

PENINGKATAN KEPUASAN PESERTA TERHADAP LAYANAN INFORMASI BPJS KESEHATAN MELALUI MEDIA: APAKAH EFEKTIF?

Nahdiana¹, Alimuiddin Unde², Sudirman Nasir³, Yunus Amar⁴

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Makassar

^{2,3,4}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

Email : nahdiana.dty@uim-makassar.ac.id¹, undealimuiddin@yahoo.co.id²,
sudirmannasir@gmail.com³, myanmar@gmail.com⁴

ABSTRACT

Public Understanding of the National Health Insurance Program (JKN) is still lacking due to the limitations of health information services from the government. This study aims to find out whether the use of media in disseminating JKN Program information effectively provides information service satisfaction to BPJS Kesehatan participants. The study used a quantitative design with survey explanation methods. The population in this study was a non-PBI Health BPJS participant (not a Contribution Assistance Recipient) with a PPU category (Wage Earner Worker) of 405 people. Data retrieval techniques through questionnaires given to respondents through a google form. The data is processed using smart PLS and analyzed with the SEM (Structural Equation Model) approach. The results showed that the media had a positive and significant effect on participants' satisfaction which can be seen from the value of t-statistical media to satisfaction of $3.13 > 1.96$ or p-value value of $0.00 < 0.05$ and track coefficient value of 0.148 which indicates that the media aspect affects the media satisfaction of participants. Based on the results of the study, it can be concluded that the use of effective media provides satisfaction to BPJS Kesehatan participants. The results of this study are expected to be used as a consideration for BPJS Kesehatan to use more fragmented media to disseminate information taking into account the condition/ability of the community.

Keywords: BPJS Health, information services, JKN Program, media, participant satisfaction

I. Pendahuluan

Program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan salah satu program pemerintah di bidang kesehatan (Nasution et al., 2020). Program JKN ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh (*universal health coverage*) (Maharani et al., 2019). Beberapa negara berkembang sudah mulai mencanangkan program pembangunan masyarakat yang berkelanjutan untuk mencapai UHC (*universal health coverage*) dimana diharapkan pada tahap tertentu masyarakat akan mendapatkan layanan kesehatan sesuai kebutuhan mereka tanpa

mengalami kesulitan yang berkaitan dengan keuangan (Chemouni, 2018; Lavers, 2021) Salah satu negara yang berkomitmen untuk mencapai UHC adalah Indonesia, dimana pemerintah mulai menetapkan UU No. 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan UU No. 24/2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang mewajibkan semua warga negara Indonesia agar terdaftar dalam Program JKN (Dartanto et al., 2020). Pada tahun 2014, di Indonesia Program JKN mulai dicanangkan oleh pemerintah dan bersifat global bagi seluruh lapisan masyarakat (Agustina et al., 2019). BPJS Kesehatan merupakan badan yang ditunjuk oleh

pemerintah untuk menyelenggarakan Program JKN berdasarkan UU No. 24 tahun 2011. BPJS Kesehatan yang dulu dikenal sebagai Askes (Asuransi) Kesehatan, berubah sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS menjadi BPJS Kesehatan sejak 1 Januari 2014 (Andre et al., 2019). Program JKN memberikan manfaat pemeliharaan dan perlindungan kesehatan bagi masyarakat yang terdaftar sebagai peserta JKN (Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan, 2018).

Salah satu tugas dan fungsi BPJS Kesehatan adalah memberikan layanan informasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui dan paham tentang Program JKN. Berdasarkan UU No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS Kesehatan berkewajiban untuk memberikan informasi kepada peserta mengenai hak dan kewajiban peserta dan juga informasi tentang prosedur mendapatkan hak dan kewajibannya (Gita, 2020). Penyebaran informasi terkait kebijakan pemerintah tentang Program JKN dan BPJS perlu dilakukan kepada para pemegang kepentingan dan masyarakat pada umumnya agar mereka mengetahui dan memahami kebijakan tersebut (Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan, 2017). Untuk mendukung tugas dan fungsinya, BPJS Kesehatan melakukan koordinasi dengan Kementerian/Lembaga yang terkait seperti Kementerian Kesehatan, terutama dalam pelayanan informasi sistem rujukan dan penyediaan sarana dan fasilitas pendukung (Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan, 2017). Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Depkes), tujuan layanan dapat berjalan efektif dan efisien jika dilakukan system rujukan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat (Handayani et al., 2019). Kebutuhan masyarakat akan informasi, menyebabkan mereka akan mencari sumber informasi dengan memanfaatkan berbagai media. Menurut Johnson, Donohue, Atkin, & Johnson (1995), perilaku pencarian informasi dilakukan secara

sengaja oleh setiap individu (Weretecki et al., 2021) karena mereka memang membutuhkan informasi untuk memenuhi kepentingan.

Untuk mendukung tugas dan fungsinya tersebut, BPJS Kesehatan menggunakan berbagai media untuk memberikan informasi kepada masyarakat antara lain media cetak, elektronik, media sosial, dan media tatap muka atau interpersonal. Saluran layanan informasi yang disediakan BPJS Kesehatan selain untuk memberikan informasi kepada peserta, juga digunakan untuk melakukan proses administrasi dan penanganan pengaduan (Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan, 2018). Dengan menggunakan media, masyarakat juga dapat memperoleh berbagai kemudahan dalam mencari informasi yang mereka butuhkan. Peran media dalam menyebarkan informasi juga dapat mendorong masyarakat untuk turut serta dalam program pemerintah (Lee et al., 2021). Selain itu, dengan adanya media, khususnya media digital, dapat pula dimanfaatkan oleh masyarakat dalam upaya perlindungan kesehatan mereka dengan mencari informasi-informasi yang berkaitan dengan kesehatan (Beaudoin & Hong, 2021). Upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan dengan menyediakan berbagai media sebagai sarana informasi bertujuan untuk memberikan kepuasan layanan informasi kepada peserta. Semua perusahaan atau instansi, baik negeri maupun swasta, senantiasa berupaya untuk memberikan kepuasan layanan kepada pelanggannya dengan cara memahami dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya, salah satunya dengan menyediakan informasi melalui media (Charoensukmongkol & Sasatanun, 2017).

Dalam perkembangannya, BPJS Kesehatan mengembangkan suatu inovasi layanan informasi kepada masyarakat berbasis teknologi melalui sistem layanan informasi digital yang dikenal dengan istilah *JKN mobile* yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi. Hal ini dilakukan oleh BPJS Kesehatan karena melihat kecenderungan masyarakat Indonesia yang

memiliki smartphone cukup tinggi yaitu sebesar 66,3% (Indonesiabaik.id, 2018). Pada tahun 2017, BPJS Kesehatan meluncurkan suatu aplikasi yang berbasis digital yaitu JKN Mobile yang merupakan transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan yang dulunya dilakukan secara tradisional (Handayani et al., 2018). Selama masa pandemi covid-19, BPJS Kesehatan mengembangkan lagi suatu aplikasi yang menggunakan media sosial sebagai sarana layanan informasi yang dapat diakses oleh peserta. Dalam upaya pencegahan Covid-19, BPJS Kesehatan ikut serta berperan dengan mengembangkan berbagai inovasi berbasis digital untuk memberi kemudahan kepada peserta JKN-KIS dalam melakukan proses registrasi administrasi dan pelayanan kesehatan (BPJS Kesehatan, 2020). Model layanan informasi BPJS Kesehatan berubah dari layanan tatap muka menjadi layanan berbasis teknologi digital dengan memanfaatkan teknologi Artificial Intelligence (AI), layanan CHIKA (Chat Assistant JKN) dan layanan tanpa tatap muka antara lain VIKA (Voice Interactive JKN), Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui WA) yang bertujuan untuk memberikan layanan informasi yang maksimal kepada peserta (BPJS Kesehatan, 2020). Penggunaan teknologi memberikan berbagai kemudahan kepada peserta untuk berkomunikasi tanpa mengenal jarak dan batas waktu serta dapat memperluas jaringan (Wang et al., 2019). Selain itu, suatu informasi, keterampilan, dan pengetahuan dapat menciptakan suatu nilai/manfaat bagi penggunaannya melalui penggabungan teknologi informasi tersebut (Pynnönen et al., 2021).

Walaupun BPJS Kesehatan telah memberikan layanan informasi kepada masyarakat melalui berbagai media, BPJS Kesehatan masih saja mendapatkan keluhan dari masyarakat. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang keberadaan media informasi yang disediakan oleh BPJS Kesehatan juga menjadi salah satu penyebab munculnya ketidakpuasan masyarakat kepada pihak BPJS Kesehatan. Salah satu masalah

yang dikeluhkan masyarakat adalah adanya kekeliruan yang berkaitan dengan informasi data penduduk yang seharusnya terdaftar sebagai warga miskin dan berhak mendapatkan bantuan iuran dari pemerintah namun kenyataannya salah sasaran (Dartanto et al., 2020). Masih ada masyarakat yang belum mengetahui istilah BPJS Kesehatan, JKN atau KIS. Terjadinya kebingungan di masyarakat tentang kartu kesehatan yang dapat digunakan, ketidaktahuan masyarakat tentang persyaratan administrasi yang harus disiapkan oleh peserta ketika mereka mau berobat ke puskesmas atau rumah sakit. Sebahagian masyarakat menganggap JKN-KIS itu berbeda dengan kartu Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) yang pernah dikeluarkan oleh pemerintah untuk masyarakat yang kurang mampu, sementara kartu Jaminan Kesehatan (ASKES) diperuntukkan bagi pegawai pemerintah (Waluyo, 2020).

Selain itu, terdapat kecenderungan masyarakat yang belum menggunakan aplikasi yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan seperti *JKN mobile*, aplikasi pandawa dan chika secara maksimal. Jumlah peserta dan tenaga kesehatan yang memanfaatkan aplikasi mobile health masih rendah (Handayani et al., 2018). Hal itu disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain (1) sebahagian peserta BPJS Kesehatan masih gagap teknologi terutama kelompok peserta usia lanjut yang tidak terbiasa menggunakan aplikasi *JKN mobile* (2) Keterbatasan media/sarana yang dimiliki oleh peserta untuk mengakses layanan informasi online, terutama peserta pada kategori Penerima Bantuan Iuran (PBI), (3) Perilaku masyarakat yang masih suka datang langsung di kantor BPJS Kesehatan untuk mengurus atau bertanya secara langsung ke petugas walaupun sudah disediakan sarana yang memudahkan mereka untuk mengakses informasi tanpa harus antri di kantor.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, perilaku masyarakat juga mulai berubah mengikuti perkembangan teknologi tersebut. Teknologi menjadi bagian

yang tidak terpisahkan dari masyarakat modern (Sailer et al., 2021). Perkembangan teknologi berkembang dengan pesat beriringan dengan peningkatan kebutuhan masyarakat akan informasi. Menurut Potter (2013) dengan adanya teknologi informasi, maka dunia berubah dengan cepat yang menyebabkan setiap individu tidak hanya mengakses informasi tetapi juga berbagi informasi dengan individu lainnya (Supadiyanto, 2020). Teknologi informasi menjadi sesuatu yang sangat penting dalam kehidupan manusia, memberi kemudahan kepada manusia untuk berinteraksi dengan lingkungannya (Arts et al., 2021). Walaupun teknologi bukan lagi menjadi hal yang baru, namun masih ada sebahagian masyarakat yang tidak bisa mengikuti perkembangan teknologi. Pada umumnya mereka yang tidak bisa mengikuti perkembangan tersebut karena mereka berada pada kategori rentang usia yang tidak lagi muda. Selain itu, status sosial dan kondisi ekonomi masyarakat juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan sebahagian masyarakat tidak bisa menikmati berbagai kemudahan yang diberikan oleh teknologi.

Media massa merupakan alat atau sarana yang digunakan dalam proses penyebaran informasi kepada masyarakat. Pada dasarnya media terbagi dua yaitu media cetak dan media elektronik. Namun, sejalan dengan perkembangan teknologi, khususnya di bidang informasi, maka media sosial juga masuk menjadi salah satu alat atau sarana informasi (Cangara, 2019). Media massa bukan hanya berfungsi untuk memberikan informasi atau hiburan saja kepada masyarakat, tetapi juga memberikan pendidikan, pencerahan, dan pembelajaran kepada masyarakat (Fatema & Lariscy, 2020). Peningkatan penyampaian informasi dapat dilakukan dengan menggunakan media berbasis digital dan berbagai jenis layanan elektronik (Pynnönen et al., 2021). Di era digital saat ini, setiap orang membutuhkan media dalam melakukan aktivitas keseharian mereka. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Melvin Defluer dan Sandra Ball-

Rokeach (1976) dalam Teori Ketergantungan Media yang memberikan penegasan bahwa kebutuhan informasi masyarakat membuat mereka cenderung tergantung kepada media sebagai alat komunikasi dan Teori Uses and Gratification yang dikemukakan oleh Denis McQuail (1981) yang memusatkan perhatian pada penggunaan media oleh individu untuk memenuhi kebutuhannya akan informasi (Rusho et al., 2021).

Layanan informasi yang diberikan BPJS Kesehatan menggunakan berbagai media untuk memberikan kepuasan kepada peserta. Kanal layanan informasi yang diberikan tersebut dapat digunakan oleh peserta JKN-KIS untuk melakukan proses administrasi kepesertaan, perubahan data, pembayaran iuran, pemberian informasi, dan penanganan pengaduan (Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan, 2018). Informasi harus mengandung kebenaran, faktual, dan jelas sumber beritanya sehingga dapat dipertanggungjawabkan (Winarni & Lestari, 2019). Pada prinsipnya informasi mengandung unsur penting yang harus diperhatikan yaitu berita yang nyata (faktual) bukan berisi fiksi atau karangan, kejadian atau peristiwa secara rutin yang banyak terjadi yang penting dan menarik untuk diangkat sebagai berita, dan beritanya disajikan secepat mungkin karena khalayak selalu ingin mengetahui hal yang terbaru dan terakhir (Juwito, 2008). Adapun ciri-ciri informasi menurut McLeod (1995) adalah (1) akurat; informasi harus sesuai dengan fakta, (2) tepat waktu; informasi harus tersedia jika diperlukan, (3) relevan; informasi harus sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan (4) lengkap; informasi yang diberikan harus utuh, tidak setengah-setengah (Nugraha, Agus Ramdhani Lestrian, 2018).

Kepuasan merupakan hasil evaluasi pengguna terhadap suatu produk/layanan yang mereka terima dan sesuai dengan harapan mereka (Pakurár et al., 2019). Menurut Richard L. Oliver kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil)

produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya (Tjiptono, 2019). Ketidakpuasan pengguna akan timbul jika hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapannya. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan kepada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai faktor antara lain faktor karakteristik demografis dan sosio psikologis pelanggan yang meliputi: usia, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, status pernikahan, dan gaya hidup (Tjiptono, 2019). Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menggunakan beberapa metode atau teknik, antara lain (1) menangkap keluhan dan saran, (2) *ghost/mystery shopping*, (3) *lost customer analysis*, dan (4) survey kepuasan pengguna (Tjiptono, 2019).

Berangkat dari permasalahan-permasalahan tersebut di atas, khususnya terkait dengan masalah layanan informasi yang diberikan BPJS Kesehatan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah penggunaan media dalam menyebarkan informasi efektif meningkatkan kepuasan peserta.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan metode eksplanatori survei untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh variabel media terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Sampel dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan Non PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran) untuk kategori PPU (Pekerja Penerima Upah) yang ada di Kota Makassar dengan pertimbangan bahwa peserta PPU membayar iuran peserta dan tentunya mereka mengharapkan suatu pelayanan yang maksimal, khususnya yang terkait dengan layanan informasi. Instrumen penelitian adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator variabel dengan menggunakan skala likert 1-5. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu menyebarkan kuesioner secara manual

dengan membagikan langsung kepada responden yang sesuai dan melalui *google form* melalui media sosial yaitu *WhatsApp* kepada peserta BPJS Kesehatan sesuai dengan kategori yang telah ditetapkan. Pengujian hipotesis dilakukan melalui pendekatan *Structural Equation Model (SEM)* berbasis *Partial Least Squares (PLS)* dengan menggunakan *software SmartPLS*. Teknik PLS dilakukan dengan dua tahap, yaitu tahap pertama melakukan uji *measurement model*, yaitu menguji validitas dan reliabilitas konstruk dari masing-masing indikator dan tahap kedua melakukan uji *structural model* yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel/korelasi antara konstruk yang diukur dengan menggunakan uji t dari PLS itu sendiri.

III. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil olah data kuesioner, dapat diketahui bahwa penggunaan berbagai jenis media dalam memberikan layanan informasi kepada peserta BPJS Kesehatan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Tingkat kepuasan responden dapat dilihat pada table 1 di bawah ini:

Tabel 1
Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan berdasarkan Aspek Media

Interval	Kategori	Frek	%
37 -45	Sangat Puas	142	35,1
31 -37	Puas	129	31,9
24 -30	Kurang Puas	108	26,7
17 -23	Tidak Puas	24	5,9
9 - 16	Sangat Tidak Puas	2	0,5
		405	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 1 di atas, terlihat bahwa sebanyak 35,1% peserta BPJS Kesehatan sangat puas dengan sajian informasi melalui media yang diberikan oleh pihak BPJS Kesehatan baik itu melalui media cetak, elektronik, media sosial, dan media interpersonal. Tingkat kepuasan peserta BPJS

Kesehatan berdasarkan aspek media cukup tinggi disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya karena informasi BPJS Kesehatan mudah diakses melalui media, tampilan media seperti warna, gambar, dan tulisan yang menarik, serta informasinya jelas dan lengkap.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan, khususnya pelayanan informasi, adalah melakukan transformasi model layanan informasi dari layanan tatap muka menjadi layanan berbasis teknologi digital. Layanan informasi yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan antara lain aplikasi JKN Mobile, Artificial Intelligence (AI), layanan CHIKA (Chat Assistant JKN) dan layanan tanpa tatap muka antara lain VIKA (Voice Interactive JKN), Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui WA) yang bertujuan untuk memberikan layanan informasi yang maksimal kepada peserta. Melalui kanal ini, peserta BPJS Kesehatan dapat mengakses layanan berupa pendaftaran peserta JKN-KIS baru, menambah anggota keluarga, daftar bayi baru lahir, ubah jenis kepesertaan, ubah data identitas, ubah data golongan dan gaji, mengubah fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), melakukan penonaktifan peserta meninggal, perbaikan data ganda, serta pengaktifan kembali JKN-KIS. Dengan adanya media informasi yang berbasis teknologi untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi, tentunya akan berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Penggunaan teknologi selular untuk mengakses informasi menjadi salah satu strategi yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan atau industry dalam menjalankan usahanya (Wang et al., 2019).

A. Pengujian Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Measurement model atau biasa juga disebut dengan *outer model* adalah model pengukuran yang digunakan untuk menentukan spesifikasi hubungan antar

variabel laten dengan indikatornya. *Outer model* juga digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas instrumen. Pengujian *outer model* meliputi *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability*, dan *Cronbach's alpha*.

1) Outer Loading Factor

Terdapat dua kriteria untuk menilai apakah *outer model* (model pengukuran) memenuhi syarat validitas konvergen untuk konstruk reflektif, yaitu (1) *loading* harus di atas 0,7 dan (2) nilai *p* signifikan ($<0,05$) (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2017). Berdasarkan pengujian validitas *loading factor*, seluruh nilai *loading* $> 0,7$, yang berarti seluruh indikator telah memenuhi syarat validitas berdasarkan nilai *loading*⁸.

2). Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini diukur berdasarkan nilai *average variance extracted* (AVE). Nilai batasan AVE yang disarankan adalah di atas 0,50 dan *composite reliability* sebesar 0,7 (Mahfud Sholihin, 2013). Berdasarkan hasil pengujian validitas berdasarkan AVE diperoleh nilai untuk variable media di atas 0,50 yaitu sebesar 0,650, sehingga dapat dikatakan bahwa variable dan indikator media dinyatakan valid berdasarkan nilai AVE. Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas yang diukur dengan dua kriteria yaitu nilai *composite reliability* (CR) dan *cronbach's alpha* (CA). Nilai CR yang disarankan adalah di atas 0,7 (Mahfud Sholihin, 2013). Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diketahui nilai CR $> 0,7$ yaitu 0,943 yang berarti seluruh indikator media telah memenuhi syarat reliabilitas berdasarkan CR. Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas berdasarkan nilai *cronbach's alpha* (CA). Nilai CA yang disarankan adalah di atas 0,7 (Mahfud Sholihin, 2013). Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas variable media,

diketahui seluruh nilai $CA > 0,7$ yaitu sebesar 0,932 yang berarti seluruh indikator media telah memenuhi syarat reliabilitas berdasarkan *cronbach's alpha*.

Tahap selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan analisis jalur sebagaimana pada tabel 2 di bawah ini.

3). Uji Validitas Diskriminan

Pengujian validitas diskriminan dengan pendekatan *Fornell-Larcker*. Pada pengujian validitas diskriminan, nilai akar kuadrat AVE dari suatu variabel laten dibandingkan dengan nilai korelasi antara variabel laten tersebut dengan variabel laten lainnya. Jika nilai akar AVE setiap variabel laten lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antara variabel lainnya, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki tingkat validitas yang baik. Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui nilai akar kuadrat AVE dari variabel media adalah 0,806 lebih besar dibandingkan nilai korelasi antara variabel laten tersebut dengan variabel laten lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel laten dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas diskriminan.

B. Pengujian Structural Model

Pengujian *structural model* dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel, nilai signifikansi, dan nilai koefisien determinasi (*R-square*) dari model penelitian. Nilai koefisien determinasi digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) untuk variabel kepuasan peserta adalah 0,765. Hal ini menunjukkan bahwa variabel media mampu mempengaruhi kepuasan peserta BPJS Kesehatan sebesar 76,5%, sisanya sebesar 23,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

C. Analisis Pengaruh Media terhadap Kepuasan Peserta

Tabel 2
 Hasil *Path Coefficient*

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic ((O/ST DEV))	P Values
Media -> Kepuasan	0.148	0.144	0.047	3.127	0.002

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan *Smart PLS 3.0*, 2021

Berdasarkan tabel 2 di atas, hasil *path coefficients* menunjukkan nilai original sampel 0,148 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara media dan kepuasan peserta adalah positif dengan nilai t_{hitung} 3,127 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,96 dan nilai *p-value* 0,002 lebih kecil dari 0,05 yang berarti variabel media berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin menarik media yang digunakan, maka semakin tinggi kepuasan peserta BPJS Kesehatan, sebaliknya jika media yang digunakan tidak menarik, maka kepuasan pengguna BPJS Kesehatan akan rendah.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan juga menunjukkan bahwa penggunaan berbagai media informasi telah memberikan kepuasan kepada pengguna atau konsumennya. Seperti penelitian yang dilakukan Riyanto yang menjelaskan bahwa penggunaan media memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 64,5% (Riyanto, 2017). Penelitian lainnya dilakukan oleh Mila Annisa yang menyimpulkan bahwa penggunaan media informasi yaitu twitter BPJS Kesehatan dalam penanganan komplain pasien telah memberikan kepuasan kepada peserta BPJS Kesehatan (Annisa, 2020). Sama halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Desi yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap penggunaan media sosial instagram dengan kepuasan layanan

kesehatan berdasarkan nilai koefisien determinasi sebesar 26,6% (Rossza, 2020).

Beberapa faktor yang menyebabkan peserta merasa puas dengan sajian informasi melalui media sosial karena tampilan informasi di media sosial lebih menarik, informasi yang disampaikan jelas, memiliki perpaduan warna yang menarik, informasi mudah dan dapat diakses dimana saja. Media sosial yang digunakan oleh BPJS Kesehatan antara lain *WhatsApp*, *instagram*, *twitter*, *facebook*, dan *youtube*. Melalui aplikasi *whatsapp* BPJS Kesehatan menyediakan kanal pelayanan administrasi dengan nama “Pandawa” dan “Chika” yang memberikan nilai tambah bagi masyarakat untuk mengakses informasi tentang BPJS Kesehatan.

Dalam perkembangan teknologi dan informasi serta munculnya internet menjadikan masyarakat semakin modern. Perkembangan ini membawa suatu perubahan baru dalam masyarakat untuk berkomunikasi. Hampir semua masyarakat terkena dampak dari internet ini, salah satunya adalah tersedianya media sosial khususnya *facebook* dan *instagram*. Salah satu keunggulan penyebaran informasi melalui media sosial ini adalah kemudahan aksesnya tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. BPJS Kesehatan melihat peluang ini, sehingga BPJS Kesehatan juga memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi tentang BPJS Kesehatan kepada masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan agar memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi bukan hanya dari media cetak atau elektronik, tetapi juga bisa memanfaatkan media sosial. Selain itu, salah satu hal positif penggunaan teknologi mobile dapat memungkinkan seseorang untuk berkomunikasi dimana pun dan kapan saja (Wang et al., 2019).

Penggunaan media elektronik seperti televisi dan radio juga dirasakan manfaatnya oleh peserta BPJS Kesehatan. Sebanyak 26,2% peserta merasa sangat puas dengan informasi BPJS Kesehatan melalui media elektronik. Sebagian peserta BPJS Kesehatan

menilai informasi yang disajikan melalui televisi dan radio mampu memberikan pemahaman kepada mereka. Selain itu, informasi BPJS Kesehatan yang disajikan melalui media elektronik lebih mudah dipahami karena disajikan dengan gambar dan suara baik berupa berita maupun tayangan iklan.

Selain media sosial dan media elektronik, BPJS Kesehatan juga memberikan informasi melalui media cetak berupa poster, *leaflet*, *booklet*, majalah dan koran. Sebanyak 24,4% peserta menilai informasi BPJS Kesehatan yang disajikan melalui media cetak sangat menarik. Sebagian peserta menganggap sajian informasi di media cetak seperti poster dan *leaflet* lebih mudah dipahami karena bisa dibaca berulang kali, dilengkapi dengan gambar yang menarik, dan informasinya jelas, menarik dan informatif. Penggunaan media ini juga cukup membantu BPJS Kesehatan dalam memberikan informasi kesehatan kepada peserta.

BPJS Kesehatan juga memanfaatkan media lainnya yaitu media tatap muka (interpersonal) yang dilakukan antara petugas dan peserta BPJS Kesehatan secara langsung. Komunikasi secara langsung melalui tatap muka antara peserta dengan petugas juga dilakukan sebagai salah satu upaya untuk mengatasi peserta yang gagap teknologi, terutama peserta yang berasal dari kelompok usia lanjut yang tidak terbiasa menggunakan perangkat mobile. Selain itu, penggunaan media tatap muka ini juga dapat dimanfaatkan oleh peserta yang tidak memiliki sarana/alat komunikasi berbasis digital. Selama masa pandemi Covid-19, BPJS Kesehatan tetap memberikan pelayanan secara tatap muka dengan memperhatikan protokol kesehatan dan mengatur prosedur pelayanan hanya bagi peserta dari kelompok tertentu saja, misalnya bagi peserta PBI yang tidak semuanya memiliki perangkat mobile untuk mengakses layanan online dan peserta mandiri kelas 3 (BPJS Kesehatan, 2020). Komunikasi interpersonal bukan saja dilakukan antara petugas BPJS Kesehatan dengan masyarakat, tetapi bisa juga dilakukan antara peserta BPJS

Kesehatan dengan teman sejawat atau kerabat. Peserta BPJS Kesehatan dapat secara bebas melakukan tanya jawab untuk mendapatkan informasi secara lengkap tentang JKN-KIS dari petugas. Informasi yang didapatkan peserta dari petugas ataupun teman sejawat juga dapat dipercaya karena informasinya langsung dari petugas atau pun teman sejawat yang sudah memiliki pengetahuan dan pengalaman mengenai BPJS Kesehatan, cara penyampaian petugas atau teman sejawat yang dianggap jelas dan lengkap juga bisa menjadi penyebab menariknya informasi yang diberikan. Hal ini menjadi salah satu alasan mengapa masih banyak masyarakat yang lebih memilih datang langsung ke Kantor BPJS Kesehatan untuk mencari informasi yang lebih lengkap dan lebih jelas dari petugas.

IV. Kesimpulan

Perkembangan teknologi dan informasi memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan berbagai informasi dengan mudah dan cepat. Hampir semua perusahaan dan instansi, baik negeri maupun swasta telah menggunakan teknologi dalam mengelola dan menjalankan perusahaannya. Salah satunya adalah BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan memiliki tugas dan fungsi memberikan layanan informasi kepada masyarakat mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial. Layanan informasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan menggunakan berbagai media yang terdiri dari media cetak, media elektronik, media sosial, dan media interpersonal. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa media berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Hal ini membuktikan bahwa penggunaan media efektif dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan peserta. Dalam

memberikan layanan informasi kepada masyarakat, selain menggunakan media cetak, elektronik, dan media sosial, komunikasi interpersonal/tatap muka dengan terjun langsung ke masyarakat atau mengunjungi instansi-instansi baik negeri maupun swasta juga bisa dilakukan untuk mengantisipasi masyarakat yang secara ekonomi tidak mampu untuk memiliki sarana/alat komunikasi digital (*handphone*) dan juga masyarakat yang masih gagap teknologi. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada peserta BPJS Kesehatan kategori yang lain, misalnya untuk kategori peserta penerima bantuan iuran (PBI) dengan menggunakan teknik analisis yang berbeda pula dan menggunakan variabel yang lain.

Daftar Pustaka

- Agustina, R., Dartanto, T., Sitompul, R., Susiloretni, K. A., Suparmi, Achadi, E. L., Taher, A., Wirawan, F., Sungkar, S., Sudarmono, P., Shankar, A. H., Thabrany, H., Agustina, R., Dartanto, T., Sitompul, R., Susiloretni, K. A., Suparmi, Achadi, E. L., Taher, A., ... Khusun, H. (2019). Universal health coverage in Indonesia: concept, progress, and challenges. *The Lancet*, 393(10166), 75–102. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31647-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31647-7)
- Andre, H., Dewi, A. K., Pangemanan, F., & Wang, G. (2019). Designing blockchain to minimize fraud in state-owned national insurance company (Bpjs kesehatan). *International Journal of Emerging Trends in Engineering Research*, 7(12), 794–797. <https://doi.org/10.30534/ijeter/2019/117122019>
- Annisa, M. (2020). *Analisis pengaruh penanganan complain dan citra pelayanan terhadap kepuasan pasien*

- situs online BPJS Kesehatan.*
- Arts, I., Fischer, A., Duckett, D., & van der Wal, R. (2021). Information technology and the optimisation of experience – The role of mobile devices and social media in human-nature interactions. *Geoforum*, *122*, 55–62. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.03.009>
- Beaudoin, C. E., & Hong, T. (2021). Emotions in the time of coronavirus: Antecedents of digital and social media use among Millennials. *Computers in Human Behavior*, *123*, 106876. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106876>
- BPJS Kesehatan. (2020). Info BPJS Kesehatan; JKN-KIS Jadi Bantalan Sosial Di Tengah Pandemi. *Media Info BPJS Kesehatan, Edisi 92*.
- Cangara, H. (2019). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT rajagrafindo Persada. <https://www.rajagrafindo.co.id/produk/pengantar-ilmu-komunikasi/>
- Charoensukmongkol, P., & Sasatanun, P. (2017). Social media use for CRM and business performance satisfaction: The moderating roles of social skills and social media sales intensity. *Asia Pacific Management Review*, *22*(1), 25–34. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2016.10.005>
- Chemouni, B. (2018). The political path to universal health coverage: Power, ideas and community-based health insurance in Rwanda. *World Development*, *106*(August 2015), 87–98. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2018.01.023>
- Dartanto, T., Pramono, W., Lumbanraja, A. U., Siregar, C. H., Bintara, H., Sholihah, N. K., & Usman. (2020). Enrolment of informal sector workers in the National Health Insurance System in Indonesia: A qualitative study. *Heliyon*, *6*(11), e05316. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05316>
- Fatema, K., & Lariscy, J. T. (2020). Mass media exposure and maternal healthcare utilization in South Asia. *SSM - Population Health*, *11*, 100614. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2020.100614>
- Gita, A. (2020). *Pelayanan informasi dengan kepuasan pasien*.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks. Sage, 165.
- Handayani, P. W., Meigasari, D. A., Pinem, A. A., Hidayanto, A. N., & Ayuningtyas, D. (2018). Critical success factors for mobile health implementation in Indonesia. *Heliyon*, *4*(11), e00981. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2018.e00981>
- Handayani, P. W., Pinem, A. A., Azzahro, F., Hidayanto, A. N., & Ayuningtyas, D. (2019). The Information System/Information Technology (IS/IT) practices in the Indonesia health referral system. *Informatics in Medicine Unlocked*, *17*(October). <https://doi.org/10.1016/j.imu.2019.100263>
- Indonesiabaik.id. (2018). 66,3% masyarakat Indonesia Memiliki Smartphone | Indonesia Baik. In *Indonesiabaik.id*.
- Juwito. (2008). *Menulis Berita Dan Features*. Unesa University Press, 149. http://eprints.upnjatim.ac.id/3071/2/Menulis_berita_dan_features_edit.pdf
- Lavers, T. (2021). Aiming for Universal

- Health Coverage through insurance in Ethiopia: State infrastructural power and the challenge of enrolment. *Social Science and Medicine*, 282(September 2020), 114174. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114174>
- Lee, J., Kim, K., Park, G., & Cha, N. (2021). The role of online news and social media in preventive action in times of infodemic from a social capital perspective: The case of the COVID-19 pandemic in South Korea. *Telematics and Informatics*, 64(March), 101691. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2021.101691>
- Maharani, C., Afief, D. F., Weber, D., Marx, M., & Loukanova, S. (2019). Primary care physicians' satisfaction after health care reform: A cross-sectional study from two cities in Central Java, Indonesia. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4121-2>
- Mahfud Sholihin, D. R. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan Warp PLS* (Edisi 1 Ce). Andi Offset. <https://digilib.unikom.ac.id/repo/sector/buku/view/1/key/21794/ANALISIS-SEM-PLS-dengan-Warp-PLS-3-0-untuk-Hubungan-Nonlinier-dalam-Penelitian-Sosial-dan-Bisnis.html>
- Nasution, S. K., Mahendradhata, Y., & Trisnantoro, L. (2020). Can a National Health Insurance Policy Increase Equity in the Utilization of Skilled Birth Attendants in Indonesia? A Secondary Analysis of the 2012 to 2016 National Socio-Economic Survey of Indonesia. *Asia-Pacific Journal of Public Health*, 32(1), 19–26. <https://doi.org/10.1177/1010539519892394>
- Nugraha, Agus Ramdhani Lestrian, D. (2018). Sistem Informasi Geografis Data Kependudukan di Kelurahan Panglayungan Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya. *Jumantaka*, 02(1), 81–90. <http://jurnal.stmik-dci.ac.id/index.php/jumantaka/article/view/364>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability (Switzerland)*, 11(4), 1–24. <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan. (2017). *Panduan praktis tentang kepesertaan dan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan berdasarkan regulasi yang sudah terbit* (BPJS Kesehatan (ed.)). Pusat layanan informasi BPJS Kesehatan.
- Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan. (2018). Panduan layanan bagi peserta JKN-KIS. In *BPJS* (Vol. 1). <https://doi.org/10.21831/dinamika.v5i1.31001>
- Pynnönen, S., Haltia, E., & Hujala, T. (2021). Digital forest information platform as service innovation: Finnish Metsaan.fi service use, users and utilisation. *Forest Policy and Economics*, 125(June 2020). <https://doi.org/10.1016/j.forpol.2021.102404>
- Riyanto, R. (2017). Efektivitas Media Internet Terhadap Kepuasan Khalayak Media. *InterKomunika*, 2(1), 61. <https://doi.org/10.33376/ik.v2i1.16>
- Rossza, D. A. (2020). Pengaruh Media Sosial Instagram @halodoc Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan Followers. *Jom Fisip*, 7(I), 1–11.

- Rusho, M. A., Ahmed, M. A., & Sadri, A. M. (2021). Social media response and crisis communications in active shootings during COVID-19 pandemic. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 11, 100420. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100420>
- Sailer, M., Murböck, J., & Fischer, F. (2021). Digital learning in schools: What does it take beyond digital technology? *Teaching and Teacher Education*, 103. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2021.103346>
- Supadiyanto. (2020). *Media, komunikasi, dan krisis covid-19* (A. Muntaha (ed.)).
- Tjiptono, F. (2019). *Kepuasan Pelanggan* (A. Diana (ed.); Edisi 1).
- Waluyo, S. (2020). Analysis of Public Interest on The participation of BPJS at Health Facility of First Level in Puskesmas Kebaman Banyuwangi 2018. *Journal for Quality in Public Health*, 3(2), 329–333. <https://doi.org/10.30994/jqph.v3i2.80>
- Wang, G., Alatas, S., & Wiraniagara, A. (2019). Factors affecting acceptance of mobile health insurance in Indonesia: TAM applicability. *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 8(6), 3004–3011. <https://doi.org/10.30534/ijatcse/2019/54862019>
- Weretecki, P., Greve, G., Bates, K., & Henseler, J. (2021). Information management can't be all fun and games, can it? How gamified experiences foster information exchange in multi-actor service ecosystems. *International Journal of Information Management*, 61(July). <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102391>
- Winarni, N., & Lestari, R. D. (2019). Netizen News Sources in the Journalistic Ethics Perspective (Case Study in Online Media Jogja.tribunnews.com). *Journal Pekommas*, 4(1), 85. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2019.2040109>