Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi p-ISSN 2477-5088
Volume 15 Nomor 2 Tahun 2025 : 155 – 169 e-ISSN 2716-2621
http://ejournal.unis.ac.id/index.php/JIIA
DOI: 10.33592/jiia.v15i2.7793

Analisis Nilai Publik Terhadap Penggunaan Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mobile

Public Value Analysis of the Use of the National Health Insurance (JKN) Mobile Application

[1]**Putri Rizki Rahmatillah ;** [2]**Muazzinah;** [3]**Putri Marzaniar**
[1,2,3]Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Email: 210802036@student.ar-raniry.ac.id

(Diterima: 17-11-2025; Ditelaah: 08-12-2025; Disetujui: 25-12-2025)

ABSTRAK

Era 4.0 mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui teknologi. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berinovasi dengan adanya aplikasi JKN mobile untuk mempermudah akses layanan Kesehatan. Namun masih dijumpai masalah bagi masyarakat Kota Banda Aceh seperti kesulitan registrasi, kebutuhan dokumen fisik, dan isu antrian yang bententangan dengan nilai publik. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis sejauh mana nilai publik masyarakat Kota Banda Aceh terhadap penggunaan aplikasi JKN mobile. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analisis data menggunakan statistic deskriptif menggunakan spss. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada masyarakat Kota Banda Aceh terhadap penggunaan aplikasi JKN mobile ditemukan bahwa terdapat nilai publik pada masyarakat Kota Banda Aceh di lihat dari rata-rata presentase nilai publik secara keseluruhan 4,17%. Hal ini didapatkan berdasarkan hasil olahan data jawaban kuesioner yang di bagikan kepada pengguna aplikasi JKN mobile pada masyarakat Kota Banda Aceh. Direkomendasikan kepada BPJS Kesehatan untuk terus melakukan sosialisasi dan perbaikan yang lebih baik.

Kata Kunci: JKN mobile, Kepercayaan, Manfaat, Nilai Publik, Pelayanan.

ABSTRACT

The Era 4.0 encourages governments to improve the quality of public services through technology. The Social Security Organizing Agency for Health (BPJS Kesehatan) has introduced innovations such as the JKN Mobile application to facilitate easier access to healthcare services. However, several issues are still encountered by residents of Banda Aceh City, including difficulties in registration, the requirement for physical documents, and queue-related problems that contradict public values. This study aims to analyze the extent of public value perceived by the people of Banda Aceh City regarding the use of the JKN Mobile application. The research employs a quantitative method with a descriptive approach, and data analysis is conducted using descriptive statistics through SPSS. The

results of the study indicate that public value exists among the people of Banda Aceh City in relation to the use of the JKN Mobile application, as reflected in the overall average percentage of public value of 4.17%. These findings are based on the processed data from questionnaire responses distributed to JKN Mobile application users in Banda Aceh City. It is recommended that BPJS Kesehatan continue to conduct socialization efforts and implement further improvements to enhance service quality.

***Keywords**: JKN Mobile, Trust, Benefits, Public Value, Service.*

A. PENDAHULUAN

Saat ini Indonesia sudah memasuki era 4.0 ditandai dengan penggabungan antara teknologi dan meleburkan garis ruang fisik, digital, serta biologis juga dengan kurangnya aktivitas fisik dikarenakan sebagian kegiatan manusia sudah berevolusi dari manual menjadi digital (Putriani & Hudaidah, 2021). Dalam konsep administrasi pelayanan diharapkan dengan adanya penggunaan teknologi dapat membantu pelayanan publik menjadi lebih mudah, hal ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Rona & Surya, 2023). Dalam rangka memudahkan akses dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) melakukan inovasi yaitu adanya program Jaminan Kesehatan Nasional digital atau dikenal dengan JKN mobile. JKN mobile berfungsi untuk memudahkan pelayanan dan memenuhi kebutuhan peserta JKN-KIS (Rona & Surya, 2023). Inovasi pelayanan publik ini merupakan serangkaian pengembangan dan implementasi serta ide-ide baru untuk meningkatkan nilai publik dalam suatu ekosistem (Tiyas et al., 2022).

Salah satu provinsi pengguna aplikasi JKN mobile adalah Aceh. 95% penduduk Aceh telah terdaftarkan di aplikasi JKN mobile (83,4% anggota Penerima Bantuan Iuran (PBI), 11,75% non anggota Penerima Bantuan Iuran (PBI), 9,77% penduduk yang memiliki jaminan kesehatan dari jaminan kesehatan daerah, 0,18% asuransi kesehatan swasta, dan 0,57% untuk asuransi yang disponsori perusahaan tempat mereka bekerja) (Kusnandar, 2022). Saat ini jumlah peserta JKN di Kota Banda Aceh yang merupakan ibu kota provinsi sebanyak 257.202 dari jumlah penduduk 259.538 yang di mana artinya sudah sebesar 99,10% penduduk Kota Banda Aceh merupakan anggota JKN dan tercover jaminan kesehatannya (Cut Meriska Harnita, 2024). Adapun jumlah pengguna aplikasi JKN mobile di Kota Banda Aceh sebanyak 6.785 pengguna jumlah ini berdasarkan data yang didapatkan dari BPJS Cabang Banda Aceh (BPJS, 2025).

Fenomena permasalahan terkait penggunaan aplikasi JKN mobile di Aceh masih terjadi seperti banyaknya masyarakat yang kurang faham dalam menggunakan android, kurangnya daya ingat, kemampuan dalam menggunakan android, kemampuan berbahasa Indonesia, dan kurangnya pemahaman terkait penggunaan aplikasi JKN mobile (Rinjani & Sari, 2022) dan juga masyarakat lebih memilih untuk datang langsung dikarenakan proses instalasinya sulit dan memakan waktu (Selfiana Bancin et al., 2023). Berdasarkan hasil observasi awal pada bulan Juli 2024 masih banyak permasalahan yang dijumpai di lapangan seperti sulitnya *registrasi* dan *login* karena harus mengingat nomor handphone yang sudah didaftarkan sebelumnya, masyarakat harus datang lagi dengan membawa *hard copy* dan masyarakat yang sudah mendaftar harus mengkonfirmasi kembali terkait nomor antrian yang sudah diambil melalui JKN mobile. Di mana dari permasalahan yang sudah

di jabarkan hal itu bertentangan dengan indikator nilai publik salah satunya adalah keluhan lebih sedikit dan hal itu juga bertentangan dengan UUD 1945 yaitu perlindungan, keamanan, dan ketertiban (Alkhudri, 2021).

Nilai publik dapat diartikan sebagai nilai yang diberikan oleh masyarakat terhadap apa-apa yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan dan membuat kebijakan. Nilai publik ini juga tidak hanya menyangkut kepuasan masyarakat saja tetapi juga kebutuhan dan keinginan yang di mana tetap harus menegakkan peraturan-peraturan hukum (Said Alkhudri, 2021). Nilai publik dapat tercapai apabila pelayanan atau program yang dihasilkan oleh organisasi sektor publik itu dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya, jika semakin tinggi kepuasan masyarakat maka nilai publik yang diciptakan semakin besar (Pakarti, 2018). Dalam publik management istilah *customer* diartikan sebagai warga negara atau masyarakat, jadi istilah *customer value* (nilai pelanggan) digunakan oleh *corporate*, dan bagi pemerintahan atau institusi publik adalah *public value* (nilai publik). Nilai publik mengacu pada nilai yang diciptakan oleh pemerintah melalui beberapa tindakan seperti peraturan pelayanan, hukum, dan tindakan lainnya (Alkhudri, 2021). Moree mengatakan bahwa untuk menciptakan nilai publik ada 3 indikator penting yaitu: *service, outcomes, dan trust* (Try, 2008). *Service*, menurut UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara baik pelayanan jasa, barang, dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Indonesia, 2009). Unsur-unsur dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan agar dapat mendukung pelayanan yang diberikan. Ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu: penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, kepuasan pelanggan (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Outcomes, merupakan dampak yang ditimbulkan dari aktivitas tertentu. *Outcomes* sering dikaitkan dengan tujuan dari sesuatu yang ingin dicapai atau hasil dari target tertentu (Mardiasmo, 2018). Di dalam peraturan pemerintah nomor 40 tahun 2006 tertulis juga bahwa *outcome* merupakan segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran dari kegiatan-kegiatan dalam satu program (Negara & Keuangan, 2006). Sesuai dengan pasal 3 dan pasal 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/9/M/Pan/5/2007 tentang pedoman Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah, indikator *outcome* yaitu: peningkatan kualitas, perbaikan proses, peningkatan efisiensi, perubahan perilaku, peningkatan efektivitas, dan peningkatan pendapatan (Tegal, 2025). *Trust*, Dwiyanto mengatakan bahwa dalam sudut pandang politik dan pemerintahan kepercayaan terjadi ketika warganya menilai bahwasannya penyelenggara pemerintah dapat memenuhi janji, efisien, adil, dan jujur. Penyelenggara yang dapat mengedepankan pelayanan publik yang prima dan partisipasi kepada masyarakat maka akan memberikan dampak pada kepercayaan publik atau *public trust* (Agus Ferdinand, 2024). Di dalam paradigma *new public governance* kepercayaan publik merupakan bagian yang sangat penting dalam dimensi jaringan kebijakan dan tata kelola pemerintahan berbasis jaringan (Mohamad Thahir Haning · Hasniati · Mashuri H. Tahili, 2021). Kepercayaan publik dapat diukur dari lima variabel, yaitu: Komitmen yang kredibel, ketulusan, kejujuran, kompetensi, dan keadilan (Rossevelt et al., 2024).

Kepuasan merupakan suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Menurut Lubis dan Andayani kepuasan dapat berarti juga persepsi dari seseorang terkait nilai dari suatu produk atau jasa yang memberikan tingkat kesenangan yang berkaitan dengan kebutuhannya. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan nilai atau persepsi yang mewakili bagaimana kepuasan pengguna terhadap aplikasi atau suatu sistem. (Pandu Mahesa, 2023).

Melihat kondisi masyarakat Kota Banda Aceh sebagai ibu kota provinsi, warga Kota Banda Aceh banyak pendatang yang berasal dari daerah lain karna tuntutan pekerjaan dan keperluan lainnya sehingga mereka mengambil faskesnya di Banda Aceh agar lebih mudah untuk berobat. Dengan kehadiran JKN mobile ini diharapkan dapat mempermudah dan mempersingkat proses pelayanan sehingga lebih efisien dan efektif. Namun nyatanya di lapangan berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti ini hanya sekadar formalitas di mana para pasien juga harus menyediakan dokumen hardnya, dan juga harus mengkonfirmasi kembali nomor antriannya yang di mana sering terjadi serobot antrian atau nomor antrian tidak sesuai seperti seharusnya. Seperti yang diketahui jika sudah menggunakan digitalisasi pastinya kita tidak perlu datang lagi kesana hanya tinggal menunggu hasil dan mengantri saja. Berbicara tentang digitalisasi bagaimana keamanan data pengguna JKN mobile? Hal- hal di atas sangat bertentangan dengan nilai publik. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melihat sejauh mana nilai publik dalam penggunaan JKN mobile.

Penelitian ini juga akan mengisi kekosongan dari penelitian sebelumnya seperti pada penelitian pertama yang dilakukan oleh Aidii Safarah (2023) hasil penelitiannya yaitu masih ditemukannya beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi JKN mobile di puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. Penelitian kedua yang dilakukan oleh Denok Kurniasih (2023) adapun hasil dari penelitiannya dapat disimpulkan bahwasannya kualitas inovasi layanan *e-government* pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas baik, dilihat dari dimensi efisiensi, kepercayaan, keandalan, dan dukungan warga yang optimal sehingga mampu memberikan dampak yang positif dalam pemenuhan kepentingan melalui pelayanan publik yang berbasis pada teknologi digitalisasi(Kurniasih, 2023). Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Rika Rinjani dan Nurhaslita Sari (2022) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi JKN mobile yang dilakukan oleh BPJS kesehatan cabang Subulussalam melalui sosialisasi sudah baik namun masih ada beberapa faktor penghambat. Maka pada penelitian ini peneliti akan membahas terkait nilai publik masyarakat Kota Banda Aceh terhadap penggunaan aplikasi JKN mobile.

Penelitian ini akan memberikan manfaat berupa pemahaman dan pengetahuan, serta menjadi sumber referensi dan bahan acuan untuk penelitian masa depan terkait digitalisasi pelayanan kesehatan dan berkontribusi dalam memberikan informasi kepada pihak-pihak berkepentingan, khususnya kepada masyarakat maupun pemerintah Kota Banda Aceh dan juga dapat menjadi bahan pertimbangan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik melalui JKN Mobile

B. METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hal ini sesuai dengan tujuan peneliti untuk mengetahui sejauh mana nilai publik dalam penggunaan JKN mobile di Kota Banda Aceh. Metode ini membantu mendeskripsikan, menunjukkan atau meringkas data dengan cara konstruksif berdasarkan pada gambar hasil statistik dan membantu memahami detail hasil data dengan menemukan pola dari sampel data. Dengan adanya sampel peneliti memperoleh angka absolut yang masih membutuhkan penjelasan lebih di balik angka-angka yang didapatkan, oleh sebab itu di butuhkannya analisis lebih lanjut menggunakan statistika deskriptif kuantitatif untuk dapat memahami karakteristik dasar dari data yang di dapat dan membuat kesimpulan yang akurat tentang fenomena yang sedang diteliti.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Banda Aceh pada bulan Maret 2025 sampai dengan Juni 2025. Objek penelitian mencakup situasi sosial yang terdiri dari aktivitas dan penggunaan aplikasi. Subjek penelitian di pilih secara purposive, yaitu masyarakat yang menggunakan aplikasi JKN mobile untuk memastikan bahwa responden memiliki keterlibatan dalam penggunaan aplikasi JKN mobile. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner yang bersifat tertutup dengan cara di sebarkan kepada pengguna aplikasi JKN mobile dan observasi di lakukan dengan metode partisipan dimana peneliti juga ikut terlibat langsung dalam kegiatan, serta memanfaatkan data sekunder seperti media sosial, jurnal, berita, dan lain sebagainya.

Adapun pengambilan sampelnya menggunakan teknik *purposive sampling* (*non-probability sampling*) yang dipilih berdasarkan pada karakteristik tertentu sesuai dengan kebutuhan peneliti Sampel pada penelitian ini berjumlah 99 orang dari 6.785 jumlah populasi. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin, dengan tingkat kesalahan 10%. Penyebaran kuesioner akan menggunakan media sosial seperti Instagram, whatsApp, dan TikTok. Keseluruhan kuesioner terisi berjumlah 120 dan kuesioner yang tidak dapat digunakan berjumlah 21 dengan alasan *error* dan tidak sesuai. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji statistik deskriptif menggunakan aplikasi SPSS, dengan mendeskripsikan, menunjukkan atau meringkas data dengan cara konstruksif berdasarkan pada gambar hasil statistik dan membantu memahami detail hasil data dengan menemukan pola dari sampel data.

C. HASIL DAN DISKUSI

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan data yang telah terkumpul tanpa membuat kesimpulan yang lebih luas (Alfianti & Kartikasari, 2023). Analisis ini digunakan untuk melihat bagaimana nilai publik terhadap penggunaan aplikasi JKN mobile di Kota Banda Aceh. Analisis deskriptif digunakan untuk menghitung data berupa tabel distribusi frekuensi, mean (rata-rata), media, standard deviasi (simpangan baku), dan persentase dari nilai publik terhadap penggunaan aplikasi JKN mobile di Kota Banda Aceh.

Setelah dilakukannya penelitian mengenai nilai publik terhadap penggunaan aplikasi JKN mobile di Kota Banda Aceh dengan menyebarkan kuesioner, maka data yang didapat diolah menggunakan uji statistik deskriptif, adapun hasil uji statistik deskriptifnya sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil uji statistik deskriptif nilai publik

	N	**Minimum**	**Maximum**	**Sum**	**Mean**	**Std. Deviation**
nilai_publik	99	2.54	5.00	413.75	4.1793	.42492
***Valid* N (listwise)**	99					

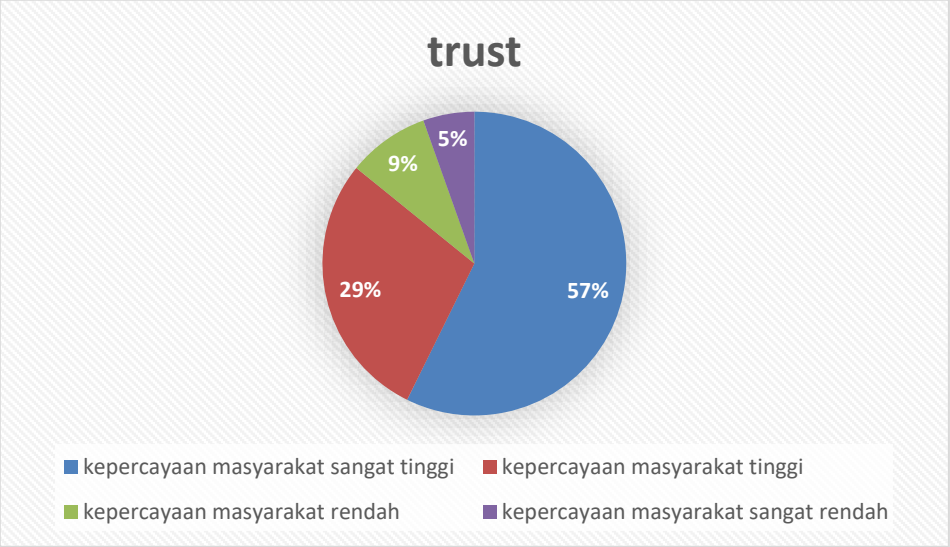
Sumber: Output *SPSS 22*

Berdasarkan hasil uji deskriptif di atas dapat di jabarkan bahwa berdasarkan jumlah data yang valid yaitu 99 responden dan data yang hilang (*missing*) adalah nol, maka rata-rata nilai publik masyarakat Kota Banda Aceh 4,17% dengan standard deviation 0,42%. Total keseluruhan nilai publik 413,75 dengan nilai minimum dari nilai publik adalah 2,54%, dan nilai maksimum 5%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat Kota Banda Aceh memberikan penilaian puas terhadap penggunaan aplikasi JKN mobile. Hal ini dapat dilihat dekatnya nilai rata-rata yang cukup tinggi mendekati nilai maksimum. Dengan distribusi data yang relatif homogen dan melihat standard deviasi yang kecil menandakan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai yang tidak jauh berbeda dari rata-rata, yang berarti tingkat kepuasan masyarakat konsisten.

Jika dilihat dari setiap indikator nilai publik yang di mana mencakup tiga indikator yaitu, *trust, outcome, dan service* maka dapat diuraikan sebagai berikut:

Trust

Gambar 1. Rasa kepercayaan masyarakat Kota Banda Aceh

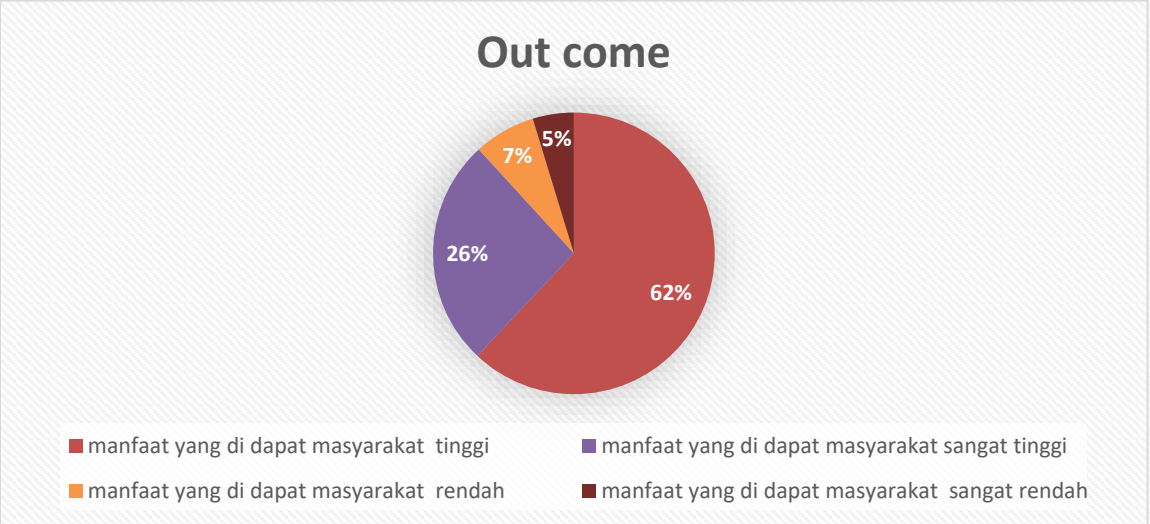


Sumber: Berdasarkan hasil olah data SPSS

Diagram diatas menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan tergolong tinggi, dengan jumlah kepercayaan tinggi 29% dan sangat tinggi 57% mendominasi, sehingga dapat diartikan bahwa masyarakat memiliki kepercayaan terhadap aplikasi JKN mobile tinggi dan hanya ada beberapa masyarakat yang kurang percaya yaitu 9% dan 5% dalam menggunakan aplikasi JKN mobile di Kota Banda Aceh. Dari data yang didapat kemudian diolah menggunakan *SPSS 22* di dapatkan bahwa mean atau rata-rata *trust* (rasa kepercayaan masyarakat) adalah 33,62% dengan standard deviation 3,80%. Mayoritas responden memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi JKN mobile yang artinya masyarakat meyakini integritas, keamanan, dan kemampuan aplikasi JKN mobile untuk memenuhi fungsi utamanya.

Out Come

Gambar 2. Manfaat yang dirasakan masyarakat Kota Banda Aceh



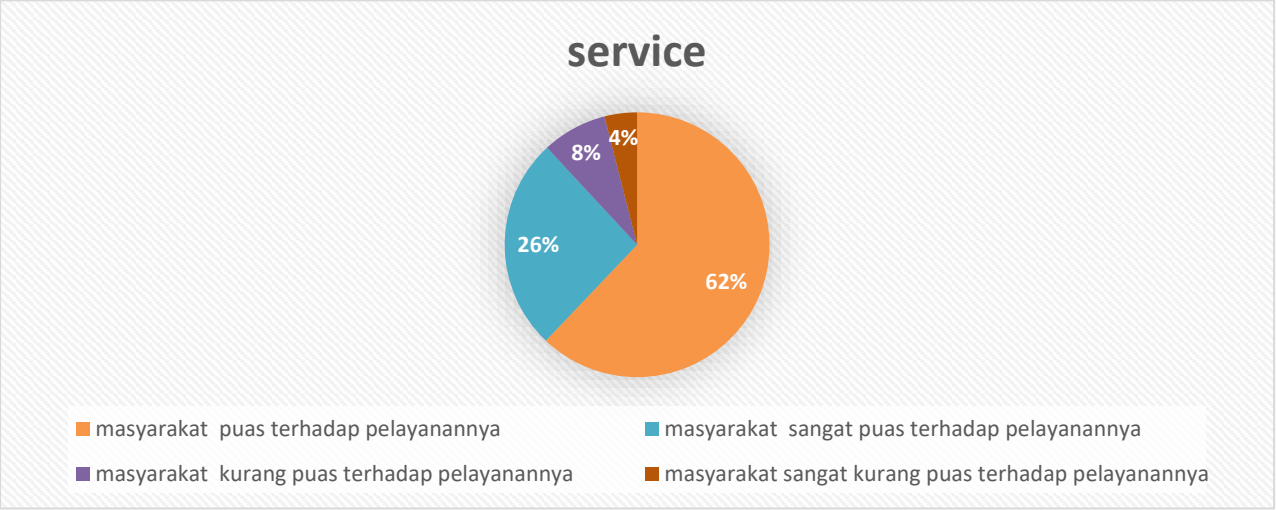
Sumber: Berdasarkan hasil olah data SPSS

Diagram diatas menunjukkan bahwa tingkat manfaat yang diterima masyarakat tergolong tinggi, dengan jumlah manfaat yang diterima masyarakat tinggi 62% dan sangat tinggi 26% mendominasi, sehingga dapat diartikan bahwa masyarakat menerima manfaat dalam menggunakan aplikasi JKN mobile tinggi, hanya ada beberapa masyarakat yang kurang merasakan manfaat yaitu 7% dan 5% dalam menggunakan aplikasi JKN mobile. Dan dari data yang didapat kemudian diolah menggunakan *SPSS 22* didapatkan mean atau rata-rata *out come* (rasa manfaat yang diterima masyarakat) adalah 33,14% dengan standard deviation 3,66%.

Mayoritas responden juga merasakan manfaat yang didapat tinggi dan memberikan hasil nyata sesuai dengan tujuan dari nilai publik seperti mendapatkan kemudahan akses, efesiensi waktu, informasi yang jelas, dan lain sebagainya.

Service

Gambar 3. Pelayanan yang dirasakan masyarakat Kota Banda Aceh



Sumber: Berdasarkan hasil olah data SPSS

Diagram diatas menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diterima masyarakat tergolong tinggi, dengan jumlah pelayanan yang diterima masyarakat tinggi 62% dan sangat tinggi 26% mendominasi, sehingga dapat diartikan bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan dalam menggunakan aplikasi JKN mobile dan hanya ada beberapa masyarakat yang kurang merasakan pelayanan yaitu 8% dan 4% dalam menggunakan aplikasi JKN mobile. Dan dari data yang didapat kemudian diolah menggunakan *SPSS 22* didapatkan mean atau rata-rata *service* (pelayanan yang diterima masyarakat) adalah 33,51% dengan standard deviation 3,53%.

Dan juga pada pelayanan mayoritas responden juga tinggi yang artinya JKN mobile dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Hal ini sejalan dengan tujuan nilai publik. Jika dilihat secara keseluruhan nilai publik masyarakat Kota Banda Aceh dengan mean 4,17%, standard deviasinya 0,42%, nilai minimum 2,54%, dan maksimum 5,00% dengan *range*nya 2,46% maka persentasenya sebagai berikut

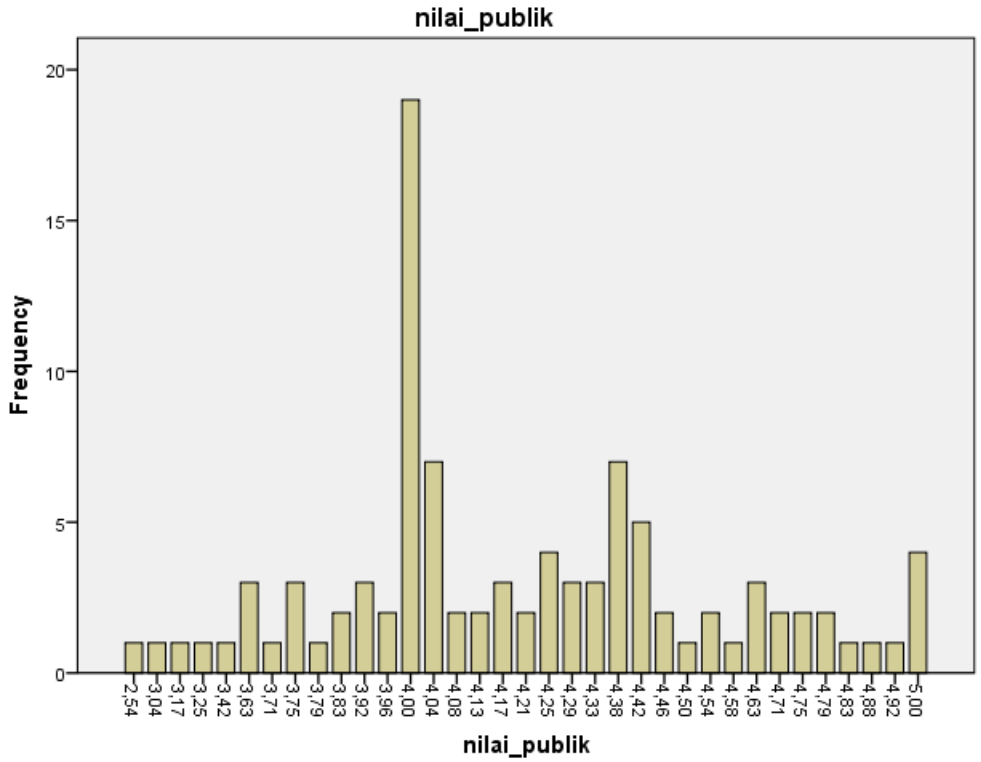
Tabel 2. Persentase nilai responden masyarakat

Persentase nilai publik	Jawaban masyarakat di bawah nilai
10%	3,75
25%	4,00
50%	4,13
75%	4,42
90%	4,75

Sumber: Output *SPSS 22*

Data diatas menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat pengguna aplikasi JKN mobile memberikan penilaian yang cukup tinggi sehingga mencerminkan bahwa persepsi masyarakat yang pada umumnya positif. Jika dilihat juga dari jawaban responden yang telah diolah di hasilkan seperti gambar grafik di bawah ini.

Gambar 4. Nilai publik masyarakat Kota Banda Aceh



Sumber: Olahan peneliti

Berdasarkan grafik di atas, diketahui jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan secara keseluruhan dominan menjawab di angka 4,00 dengan frekuensi 19,2% tetapi ada juga masyarakat yang menjawab di angka 2,54 tetapi hanya 1 orang. Maka dominan masyarakat merasa puas terhadap penggunaan aplikasi JKN mobile baik dalam pelayanan yang diberikan, rasa kepercayaan, dan manfaat yang di dapatkan hal itu dapat dilihat banyaknya responden yang memberikan nilai sekitar 4,00 sampai 4,50 dengan

modus 4,00. Sebaliknya responden yang menjawab di bawah nilai 4,00 sangat sedikit yang berarti ketidakpuasan terhadap penggunaan aplikasi JKN mobile jarang terjadi di masyarakat Kota Banda Aceh. Dalam penelitian ini menentukan skala jawaban menggunakan skala likert yang dimana skala likert digunakan sebagai tolak ukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial (Satria & Imam, 2024).

Tabel 3. Skala Likert

Skala	Skor	Rentang skala
Sangat Setuju (SS)	5	4,20-5,00
Setuju (S)	4	3,40-4,19
Kurang setuju (KS)	3	2,60-3,39
Tidak Setuju (TS)	2	1,80-2,59
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,00-1,79

Sumber: Olahan peneliti

Jika dilihat dari tabel skor skala likert maka persepsi masyarakat Kota Banda Aceh yang menggunakan aplikasi JKN mobile adalah setuju atau merasa puas dalam menggunakan aplikasi JKN mobile dilihat dari rata-rata persepsi masyarakat Kota Banda Aceh dalam penggunaan aplikasi JKN mobile berada di rentang skala 3,40%-4,19%. Adapun nilai publik dilihat dari jumlah responden yaitu kelas faskes, tahun lahir, dan jenis kelamin maka hasil yang didapat sebagai berikut: Tabel di bawah menunjukkan persentase nilai publik berdasarkan jenis kelamin, kelas faskes, dan tahun lahir.

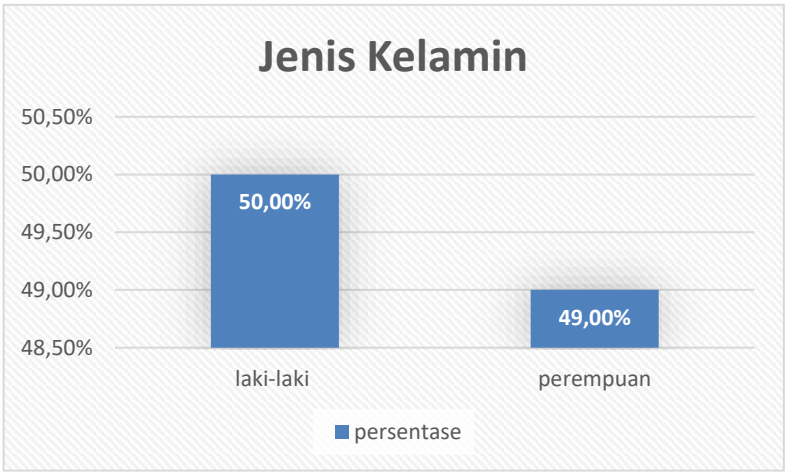
Tabel 4. Persentase berdasarkan jumlah responden

Persentase nilai publik	Jenis kelamin	Kelas Faskes	Tahun Lahir
	jawaban masyarakat di bawah nilai		
10%	1.00	1.00	1.00
25%	1.00	1.00	1.00
50%	1.00	1.00	2.00
75%	2.00	2.00	3.00
90%	2.00	3.00	3.00

Sumber: Output *SPSS 22*

Data diatas menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat pengguna aplikasi JKN mobile jika dilihat berdasarkan jenis kelamin 50% adalah angka 1 yaitu laki-laki dan berdasarkan kelas faskes adalah masyarakat yang berada di tingkatan kelas satu sedangkan pada tahun lahir yaitu masyarakat yang lahir pada rentang tahun 1981-1996 atau termasuk generasi Y atau milenial. Kemudian jika dilihat dari 75% hingga 90% data sudah mencakup keseluruhan jumlah berdasarkan katagorinya.

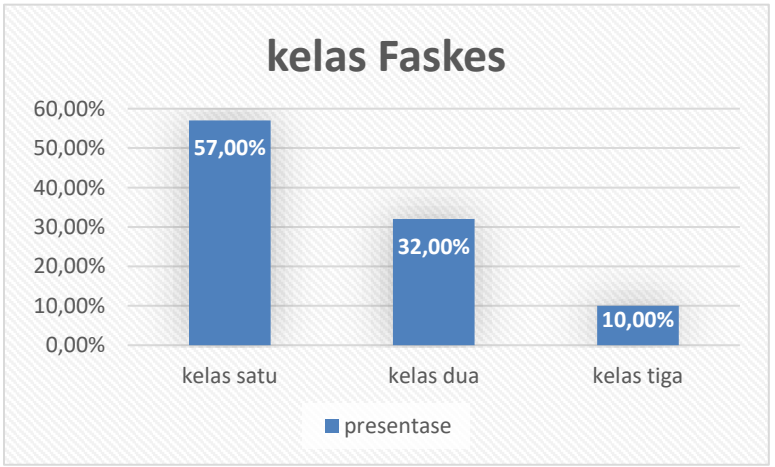
Gambar 5. Grafik data jenis kelamin



Sumber: Output *SPSS 22*

Dilihat dari tabel frekuensi jenis kelamin yang diubah menjadi grafik, masyarakat pengguna aplikasi JKN mobile di Kota Banda Aceh yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 50 orang atau sekitar 50,5% sedangkan masyarakat pengguna aplikasi JKN mobile di Kota Banda Aceh yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 49 orang atau 49,5%. Dapat disimpulkan bahwa responden penelitian ini di dominasi oleh masyarakat laki-laki.

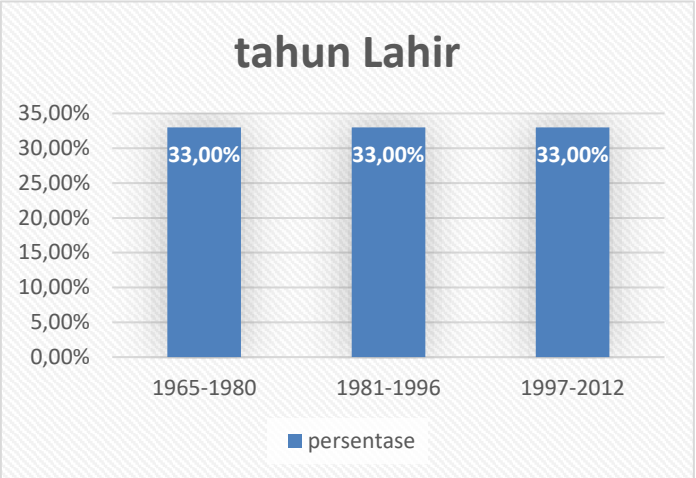
Gambar 6. Grafik data kelas faskes



Sumber: Output *SPSS 22*

Dilihat dari tabel frekuensi kelas faskes yang diubah menjadi grafik, masyarakat pengguna aplikasi JKN mobile di Kota Banda Aceh yang berada di kelas fasilitas kesehatan 1 berjumlah 57 orang atau sekitar 57,6%, masyarakat pengguna aplikasi JKN mobile di Kota Banda Aceh yang berada di kelas fasilitas kesehatan 2 berjumlah 32 orang atau 32,3%, dan masyarakat pengguna aplikasi JKN mobile di Kota Banda Aceh yang berada di kelas fasilitas kesehatan 3 berjumlah 10 orang atau 10,1%. Dapat disimpulkan bahwa responden penelitian ini di dominasi oleh masyarakat yang berada di kelas fasilitas kesehatan 1.

Gambar 7. Grafik data tahun lahir



Sumber: Output *SPSS 22*

Dilihat dari tabel frekuensi tahun yang diubah menjadi grafik, masyarakat pengguna aplikasi JKN mobile di Kota Banda Aceh jumlah respondennya sama rata atau dapat dikatakan berdistribusi normal dimulai dari rentang kelahiran tahun 1965-1980 (generasi X) berjumlah 33 orang atau 33,3%, rentang kelahiran tahun 1981-1996 (generasi Y atau milenial) berjumlah 33 orang atau 33,3%, dan rentang kelahiran tahun 1997-2012 (generasi Z) berjumlah 33 orang atau 33,3%. Kemudian dilakukan analisis data menggunakan *olap cubes* yang di mana digunakan untuk meringkas data secara praktis. Seperti tabel di bawah ini menampilkan nilai publik berdasarkan ciri-ciri responden.

Tabel 5. Data *olab cubes* berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	sum	mean	Std. Deviation
Laki-laki	211.71	4.2342	.46494
Perempuan	202.04	4.1233	.37632
Total	413.75	4.1793	.42492

Sumber: Output *SPSS 22*

Pada tabel pertama dapat kita lihat bahwa jumlah dan rata-rata masyarakat yang merasakan pelayanan, manfaat, dan kepercayaan terhadap penggunaan aplikasi JKN mobile adalah responden laki-laki dengan rata-rata 4,23% sedangkan responden perempuan memiliki nilai rata-rata 4,12%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden laki-laki lebih merasakan dampak dari menggunakan aplikasi JKN mobile atau dapat dikatakan nilai publiknya lebih tinggi dari pada perempuan.

Tabel 6. Data *olab cubes* berdasarkan kelas fasilitas kesehatan

kelas faskes	sum	mean	Std. Deviation
kelas satu	238.13	4.1777	.46686
kelas dua	135.54	4.2356	.38595
kelas tiga	40.8	4.0080	.22997
Total	413.75	4.1793	.42492

Sumber: Output *SPSS 22*

Pada tabel kedua dapat kita lihat bahwa jumlah dan rata-rata masyarakat yang merasakan pelayanan, manfaat, dan kepercayaan terhadap penggunaan aplikasi JKN mobile adalah responden yang berada pada kelas fasilitas kesehatan dua dengan rata-rata 4,23%, kemudian disusul oleh responden yang berada pada kelas fasilitas kesehatan satu dengan rata-rata 4,17%, sedangkan responden yang berada pada kelas fasilitas kesehatan tiga dengan nilai rata-rata 4,00%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang berada pada kelas fasilitas kesehatan dua lebih merasakan dampak dari menggunakan aplikasi JKN mobile atau dapat dikatakan nilai publiknya lebih tinggi dari pada kelas fasilitas kesehatan satu dan tiga.

Tabel 7. Data *olab cubes* berdasarkan tahun lahir

tahun lahir	sum	mean	Std. Deviation
1965-1980	138.66	4.2018	.39148
1981-1996	139.05	4.2136	.44308
1997-2012	136.04	4.1224	.44530
Total	413.75	4.1793	.42492

Sumber: Output *SPSS 22*

Dan pada tabel ketiga dapat kita lihat bahwa jumlah dan rata-rata masyarakat yang merasakan pelayanan, manfaat, dan kepercayaan terhadap penggunaan aplikasi JKN mobile adalah responden yang lahir pada rentang tahun 1981-1996 (generasi Y atau milenial) dengan rata-rata 4,21%, kemudian disusul oleh responden yang lahir pada rentang tahun 1965-1980 (generasi X) dengan rata-rata 4,20%, sedangkan responden yang lahir pada rentang tahun 1997-2012 (generasi Z) memiliki nilai rata-rata 4,12%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang lahir pada rentang tahun 1981-1996 lebih merasakan dampak dari menggunakan aplikasi JKN mobile atau dapat dikatakan nilai publiknya lebih tinggi dari pada generasi X dan generasi Z.

Secara keseluruhan masyarakat Kota Banda Aceh menunjukkan persepsi yang positif terhadap pengguaan aplikasi JKN mobile. Hal ini sejalan dengan teori nilai publikyang di mana nilai yang dirasakan masyarakat seperti kepercayaan, manfaat, dan pelayanan bernilai tinggi yang artinya mencerminkan keberhasilan layanan publik dalam menciptakan nilai bagi penggunana.

D. KESIMPULAN

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada masyarakat Kota Banda Aceh terhadap penggunaan aplikasi JKN mobile menunjukkan bahwa terdapat nilai publik pada masyarakat Kota Banda Aceh di lihat dari rata-rata nilai publik secara keseluruhan 4,17% dan dominan masyarakat merasa puas dalam mengunakan aplikasi JKN mobile baik dari segi manfaat 62%, pelayanan 62%, dan rasa kepercayaan 57% yang didapatkan. Hal ini didapatkan berdasarkan hasil olahan data jawaban kuesioner yang di bagikan kepada pengguna aplikasi JKN mobile pada masyarakat Kota Banda Aceh. Adapun rekomendasi yang dapat di ajukan berdasarkan penelitian mengenai nilai publik kepada BPJS Kesehatan yaitu diadakannya edukasi berkelanjutan atau dilakukannya sosialisasi, perbaikan proses *registrasi* dan *login*, lebih memperhatikan kelompok yang kurang puas baik dari segi pelayanan, kepercayaan dan manfaat.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Ferdinand. (2024). *Public Trust dan Partisipasi Masyarakat, Sebuah Narasi Singkat*. https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--public-trust-dan-partisipasi-masyarakat-sebuah-narasi-singkat

Alfianti, E., & Kartikasari, W. (2023). Pengaruh Media Audio Visual Terhadap Hasil Belajar Pada Pembelajaran SBDP Siswa Kelas V SD Inpres 3/77 Data Kecamatan Mare Kabupaten Bone. *Jurnal PGSD Universitas Lamappapoleonro*, *1*(2), 127–134. https://doi.org/10.57093/jpgsdunipol.v1i2.19

Alkhudri, S. (2021). *MENJADIKAN NILAI PUBLIK SEBAGAI TUJUAN DAN INDIKATOR KINERJA KEBIJAKAN PUBLIK*. https://ppsdmbukittinggi.kemendagri.go.id/home/index.php/karya-tulis/item/100-nilai-publik

BPJS. (2025). *Jumlah Pengguna Aplikasi JKN Mobile*. *403*, 47268. https://bpjs-kesehatan.go.id/#/

Cut Meriska Harnita. (2024). *Peserta JKN di Banda Aceh Capai 99,10 Persen*. https://www.acehprov.go.id/berita/kategori/kesehatan/peserta-jkn-di-banda-aceh-capai-99-10-persen

Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, *2003*(1), 20–28.

Kurniasih, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Teknologi Digitalisasi Di Kabupaten Banyumas. *Dinamika Governance Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *12*(4), 373 – 383. http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/1198

Kusnandar, V. B. (2022). *Nilai / Persen*. 2022. https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/06/tertinggi-95-warga-aceh-terdaftar-di-bpjs-kesehatan-pada-2021

Mardiasmo. (2018). *AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK - Edisi Terbaru* (mardiasmo (ed.)). https://books.google.co.id/books?id=pBVCEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_vpt_read#v=onepage&q&f=false

Mohamad Thahir Haning · Hasniati · Mashuri H. Tahili. (2021). *PUBLIC TRUST: DALAM PELAYANAN ORGANISASI PUBLIK KONSEP, DIMENSI DAN STRATEGI*. https://play.google.com/books/reader?id=xrsXEAAAQBAJ&pg=GBS.PA25&hl=en_US

Negara, D. U. P. dan P. H. P. K., & Keuangan, B. P. (2006). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 40 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Pembangunan Nasional*. *13*(Ii), 166–173.

Pakarti, D. B. (2018). *PUBLIC VALUES KEBIJAKAN DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA: STUDI TENTANG NILAI-NILAI PUBLIK PROGRAM CAMPUS SOCIAL RESPONSIBILITY KOTA SURABAYA*. 9.

Pandu Mahesa. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan pengguna Aplikasi Skill Academy Menggunakan Methode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Nucl. Phys.*, *13*(1), 104–116.

Putriani, J. D., & Hudaidah, H. (2021). Penerapan Pendidikan Indonesia Di Era Revolusi Industri 4.0. *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan*, *3*(3), 830–838. https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i3.407

Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *8*(2), 209–223. https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491

Rona, F. K., & Surya, N. T. (2023). *APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI BPJS KESEHATAN KABUPATEN SUKOHARJO Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan Program Sarjana , Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta . * Dosen Program Studi Administrasi Kesehata*. 1–9.

Rossevelt, F. A., Aisyah, D., Butar-butar, S. R., Melri, A., Dea, S., Ginting, K., Juni, M., Sinaga, A., Azwa, A., Winta, E., Wiganda, A., & Sijabat, R. P. (2024). *SAJJANA : Public Administration Review Analisis Pengaruh Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Kinerja Kepolisian (Studi kasus : Pencurian Kendaraan Bermotor (Curanmor) di Kota Medan)*. *1*(2), 1–11.

Said Alkhudri. (2021). *MENJADIKAN NILAI PUBLIK SEBAGAI TUJUAN DAN INDIKATOR KINERJA KEBIJAKAN PUBLIK*. https://ppsdmbukittinggi.kemendagri.go.id/home/index.php/karya-tulis/item/100-nilai-publik

Satria, R., & Imam, D. C. (2024). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bahtera Adi Jaya Periode 2018-2022. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, *6*(7), 5490–5500. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i7.3020

Selfiana Bancin, Y., Nabela, D., Faidul Jihad, F., Studi Kesehatan Masyarakat, P., Kesehatan Masyarakat, F., Teuku Umar, U., & Barat, A. (2023). Hubungan Kualitas Informasi Mobile Jkn Dengan Kepuasan Pengguna Pada Tenaga Kerja Puskesmas Meureubo Aceh Barat. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *7*(1), 1132–1138. https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/14075

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, *3*(2), 223–229. https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42

Tegal, D. kominfo K. (2025). *INDIKATOR KINERJA UTAMA*. https://bappeda.tegalkab.go.id/?page_id=2288#:~:text=Indikator Outcome%3A gambaran mengenai hasil,peningkatan efektivitas%2C dan peningkatan pendapatan)

Tiyas, A., Nafiah, I., & Prasetyo, E. (2022). *Inovasi pelayanan publik pada sistem pembayaran bank indonesia banten 1,2,3*. *12*(02), 136–146. https://ejournal.unis.ac.id/index.php/JIIA/article/view/3249/1809

Try, D. (2008). "Mind the gap, please": Using public value theory to examine executive take-up of results-based management. *International Journal of Productivity and Performance Management*, *57*(1), 22–36. https://doi.org/10.1108/17410400810841218