



Pengaruh Program Bpjs Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Sistem Informasi

Siti Ulliyanti¹, Selfiani Selfiani^{2*}

Universitas Terbuka (Tangerang Selatan, dan Indonesia)

*Selfiani@ecampus.ut.ac.id

INFO ARTIKEL

Histori Artikel

Tanggal Submit 09-03-2026

Tanggal Revisi 22-03-2026

Tanggal Accepted 30-03-2026

Key words:

BPJS Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi

10.36805/ qmppy22

Open access under Creative
Common Attribution-
ShareAlike
(CC-BY-SA)



ABSTRACT

This study was conducted to test and analyze the impact of the BPJS Kesehatan program on the health service information system at the Pasrepan Community Health Center. To test and analyze the impact of service quality on the effectiveness of the information system at the Pasrepan Community Health Center. This study utilizes primary data, with health center staff and BPJS patients as the research objects. Data were collected via questionnaires using a Likert scale technique. The study employed Google Forms distributed to 50 respondents, consisting of health center staff and BPJS patients. The researcher used multiple linear regression analysis with SPSS as the analytical tool.

The results indicate that, partially, the BPJS Kesehatan program has a significant positive effect on Information System Effectiveness. Through the BPJS Kesehatan program, public access to health services has become more equitable and accessible, while also supporting more structured and efficient participant data management. Service Quality also has a significant positive partial effect on Information System Effectiveness. High-quality service can enhance patient satisfaction and facilitate the use of information systems by both staff and BPJS participants. Furthermore, the BPJS Kesehatan program and Service Quality simultaneously (together) influence the effectiveness of the Health Center's information system. The use of digital applications such as Mobile JKN has proven effective in accelerating administrative processes and improving access to information for BPJS participants; however, continuous feature enhancements and socialization are necessary for optimal utilization

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan Untuk menguji dan menganalisis pengaruh program BPJS Kesehatan terhadap sistem informasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasrepan. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas sistem informasi di Puskesmas Pasrepan. Jenis penelitian yang dilakukan adalah menggunakan data primer dengan objek penelitian staff Puskesmas dan pasien BPJS. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan teknik penelitian skala likert. Penelitian menggunakan google form yang disebar kepada 50 responden, yang terdiri dari staff puskesmas dan pasien BPJS. Peneliti menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Program BPJS Kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap Efektivitas Sistem Informasi. Melalui program BPJS Kesehatan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan menjadi lebih merata dan mudah, sekaligus mendukung pengelolaan data peserta yang lebih terstruktur dan efisien. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Efektivitas Sistem Informasi secara parsial. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempermudah penggunaan sistem informasi oleh petugas dan peserta BPJS. Sedangkan Program BPJS Kesehatan serta Kualitas Pelayanan secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi Efektivitas Sistem Informasi Puskesmas. Penggunaan aplikasi digital seperti Mobile JKN terbukti efektif dalam mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kemudahan akses informasi bagi peserta BPJS, namun perlu

terus dilakukan peningkatan fitur dan sosialisasi agar dimanfaatkan secara optimal.

1. Pendahuluan

Pada Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah inisiatif krusial pemerintah Indonesia untuk mewujudkan cakupan kesehatan semesta bagi seluruh lapisan masyarakat (Ampu 2020). Implementasi program ini, terutama di fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas, telah membawa perubahan signifikan dalam aksesibilitas layanan kesehatan. Seiring dengan peningkatan jumlah peserta BPJS Kesehatan, puskesmas diharuskan untuk mengelola data pasien yang besar dan beragam, sehingga efektivitas sistem informasi menjadi sangat vital dalam menunjang keberhasilan program (Dina et al. 2024).

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan menjadi pilar penting dalam penyelenggaraan layanan publik yang cepat, tepat, dan efisien. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP) memiliki peran sentral dalam mendukung program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS). Program ini tidak hanya menuntut pelayanan yang berkualitas, tetapi juga menuntut sistem informasi yang efektif untuk mendukung proses administrasi, pencatatan medis, serta pelaporan pelayanan.

Efektivitas sistem informasi di puskesmas tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS. Kualitas pelayanan yang meliputi aspek seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati petugas kesehatan berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Kepuasan pasien, pada gilirannya, dapat merefleksikan seberapa baik sistem informasi mendukung penyampaian layanan yang efisien dan akurat. Apabila pelayanan yang diberikan baik, maka pemanfaatan dan penerimaan sistem informasi oleh pasien dan petugas juga akan meningkat.

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi yaitu fungsi pelayanan umum dan fungsi pelayanan klinis. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang diterima. Dari persepsi ini pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan (Tansiri and Setyorini 2024). Di era digitalisasi serta perkembangan sistem informasi seperti sekarang, pasien dapat dengan mudah menilai kualitas pelayanan di sektor pelayanan publik seperti Puskesmas melalui google review. Dari google review tersebut semua masyarakat bisa melihat kualitas pelayanan yang diberikan.

Berbagai penelitian telah mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas, menunjukkan ada hasil yang beragam. Ada studi yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sementara studi lain menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak selalu signifikan. Perbedaan hasil ini mengindikasikan adanya faktor-faktor lain yang mungkin berperan, termasuk efektivitas sistem informasi itu sendiri.

Puskesmas Pasrepan merupakan salah satu Puskesmas milik pemerintah yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan di Kabupaten Pasuruan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.19 Tahun 2024 (Indonesia 2024) Puskesmas merupakan Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat Pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), preventif (Pencegahan terhadap penyakit), kuratif (Penyembuhan penyakit), rehabilitatif (pemulihan), dan/ atau paliatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai dengan kebutuhan

medis yang dibutuhkan. Puskesmas Pasrepan telah mengimplementasikan sistem informasi berbasis computer, seperti penggunaan aplikasi Pcare dan aplikasi MJKN.

Namun efektivitas sistem ini dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, Pengetahuan pasien, serta kebijakan operasional yang mengikuti prosedur dari BPJS. Misalnya antrean panjang, ketidaktepatan data pasien, dan keterlambatan input klaim BPJS adalah persoalan yang dapat menjadi indikator kurang optimalnya integrasi antara pelayanan dan sistem informasi.

Dengan demikian, penting untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana program BPJS Kesehatan dan kualitas pelayanan yang diberikan di puskesmas secara simultan memengaruhi efektivitas sistem informasi yang ada di Puskesmas Pasrepan. Penelitian ini diharapkan dapat menganalisis keterkaitan antara ketiga variabel tersebut, guna memberikan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana sistem informasi dapat dioptimalkan untuk mendukung program BPJS Kesehatan dan meningkatkan kualitas pelayanan public di puskesmas Pasrepan.

Rumusan masalah:

1. Apakah program BPJS kesehatan mempengaruhi efektivitas sistem informasi di Puskesmas Pasrepan?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi efektivitas sistem informasi di Puskesmas Pasrepan?

Tujuan penelitian Penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh program BPJS Kesehatan terhadap sistem informasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasrepan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas sistem informasi di Puskesmas Pasrepan.

Manfaat dalam penelitian ini secara Teoritis adalah sebagai kontribusi akademis, khususnya pada pengaruh kebijakan jaminan kesehatan dan pelayanan publik terhadap sistem informasi. Selain itu juga dapat memberikan manfaat secara praktis bagi Puskesmas Pasrepan yaitu sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan sistem informasi. Dan Bagi BPJS Kesehatan dapat memberikan gambaran dampak kebijakan terhadap operasional di tingkat FKTP. Sedangkan manfaat bagi peneliti lain dapat digunakan sebagai referensi untuk studi lanjutan.

Penelitian ini dibatasi pada studi kasus di Puskesmas Pasrepan, dengan fokus pada sistem informasi pelayanan kesehatan yang terintegrasi dengan program BPJS seperti aplikasi Primary Care (Pcare) dan Mobile JKN. Objek yang diteliti mencakup tenaga medis, administrasi, dan pasien pengguna layanan BPJS

2. Tinjauan Pustaka

2.1. BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) adalah Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS), secara tegas menyatakan bahwa BPJS yang dibentuk dengan UU BPJS adalah badan hukum publik. BPJS yang dibentuk dengan UU BPJS adalah BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.(UU No 24 Tahun 2011).

Mengingat peran strategis BPJS dalam menyelenggarakan jaminan sosial bagi seluruh penduduk Indonesia, undang-undang tersebut juga mengatur secara jelas mengenai fungsi, tugas, dan wewenang BPJS (Selfiani et al., 2022). Kepesertaan BPJS Kesehatan dibagi ke dalam beberapa kategori, yaitu: (1) Peserta Pekerja Penerima Upah (PPU), yang meliputi pegawai pemerintah maupun non-pemerintah, anggota TNI, Polri, serta pejabat negara, dengan iuran sebesar 5% dari penghasilan bulanan, di mana 4% ditanggung oleh pemberi kerja dan 1% oleh peserta; (2) Peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK), yaitu masyarakat

miskin atau tidak mampu yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah; (3) Anggota keluarga tambahan dari peserta PPU, yang mencakup pasangan sah dan maksimal tiga orang anak; serta (4) peserta PPU yang bekerja di sektor BUMN, BUMD, dan swasta (Jahria Fajri Madani et al., 2022).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima. Dalam penyelenggaraan program BPJS Kesehatan, keberhasilan pelayanan kepada pasien tidak terlepas dari berbagai faktor yang memengaruhi, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat (Triayu Nur Afifah et al., 2022).

2.2. Kualitas pelayanan

Menurut (Tjiptono and Tjiptono 2012) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. mengutip indikator kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam buku *Marketing and Customer Satisfaction*. Indikator tersebut antara lain:

1. Keandalan (Reliability) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat sesuai dengan apa yang dijanjikan. Hal ini mencakup memenuhi harapan pelanggan dalam hal kinerja, yang berarti tepat waktu, memberikan layanan yang sama kepada semua pelanggan, bersikap simpatik, dan akurat.
2. Kesadaran (Awareness) Kesadaran karyawan akan tanggung jawab mereka untuk membantu pelanggan yang membutuhkan.
3. Perhatian (Attention) Memberikan perhatian kepada pelanggan dalam bentuk informasi atau tindakan agar mereka merasa nyaman dengan pelayanan.
4. Akurasi (Accuracy) Akurasi dalam memberikan layanan pelanggan yang prima.

Dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik tentang indikator kualitas pelayanan* (Herdiansyah)(289:2018), yaitu sebagai berikut:

1. Keandalan (Reliability) Reliability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara hati-hati, sesuai standar, serta keterampilan dan keahlian dalam penggunaan alat dalam pelayanan.
2. Kesadaran (Awareness) Awareness merupakan Kesiediaan dan kesadaran untuk memberikan tanggapan secara cepat, tepat, dan hati-hati terhadap setiap pemohon pelayanan dan pengaduan yang disampaikan disebut dengan kesadaran.
3. Perhatian (Attention) Attention Perhatian adalah kesiediaan untuk mengutamakan kepentingan masyarakat dan perhatian yang diberikan kepada masyarakat. Sikap ramah, sopan santun, dan tidak membedakan.
4. Ketepatan (Accuracy) Accuracy yaitu Dalam pelayanan masyarakat, ketelitian adalah pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

Kepuasan merupakan hasil evaluasi kognitif atas kesesuaian antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima, kepuasan pengguna layanan publik merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan kesehatan Oliver (1980). Kepuasan pasien BPJS Dipengaruhi oleh kualitas layanan dan keterpaduan sistem informasi.

2.3. Sistem informasi

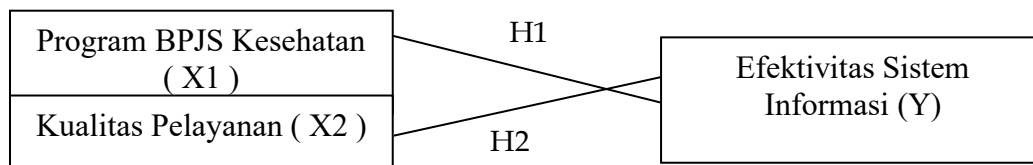
Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMKes) adalah perangkat penting dalam mendukung operasional pelayanan kesehatan. DeLone dan McLean (2003) mengembangkan model evaluasi efektivitas sistem informasi berdasarkan enam dimensi : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan Sistem, kepuasan pengguna, dan dampak bersih terhadap organisasi. Model ini relevan diterapkan di lingkungan puskesmas, khususnya dalam integrasi data dengan sistem BPJS. Sistem informasi di Puskesmas berdasarkan model DeLone & McLean

dan menemukan bahwa kepuasan pengguna sangat mempengaruhi oleh kecepatan dan akurasi sistem.

2.4. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang dikembangkan oleh peneliti dapat membantu peneliti dalam menyusun tahapan penelitian. Selain itu kerangka pemikiran dapat menjelaskan apa yang dimaksud oleh peneliti. Penyusunan kerangka penelitian juga berguna dalam penyajian data.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian



Keterangan :

Variabel X1 dan X2 berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi di Puskesmas Pasrepan.

2.5. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang bersifat dugaan sementara dalam penelitian untuk menjelaskan hubungan antara variabel dua atau lebih. Selanjutnya diuji dengan analisis data serta membuktikan bahwa dugaannya adalah benar.

Perumusan Hipotesis :

H1 : Terdapat pengaruh X1 terhadap Y

H2 : Terdapat pengaruh X2 terhadap Y

Pengaruh Program BPJS kesehatan terhadap efektivitas sistem informasi

Penelitian terdahulu tentang Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang dapat dinyatakan berdasarkan dalam 5 indikator Sosialisasi Program, Pemahaman Program, Ketepatan sasaran, tujuan program dan perubahan nyata) bahwa efektivitas program BPJS Kesehatan di kota semarang adalah berpengaruh positif. (Pertiwi and Nurcahyanto 2017)

H1: Program BPJS kesehatan berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi

Kualitas pelayanan terhadap efektivitas sistem informasi

Penelitian terdahulu mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jayapura Utara oleh (Khusnul Khatimah, 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik, seperti kehandalan, ketepatan, dan responsivitas petugas BPJS Kesehatan di Puskesmas dapat meningkatkan kepuasan pasien secara nyata. Penelitian serupa oleh (Amalia Putri et al, 2024) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar juga menemukan bahwa kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan.

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi

3. Metode Penelitian

Metode kuantitatif menurut Sugiyono merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk menguji hipotesis secara ilmiah dan sistematis. Metode ini menitikberatkan pada pengumpulan data dalam bentuk angka melalui instrumen penelitian, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengetahui hubungan

antar variabel dalam populasi atau sampel tertentu. Penelitian kuantitatif bersifat objektif, terukur, rasional, dan empiris sehingga hasilnya dapat digeneralisasikan. Metode ini juga sering digunakan dalam penelitian asosiatif untuk menjelaskan pengaruh satu atau lebih variabel terhadap variabel lainnya, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional. Data yang digunakan adalah data primer dengan objek penelitian berupa staf Puskesmas dan pasien BPJS. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form kepada 50 responden yang berada di wilayah kerja Puskesmas Pasrepan. Kerangka penelitian melibatkan program BPJS dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen yang memengaruhi efektivitas sistem informasi sebagai variabel dependen. Data dikumpulkan menggunakan skala Likert dan dianalisis dengan metode regresi linier berganda menggunakan bantuan software SPSS.

Pengukuran pengaruh program BPJS Kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap efektivitas sistem informasi di Puskesmas Pasrepan didasarkan pada beberapa indikator berikut:

Indikator Program BPJS Kesehatan

1. Pemahaman peserta terhadap program BPJS Kesehatan di puskesmas, sejauh mana pasien memahami manfaat dan mekanisme program BPJS.
2. Akses layanan kesehatan melalui BPJS, kemudahan pasien mendapatkan layanan kesehatan menggunakan BPJS.
3. Pengurangan beban finansial pasien, Dampak program dalam meringankan biaya pengobatan pasien, terutama untuk penyakit kronis dan tindakan medis mahal.

Indikator Kualitas Pelayanan di Puskesmas

1. Tangible (Berwujud) : Fasilitas fisik, Peralatan/sarana prasarana, serta penampilan petugas
2. Reliability (Keandalan) : Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pasien
3. Responsiveness (Ketanggapan) : Kecepatan dan kesigapan petugas dalam melayani pasien, termasuk dalam menangani keluhan
4. Assurance (Jaminan dan Kepastian) : Kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap kemampuan petugas medis dan keamanan pelayanan
5. Empathy (Empati) : Perhatian dan kepedulian petugas terhadap kondisi dan kebutuhan pasien.
6. Keadilan pelayanan : Persepsi pasien mengenai keadilan dalam pelayanan, termasuk keadilan prosedural dan distributif

Indikator Efektivitas Sistem Informasi di Puskesmas

1. Kecepatan dan ketepatan pengolahan data pasien BPJS : sejauh mana system informasi mampu mengelola data peserta dan layanan dengan cepat dan akurat
2. Kemudahan akses dan penggunaan Sistem Informasi oleh petugas dan pasien : termasuk penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh masyarakat
3. Kualitas data dan akurasi informasi : ketersediaan data yang tepat dan lengkap untuk mendukung pengambilan keputusan pelayanan
4. Dukungan sistem informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan : bagaimana sistem informasi membantu petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien
5. Tingkat kepuasan pengguna sistem informasi : baik dari sisi petugas kesehatan maupun pasien BPJS.

Analisis data menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji Instrumen :

a. Uji validitas

Uji validitas adalah untuk menguji keabsahan instrumen penelitian yang hendak disebarkan. Teknik yang akan digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi *product moment*. Rumus *Korelasi Pearson* atau dikenal dengan istilah *Korelasi Product moment* dengan kriteria pengujian jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 0.005 maka item-item pertanyaan kuesioner tersebut dikatakan valid, demikian juga sebaiknya jika $r_{hitung} > r_{tab}$ dengan taraf signifikan 0,05 maka dapat diambil kesimpulan bahwa item pernyataan pada kuesioner tersebut adalah tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data tersebut menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengungkap gejala tertentu dari sekelompok individu walaupun dilaksanakan dalam waktu berbeda. Alat yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Untuk pengujian ini peneliti juga menggunakan batasan nilai sebesar 0,6 jadi suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$ begitupun sebaliknya jika nilai *cronbach alpha* $<$ dari 0,6 maka item tersebut tidak realibel.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji kelayakan model regresi berganda yang digunakan. Menurut Ghozali, 2016:103 pengujian klasik atas data penelitian dilakukan dengan menggunakan beberapa uji asumsi klasik yaitu: uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas.

Uji Normalitas

Menurut Ghozali, 2016:154 uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang mempunyai distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik.

Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali, 2016:134 uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (0). Kriteria pengujian pada uji multikolonieritas, nilai Tollerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 menunjukkan adanya multikolonieritas antar variabel independen dengan model regresi (Ghozali, 2016:104).

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono 2016:192 analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen (terikat) dan dua atau lebih variabel independen (bebas).

Uji Hipotesis

a. Uji F (Uji Simultan)

Uji f pada penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Ghozali, 2016 :96 uji-F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebasnya mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Perhitungan uji distribusi F dengan dk pembilang k dan penyebut dk (n-k) dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tingkat sig $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Uji t (Uji Parsial)

Pengujian yang dilakukan adalah uji parameter dengan menggunakan uji t-statistik. Uji t adalah untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016:97). Hasil pengujian hitung dibandingkan dengan tabel, dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat sig $> 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan.

Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Menurut Ghozali, 2016:95 koefisien determinasi (R^2) pada intinya dapat mengukur seberapa jauh kemampuan mengenai model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antar nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan mengenai variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi beberapa variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya nilai yang telah mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi pada variabel dependen. Semakin besar koefisien determinasi terkoreksi atau model regresi, maka model didapatkan akan semakin baik.

4. Hasil dan Pembahasan

Responden dalam penelitian ini terdiri dari pasien BPJS Kesehatan serta staf Puskesmas Pasrepan dengan jumlah total sebanyak 50 orang. Responden tersebut kemudian diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin dan usia.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Suatu item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel. Berdasarkan hasil pengujian validitas dengan jumlah responden (n) sebanyak 50 orang, diperoleh derajat kebebasan (df) sebesar 48 (n-2), sehingga nilai r tabel yang digunakan adalah sebesar 0,2787.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Instrument	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Program BPJS (X1)	X1.1	0,662	0,2787	Valid
	X1.2	0,738	0,2787	Valid
	X1.3	0,908	0,2787	Valid
Kualitas Pelayanan(X2)	X2.1	0,579	0,2787	Valid
	X2.2	0,717	0,2787	Valid

Efektifitas Sistem Informasi (Y)	Y1	0,732	0,2787	Valid
	Y2	0,738	0,2787	Valid
	Y3	0,628	0,2787	Valid

Sumber : Hasil Output olah data SPSS (diolah peneliti)

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 1, seluruh item kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel program BPJS Kesehatan, kualitas pelayanan, dan sistem informasi memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan r tabel yang telah ditetapkan. Dengan demikian, seluruh item pertanyaan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden terhadap instrumen penelitian. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
Program BPJS Kesehatan (X1)	0,649	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,708	Reliabel
Sistem Informasi (Y)	0,663	Reliabel

Sumber : Hasil Output olah data SPSS (diolah peneliti)

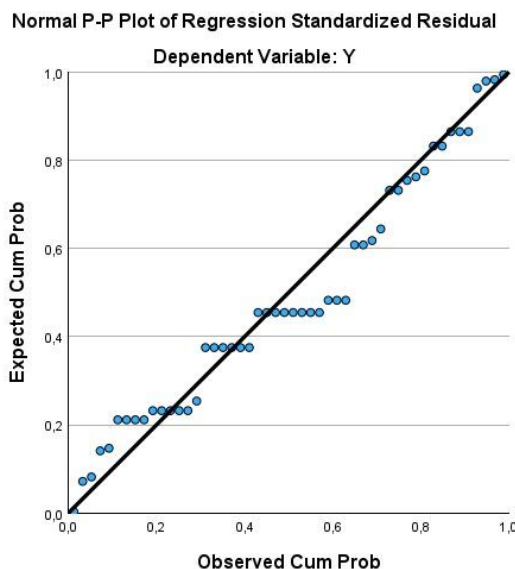
Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, semua variabel menunjukkan tingkat reliabilitas yang memadai karena nilai *cronbach Alpha* seluruhnya >0.60 Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa respon yang diberikan oleh responden konsisten.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berikut merupakan hasil uji normalitas dengan menggunakan analisis statistik Grafik berikut:

Gambar 2. Grafik Normal P-P Plots



Sumber : Hasil olah data SPSS

Terlihat dari grafik diatas dapat diketahui bahwa penyebaran datanya disekitar diagonal serta garis diagonalnya diikuti, jadi dapat diambil kesimpulan bahwa asumsi normalitas dipenuhi model regresinya.

Uji Multikolonieritas

Berikut merupakan hasil Uji Multikolonieritas

Gambar 3. Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,656	,947		,693	,492		
	X1	,758	,089	,741	8,530	<,001	,789	1,267
	X2	,291	,130	,194	2,235	,030	,789	1,267

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Olah data SPSS

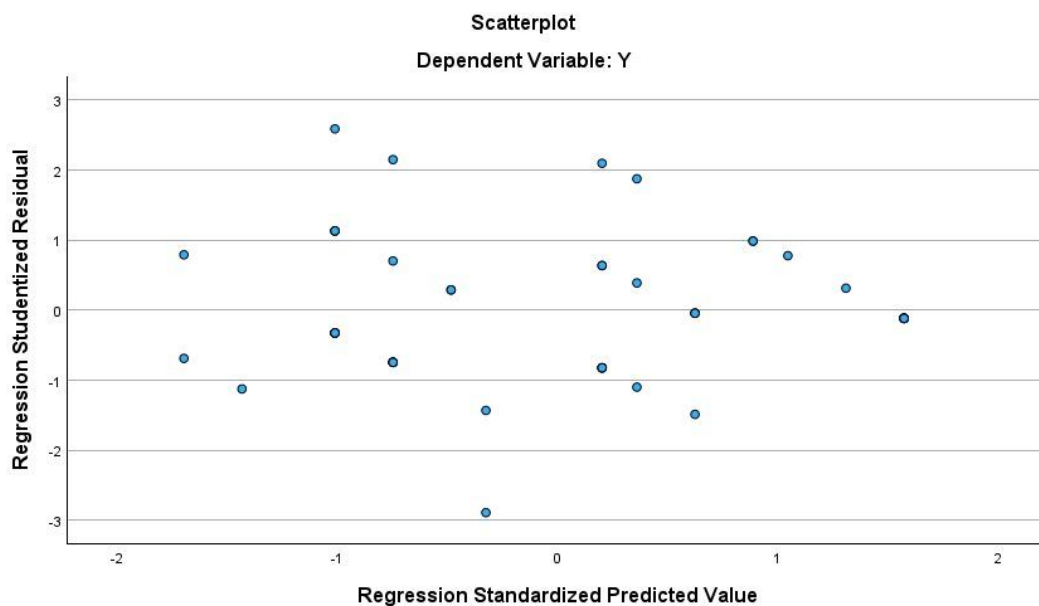
Berdasarkan gambar diatas didapatkan hasil sebagai berikut :

Nilai toleran lebih besar 0,10 (0,789) dan VIF dibawah 10 (1,267) maka terbebas uji Multikolonieritas

Uji Heteroskedastisitas

Hasil Heteroskedastisitas dapat dilihat dari gambar berikut :

Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil olah data SPSS

Berdasarkan grafik scatterplot diatas, bahwa titik-titik menyebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, dan data tersebut menyebar secara acak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi melalui variabel independen program BPJS dan Kualitas Pelayanan.

Uji Regresi Linier Berganda

Berikut merupakan hasil analisis regresi linier berganda yang disajikan pada data di bawah ini:

Gambar 5. Hasil Uji Regresi Linier berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,656	,947		,693	,492
	X1	,758	,089	,741	8,530	<,001
	X2	,291	,130	,194	2,235	,030

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Olah data SPSS

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel diatas, diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = 656 + (758) X1 + (291) X2$$

Berdasarkan model regresi linier berganda diatas, didapatkan informasi sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 656 yang berarti bahwa variabel Program BPJS Kesehatan (X1), Kualitas Pelayanan (X2) tidak bertambah atau bernilai nol. Maka variabel (Y) Efektifitas Sistem Informasi memiliki nilai sebesar 656.
2. Nilai koefisien regresi pada variabel Program BPJS Kesehatan (X1) sebesar 758 dimana nilai tersebut bernilai positif, maka dapat disimpulkan bahwa ketika variabel program BPJS Kesehatan (X1) mengalami kenaikan sebanyak satu satuan maka variabel (Y) Efektifitas Sitem Informasi akan meningkat sebanyak 758 dengan asumsi variabel Y adalah konstan tetap.
3. Nilai koefisien regresi pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 291 dimana nilai tersebut bernilai positif, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) mengalami kenaikan sebanyak satu satuan maka variabel (Y) Efektivitas Sistem Informasi akan meningkat sebanyak 291 dengan asumsi variabel Y adalah konstan tetap.

Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel Program BPJS dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Sistem Informasi.

Gambar 6. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,656	,947		,693	,492
	X1	,758	,089	,741	8,530	<,001
	X2	,291	,130	,194	2,235	,030

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Olah data SPSS

Berdasarkan hasil uji t yang tersaji pada tabel diatas diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Uji T Harga (X1) sebesar 8,530 dengan tingkat signifikansi < 0,001. Dengan tingkat signifikansi < 0,05 (<0,001 < 0,05). Maka Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial dari variabel Program BPJS Kesehatan (X1) terhadap Efektifitas Sistem Informasi (Y).
2. Uji T Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 2,235 dengan tingkat signifikansi 0,030. Dengan tingkat signifikansi < 0,05 (0,030 < 0,05). Maka Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial dari variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Efektifitas Sistem Informasi (Y).

Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel Program BPJS Kesehatan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Efektivitas Sistem Informasi.

Gambar 7. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59,898	2	29,949	60,355	<,001 ^b
	Residual	23,322	47	,496		
	Total	83,220	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Olah data SPSS

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh F hitung 60,355. Dengan diperoleh nilai Sig. (<0,001 < 0,05) maka secara simultan (bersama-sama) variabel Program BPJS Kesehatan (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Efektifitas Sistem Informasi (Y).

Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut merupakan hasil dari koefisien determinasi (R^2) yang tersaji pada tabel di bawah ini.

Gambar 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,848 ^a	,720	,708	,70442

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Olah data SPSS

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diatas, nilai R^2 (*Adjust R Square*) dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (independen) dalam menerangkan variabel terikat (dependen). Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai R^2 sebesar 0,708 hal ini berarti bahwa 70,8% variasi dari variabel dependen Efektifitas Sistem Informasi dapat dijelaskan oleh variasi dari dua variabel independen yaitu Program BPJS dan Kualitas Pelayanan sedangkan sisanya sebesar 29,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

1. Kesimpulan

Kesimpulan, menjawab tujuan penelitian serta menjelaskan implikasi, keterbatasan Berdasarkan hasil kuesioner, dan analisis uraian hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis tentang “ Program BPJS dan Kualitas Pelayanan terhadap Efektifitas Sistem Informasi di Puskesmas Pasrepan “, dapat diambil kesimpulan secara parsial Program BPJS Kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap Efektivitas Sistem Informasi. Melalui program BPJS Kesehatan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan menjadi lebih merata dan mudah, sekaligus mendukung pengelolaan data peserta yang lebih terstruktur dan efisien. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Efektivitas Sistem Informasi secara parsial. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempermudah penggunaan sistem informasi oleh petugas dan peserta BPJS. Sedangkan Program BPJS Kesehatan serta Kualitas Pelayanan secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi Efektivitas Sistem Informasi Puskesmas. Penggunaan aplikasi digital seperti Mobile JKN terbukti efektif dalam mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kemudahan akses informasi bagi peserta BPJS, namun perlu terus dilakukan peningkatan fitur dan sosialisasi agar dimanfaatkan secara optimal.

Daftar Pustaka

- Ampu, M N. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Desa Suanae (Puskesmas Eban) Tahun 2020.” *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* 02 (05): 167–74.
- Dina, Putri, Adelia Andina, Fatimah Azzahra Siregar, and Fitriani Pramita Gurning. 2024. “Analisis Efektivitas Sistem Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tuntungan.” *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)* 9 (1): 72–85.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*.

- Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indonesia, menteri Kesehatan. 2024. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 6 Tahun 2024." *Kementrian Kesehatan*, 31–34.
- Jahria Fajri Madani, Tania Rahmayati, Kazhima Alma Azzhra, Novita Dwi Istanti. 2022. "Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia." *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia* 2 (3): 113–21.
- Pertiwi, M, and H Nurcahyanto. 2017. "Efektivitas Program BPJS Kesehatan Di Kota Semarang (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan Di Puskesmas Srandol)." *Journal of Public Policy and ...*, 1–14.
- Selfiani, Selfiani, Yudhistira Adwimurti, Hendi Prihanto, Usmar Usmar, and Tamrin Lanori. 2022. "Analisis Prosedur Pengobatan Menggunakan Bpjs Kesehatan." *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (JAKPI)*. <https://doi.org/10.32509/jakpi.v2i2.2481>.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Yogyakarta: ALFABETA.
- Tansiri, Roberta Heni Anggit, and Indri Setyorini. 2024. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual." *Journal of Industrial and Engineering System* 3 (1). <https://doi.org/10.31599/kc2fan46>.
- Tjiptono, Fandy, and Fandy Tjiptono. 2012. "Service Management: Mewujudkan Layanan Prima / Fandy Tjiptono." *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima / Fandy Tjiptono*.
- Triayu Nur Afifah, Khoirunnisa Ghefira Yusrani, Rossa Shafira Nur Shabrina, and Novita Dwi Istanti. 2022. "Studi Literatur: Analisis Implementasi Kebijakan Program Bpjs Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Indonesia." *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia* 2 (3): 113–21. <https://doi.org/10.55606/jikki.v2i3.792>.
- Ampu, M N. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Desa Suanae (Puskesmas Eban) Tahun 2020." *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* 02 (05): 167–74.
- Dina, Putri, Adelia Andina, Fatimah Azzahra Siregar, and Fitriani Pramita Gurning. 2024. "Analisis Efektivitas Sistem Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tuntungan." *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)* 9 (1): 72–85.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indonesia, menteri Kesehatan. 2024. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 6 Tahun 2024." *Kementrian Kesehatan*, 31–34.
- Jahria Fajri Madani, Tania Rahmayati, Kazhima Alma Azzhra, Novita Dwi Istanti. 2022. "Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia." *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia* 2 (3): 113–21.
- Pertiwi, M, and H Nurcahyanto. 2017. "Efektivitas Program BPJS Kesehatan Di Kota Semarang (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan Di Puskesmas Srandol)." *Journal of Public Policy and ...*, 1–14.
- Selfiani, Selfiani, Yudhistira Adwimurti, Hendi Prihanto, Usmar Usmar, and Tamrin Lanori. 2022. "Analisis Prosedur Pengobatan Menggunakan Bpjs Kesehatan." *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (JAKPI)*. <https://doi.org/10.32509/jakpi.v2i2.2481>.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Yogyakarta: ALFABETA.
- Tansiri, Roberta Heni Anggit, and Indri Setyorini. 2024. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual." *Journal of Industrial and Engineering System* 3 (1). <https://doi.org/10.31599/kc2fan46>.
- Tjiptono, Fandy, and Fandy Tjiptono. 2012. "Service Management: Mewujudkan Layanan Prima

/ Fandy Tjiptono.”, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* / Fandy Tjiptono.
Triayu Nur Afifah, Khoirunnisa Ghefira Yusrani, Rossa Shafira Nur Shabrina, and Novita Dwi Istanti. 2022. “Studi Literatur: Analisis Implementasi Kebijakan Program Bpjs Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Indonesia.” *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia* 2 (3): 113–21.
<https://doi.org/10.55606/jikki.v2i3.792>.