

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi JknMobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin

Ivan Cahya Firmana¹, Salsa Gusti Amalia², Teuku Aldi Syahputra³, dan Nur Lutfiyana⁴

Abstract— The Social Security Administering Body (BPJS) as the provider of national health insurance for all Indonesians seeks to improve the service system for all BPJS Health participants. BPJS Health innovates by launching the JKN Mobile application, with the JKN Mobile application it is expected to be able to provide convenience for users to get more optimal services. With the JKN Mobile application, it is also hoped that users can access various kinds of information related to JKN programs easily and quickly and can access anytime and anywhere. The results obtained are Cronbach's Alpha value for perception of 0.970. This shows that the value of Cronbach's Alpha is greater than 0.60. So it can be concluded that it has reliable results. This study aims to determine the relationship between services on the JKN Mobile application and the level of satisfaction of BPJS Health users at Beringin Clinici.

Intisari— Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai penyelenggara jaminan kesehatan nasional untuk seluruh masyarakat Indonesia berupaya untuk meningkatkan sistem layanan bagi seluruh peserta BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan melakukan inovasi dengan meluncurkan aplikasi JKN Mobile, dengan adanya aplikasi JKN Mobile ini diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada pengguna untuk mendapatkan pelayanan yang lebih optimal. Dengan adanya aplikasi JKN Mobile ini diharapkan juga pengguna dapat mengakses berbagai macam informasi terkait program-program JKN dengan mudah dan cepat serta dapat mengakses kapanpun dan dimanapun. Hasil yang diperoleh nilai Cronbach's Alpha untuk persepsi 0,970. Hal ini menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan memiliki hasil yang reliabel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan pada aplikasi JKN Mobile dengan tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan di Klinik Beringin.

Kata Kunci— BPJS Kesehatan, Pelayanan, Kepuasan, Metode Servqual.

I. PENDAHULUAN

Pada Era Globalisasi sekarang ini kemajuan teknologi sangat berkembang dengan begitu pesat. Salah satu kemajuan teknologi tersebut ialah teknologi informasi (TI) yang telah merambah keberbagai bidang kehidupan manusia. Badan Pengelola Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memastikan pada awal tahun 2022 warga ibukota yang terdaftar dalam program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN- KIS) mencapai 4,7% dari jumlah populasi yang terdaftar di seluruh Indonesia. Berdasarkan padanan data BPJS Kesehatan Pemprov DKI Jakarta pada Februari 2022 jumlah penduduk DKI Jakarta yang telah terdaftar sebagai peserta JKN-KIS sudah mencapai 11.000.000 jiwa. [1]

BPJS Kesehatan meluncurkan sebuah aplikasi JKN Mobile yang merupakan transformasi digital model bisnis yang dibuat oleh BPJS Kesehatan sejak November tahun 2017 yang digunakan sebagaialat pendaftaran peserta yang berfungsi sebagai registrasi maupun perubahan data peserta JKN dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional- Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). [2]

JKN Mobile bertujuan agar masyarakat dapat menikmati layanan dengan cepat. Aplikasi ini dapat digunakan dimana saja kapanpun tanpa batas waktu dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat memenuhi kepuasan masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan. Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja yang diterimanya [3]. Untuk mengukur kepuasan pelanggan aspek penting yang akan diukur, yaitu pertama bagaimana metodepengukurannya, dan bagaimana skala pengukurannya. [4]

Pelayanan yang efektif atau tepat sasaran yaitu pelayananapabila masyarakat mendapatkan kemudahan dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagaimana yang tertera di dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Naional (SISN) yang mengatakan bahwa adanya jaminan sosial yang diwajibkan bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu Jaminan Kesehatan Nasiona (JKN), melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, penyelenggaraan jaminan kesehatan merupakan perwujudan dari perlindungan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia oleh pemerintah agar terjamin daam memenuhikebutuhan kesehatan masyarakat. [5]

Berdasarkan hasil penelitian kepada 100 responden mengenai puas atau tidak puas menggunakan aplikasi JKN Mobile mendapatkan hasil positif yaitu sebanyak 75% masyarakat puas dengan alasan penggunaan aplikasi, penanganan terhadap keluhan, prosedur, waktu penggunaan, proteksi kerahasiaan data, biaya penggunaan serta design yang menarik dan infromatif untuk 25% masyarakat tidak puas dengan alasan masih gagap teknologi, belum memahami dalam penggunaannya dan fitur masih dianggap belum lengkap untu memenuhi sesuai kebutuhan peserta. [6]

Sedangkan hasil penelitian [7] terhadap pengujung BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru terdapat beberapa masalah dan keluhan pengguna dalam menggunakan JKN Mobile yaituaplikasi terkadang tidak dapat digunakan jika tidak langsung di update versi terbaru setelah selesai di update tidak bisa login dengan keterangan belum bisa melakukan transaksi, dalam mengisi biodata diri pada aplikasi tersebut sulit muncul keterangan tidak dapat dilanjutkan dan coba beberapa saat serta tergolong sulit bagi pengguna yang sudah berusia 40 tahun keatas.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kepuasan

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam kepuasan pelanggan merupakan tanggapan tentang pencapaian keinginan. Kepuasan adalah evaluasi mengenai kelebihan jasa, yang menyajikan tingkatan kebahagiaan konsumen yang berhubungan dengan pencapaian kebutuhan konsumsi konsumen. Maka kepuasan pelanggan adalah respon yang ada dari diri seseorang disebabkan keinginan pelanggan dapat terwujud, meski mendapatkannya itu membutuhkan pengorbanan atau usaha. Kepuasan yang diperoleh pelanggan adalah kesimpulan dari evaluasi mengenai karakteristik jasa yang digunakan pada pencapaian kebutuhan, tergantung pada kinerja yang tepat atau bahkan melebihi ekspektasi.

Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang di berikan mereka terima atau proleh, kualitas layanan merupakan bentuk penilaian dari konsumen terhadap tingkat layanan yang persiapkan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang di harapkan.

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap pulik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat bergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai (Thoha, 2012). Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik. [12]

Pelayanan Publik

Pelayanan kesehatan menurut (Tahir, 2017) dalam merupakan sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (ajakan meningkatkan kesehatan) dengan sasaran masyarakat umum dari berbagai kalangan, dan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara kolektif dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan individu, keluarga maupun masyarakat. Pendapat lain yang mengemukakan mengenai pelayanan publik dikemukakan oleh (Boediono, 2003) dalam [16] bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam memberikan bantuan kepada masyarakat dengan tujuan menciptakan kepuasan masyarakat. Untuk menciptakan kepuasan tersebut diperlukan kepekaan antara pemberi layanan dengan penerima layanan.

Metode Servqual

Metode Servqual digunakan untuk menganalisa gap antara dua variabel pokok, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipresepsikan. Metode Servqual dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima.

Dimensi kualitas pelayanan dapat diringkas menjadi lima dimensi utama, yaitu :

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*), termasuk fasilitas nyata, perangkat, petugas, dan media komunikasi.
- 2) Keandalan (*Reliability*), merupakan keahlian untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat waktu, cermat dan memuaskan.

- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), adalah kesediaan dan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan yang dibutuhkan secara tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yang meliputi pemahaman, kekuatan, keramahan, dan sifat dapat dipercaya dari pegawai untuk membuat pelanggan merasa terbebas dari bahaya dan resiko sertamenghilangkan sifat keragu-raguan.
- 5) Empati (*Empathy*), yaitu tentang kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, pemahaman dan perhatian pribadi tentangkebutuhan pelanggan.

Metode Kualitatif

Metode penelitian kualitatif merupakan salah satu metode penelitian yang dewasa ini semakin berkembang dan banyak diimplementasikan dalam berbagai bidang keilmuan, terutama dalam bidang-bidang ilmu sosial humaniora, budaya, psikologi, komunikasi, dan pendidikan. Dalam penerapannya, peneliti kualitatif perlu memahami prosedur pelaksanaannya, dan memahami fungsi penelitian kualitatif tersebut sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan. Untuk itu, diharapkan buku ini dapat menjadi panduan bagi para peneliti untuk dapat melaksanakan penelitiannya dengan prosedur yang benar, sehingga hasilnya dapatdipertanggungjawabkansecara ilmiah.

Penelitian Terkait

Beberapa penelitian terkait dengan penelitian ini diantaranya ditulisyaitu penlitian tentang pengukuran layanan pada aplikasi mobile JKNmenggunakan metode servqual oleh [20] Dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran online dan untuk mengetahui faktor apa saja yang harus diprioritaskan pada pendaftaran online dengan aplikasi mobile JKN agar dapat memenuhi harapan masyarakat. Analisa tersebut digunakan untuk mengetahui apa yang diinginkan dan diperlukan masyarakat agar tidak terjadi perbedaan antara keinginan dan harapan.

III. METODE PELAKSANAAN

Metode Penelitian

Metode yang penulis terapkan dalam melakukan penelitian ini adalah dengan Metode Servqual dan Metode Kualitatif untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi JKN Mobile di Klinik Beringin.

Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto dalam [21] suatu instrumen penelitian dapat dikatakan baik tidaknya ditentukan oleh validitas dan reliabilitasnya. Validitas instrumen ini bertujuan untuk melihat sejauh manapengukuran yang akurat dalam mengukur suatu data, sedangkan reliabilitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana hasil yang dapat dipercaya.

1. Uji Validitas

1. Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakahsuatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan- pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Notoatmodjo (2005) dalam Widi R (2011), reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu jenis data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang terdiri dari 10 pertanyaan sedangkan data sekundernya yaitu studi kepustakaan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Kuesioner

Dalam setiap penelitian dan riset, data merupakan bagian yang terpenting. Untuk memperoleh dan mengumpulkan data, ada beragam cara dan teknik yang bisa dilakukan, salah satunya dengan menggunakan angket atau kuesioner. Menurut [23] dalam buku yang berjudul Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner menggunakan SPSS, Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden.

2. Studi Kepustakaan

Metode Studi Kepustakaan yaitu berupa pengumpulan data-data sekunder dan informasi berdasarkan membaca atau menelaah berbagai literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang dianggap relevan dengan keadaan saat ini. [25]

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan jenis data primer. Data Primer menurut [26] merupakan data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari sumbernya. Data primer dalam penelitian -ini yaitu kuesioner yang terdiri dari 10 pernyataan yang merupakan penjabaran dari fakta yang ada. Kuesioner ini juga dilengkapi dengan kata pengantar yang berisi maksud dan tujuan peneliti membuat kuesioner dan petunjuk pengisian yang berisi petunjuk cara mengisi kuesioner dengan lengkap dan benar.

Analisis Data

Metode yang digunakan dalam analisis ini adalah metode analisis data kuantitatif menggunakan metode Servqual untuk mengetahui harapan dan persepsi pengguna aplikasi JKN Mobile, serta gap diantara keduanya, dibuat dua kuesioner Persepsi dan Harapan dengan hasil yang disusun berdasarkan skala likert 1 sampai dengan 5.

Populasi

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah pasien di Klinik Beringin yang sudah menggunakan atau mendaftar aplikasi JKN Mobile. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 57 orang.

Sampel

Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel nya adalah dengan menggunakan *Nonprobability sampling*, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

Dalam menentukan sampel digunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = sampel

N = populasi Sampel

e = error (kesalahan)

5% Maka n adalah :

$$n = \frac{57}{1+57(0,05)^2}$$

$$n = 49,89$$

Jumlah sampel dibulatkan menjadi 50 sampel.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Persepsi dan harapan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi JKN Mobile. Responden pada penelitian ini berjumlah 50 orang yang sudah mempunyai aplikasi atau akun JKN Mobile. Dalam penelitian ini terdapat beberapa pengujian yang akan dilakukan yaitu uji validitas, uji reliabilitas dan metode servqual. Untuk pembahasan selengkapnya akan dijabarkan sebagai berikut:

Gambaran Umum Responden

Dari kuesioner yang telah diisi oleh responden, diperoleh data identitas responden yang dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, sudah berapa lama menggunakan JKN Mobile, serta pendapatnya.

1. Jenis Kelamin Responden

Identitas responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan. Frekuensi jenis kelamin responden dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel IV. 1 - Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PRESENTASE
Laki-Laki	23	46%
Perempuan	27	54%
Total	50	100%

Berdasarkan table IV.1 diperoleh jumlah responden dilihat dari jenis kelamin yang paling besar adalah perempuan dan laki-laki lebih sedikit. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah rata-rata responden yang menggunakan aplikasi JKN Mobile adalah perempuan.



Gambar IV. 1 - Jenis Kelamin Responden

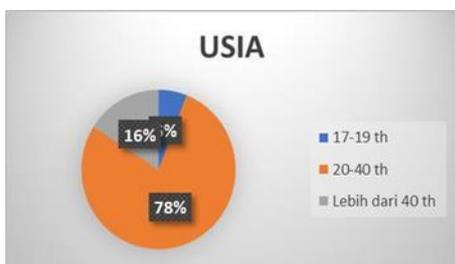
2. Usia Responden

Identitas responden dibedakan berdasarkan Usia, yaitu usia remaja, dewasa dan lansia. Frekuensi usia responden dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel IV. 2 - Usia Responden

USIA	JUMLAH	PRESENTASE
Remaja (17-19 tahun)	3	6%
Dewasa (20-40 tahun)	39	78%
Lansia (>40 tahun)	8	16%
Total	50	100%

Berdasarkan table IV.2 diperoleh jumlah responden dari segi usia yang paling besar adalah dewasa dari usia 20 sampai 40 tahun. Setelah itu responden yang berusia 40 tahun keatas dan responden remaja paling sedikit. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah rata-rata responden yang menggunakan aplikasi JKN Mobile adalah dewasa dengan usia 20 sampai 40 tahun.



Gambar IV. 1 - Usia Responden

3. Waktu Penggunaan Aplikasi JKN Mobile

Identitas responden selanjutnya dibedakan berdasarkan waktu penggunaan aplikasi JKN Mobile, yaitu 0-6 bulan, 1 tahun dan lebih dari 1 tahun. Frekuensi waktu penggunaan dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel IV. 3 - Waktu Penggunaan Aplikasi JKN Mobile

WAKTU PENGGUNAAN	JUMLAH	PRESENTASE
0-6 Bulan	16	32%
1 Tahun	13	26%
> 1 Tahun	21	42%
Total	50	100%

Berdasarkan table IV.3 diperoleh jumlah responden dari segi waktu penggunaan aplikasi yang paling besar adalah lebih dari satu tahun. Setelah itu responden yang menggunakan 0-6 bulan dan penggunaan 1 tahun paling sedikit. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah rata-rata responden yang menggunakan aplikasi JKN Mobile sudah menggunakan aplikasinya selama lebih dari 1 tahun.



Gambar IV. 2 - Waktu Penggunaan Aplikasi JKN Mobile

Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Sebelum melakukan uji validitas dan reliabilitas data, peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 50 responden. Setelah data yang dikumpulkan sudah cukup maka akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas data yang sudah didapatkan dari responden. Hal ini dilakukan untuk mengukur tingkat pernyataan valid dan reliabel.

Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuesioner tersebut. [29]

Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat nilai pearson correlation dari sig. Jika nilai pearson correlation lebih besar dari pada nilai rtabel, maka item disebut valid, atau jika nilai sig kurang dari 0,05 berarti item tersebut valid dengan derajat kepercayaan 95%. [22]

Uji validitas terhadap masing-masing variable dapat dilihat pada tabel IV.4 dibawah ini :

Tabel IV. 2 - Hasil Uji Validitas Harapan

HARAPAN				
No	Atribut	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Apakah Merasa Puas Dalam Menggunakan Aplikasi JKN Mobile	0.856	0.2787	Valid
2	Apakah Penggunaan Menu atau Fitur nya Dapat Berfungsi Dengan Baik	0.916	0.2787	Valid
3	Apakah Aplikasi JKN Mobile Sangat Bermanfaat Bagi Penggunaanya	0.871	0.2787	Valid
4	Secara Keseluruhan, Apakah Dengan adanya JKN Mobile dapat membantu dalam mendapatkan layanan atau kendala	0.905	0.2787	Valid
5	Secara umum, apakah anda senang dengan adanya aplikasi JKN Mobile	0.894	0.2787	Valid
6	Apakah dalam aplikasi ini tidak membutuhkan keterampilan khusus	0.871	0.2787	Valid
7	Apakah penggunaan aplikasi JKN Mobile ini dapat menghemat waktu dan biaya dalam mendapatkan pelayanan	0.916	0.2787	Valid
8	Apakah aplikasi JKN Mobile mudah dimengerti dan dipelajari	0.894	0.2787	Valid
9	Apakah tampilan fitur menu dalam aplikasi JKN Mobile sudah lengkap	0.889	0.2787	Valid
10	Apakah anda menggunakan aplikasi JKN Mobile pengaruh sosial media atau media massa	0.830	0.2787	Valid

Sumber: Output SPSS versi 25, 2021

Tabel IV. 3 - Hasil Uji Validitas Persepsi

PERSEPSI				
No	Atribut	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Apakah Merasa Puas Dalam Menggunakan Aplikasi JKN Mobile	0.836	0.2787	Valid
2	Apakah Penggunaan Menu atau Fitur nya Dapat Berfungsi Dengan Baik	0.900	0.2787	Valid
3	Apakah Aplikasi JKN Mobile Sangat Bermanfaat Bagi Penggunaanya	0.899	0.2787	Valid
4	Secara Keseluruhan, Apakah Dengan adanya JKN Mobile dapat membantu dalam mendapatkan layanan atau kendala	0.935	0.2787	Valid
5	Secara umum, apakah anda senang dengan adanya aplikasi JKN Mobile	0.893	0.2787	Valid
6	Apakah dalam aplikasi ini tidak membutuhkan keterampilan khusus	0.899	0.2787	Valid
7	Apakah penggunaan aplikasi JKN Mobile ini dapat menghemat waktu dan biaya dalam mendapatkan pelayanan	0.900	0.2787	Valid
8	Apakah aplikasi JKN Mobile mudah dimengerti dan dipelajari	0.893	0.2787	Valid
9	Apakah tampilan fitur menu dalam aplikasi JKN Mobile sudah lengkap	0.878	0.2787	Valid
10	Apakah anda menggunakan aplikasi JKN Mobile pengaruh sosial media atau media massa	0.858	0.2787	Valid

Sumber: Outout SPSS versi 25, 2021

Berdasarkan table IV.4 dan IV.5 diatas menunjukkan bahwa semua butir instrumen pernyataan tentang harapan dan persepsi pengguna aplikasi JKN Mobile dinyatakan valid, hal tersebut dibuktikan dari nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel (r-hitung > r-tabel). Nilai r-tabel dapat dihitung dengan rumus $df = n-2 = 50-2 = 48$, selanjutnya pada baris 48 dalam r-tabel menunjukkan nilai sebesar 0,2787. Sehingga dapat disimpulkan semua butir instrument pernyataan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 25 dengan metode Cronbach’s Alpha terhadap seluruh data yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner. Jika nilai Cronbach’s Alpha >0,60 maka kuesioner dinyatakan reliabel.

Tabel IV. 4 - Hasil Uji Reliabilitas Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach’s Alpha	N of Items
0,969	10

Berdasarkan tabel IV.6 diperoleh nilai Cronbach’s Alpha untuk harapan 0,969. Hal ini menunjukkan bahwa nilai Cronbach’s Alpha lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner ini reliabel. Hasil perhitungan dapat dilihat pada lampiran.

Tabel IV. 7 - Hasil Uji Reliabilitas Persepsi

Reliability Statistics	
Cronbach’s Alpha	N of Items
0,970	10

Berdasarkan tabel IV.6 diperoleh nilai Cronbach’s Alpha untuk persepsi 0,970. Hal ini menunjukkan bahwa nilai Cronbach’s Alpha lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner ini reliabel. Hasil perhitungan dapat dilihat pada lampiran.

Perhitungan dan Rata-rata Kuesioner Harapan

Pada bagian ini dilakukan perhitungan nilai harapan atau ekspektasi masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi JKN Mobile. Perhitungan nilai rata-rata tingkat harapan dilakukan dengan pembobotan, untuk penilaian tingkat harapan digunakan skala dan bobot sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju dengan bobot 5
- b. Setuju dengan bobot 4
- c. Kurang Setuju dengan bobot 3
- d. Tidak Setuju dengan bobot 2
- e. Sangat Tidak Setuju dengan bobot 1

Rumus yang digunakan dalam perhitungan jumlah bobot adalah :

$$\sum Xi = (\sum STS \times 1) + (\sum TS \times 2) + (\sum KS \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)$$

Keterangan :

- $\sum Xi$ = jumlah bobot jawaban pernyataan
- $\sum STS$ = jumlah responden yang memilih jawaban sangat tidaksetuju
- $\sum TS$ = jumlah responden yang memilih jawaban tidak setuju
- $\sum KS$ = jumlah responden yang memilih jawaban kurang setuju
- $\sum S$ = jumlah responden yang memilih jawaban setuju
- $\sum SS$ = jumlah responden yang memilih jawaban sangat setuju

setuju 1,2,3,4,5 = skor untuk skala Likert

Rumus yang digunakan dalam perhitungan rata-rata (Mean) atribut adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n}$$

Keterangan :

- \bar{X} = rata-rata jawaban responden (mean)
- $\sum Xi$ = jumlah bobot jawaban pernyataan n
- n = jumlah responden

Berikut merupakan hasil perhitungan terhadap variabel harapan atau ekspektasi terhadap Penggunaan Aplikasi JKN Mobile di Klinik Beringin adalah sebagai berikut :

Tabel IV. 8 - Nilai Rata-rata Harapan

Harapan								
No	Keterangan	STS	TS	KR	S	SS	$\sum Xi$	\bar{x}
		Bobot						
1	Apakah Merasa Puas Dalam Menggunakan Aplikasi JKN Mobile	2	8	8	22	10	180	3,60
2	Apakah Penggunaan Menu atau Fiturnya Dapat Berfungsi Dengan Baik	4	4	9	11	22	193	3,86
3	Apakah Aplikasi JKN Mobile Sangat Bermanfaat Bagi Penggunaanya	1	5	12	19	13	188	3,76
4	Secara Keseluruhan, Apakah Dengan adanya JKN Mobile dapat membantu dalam mendapatkan layanan atau kendala	2	7	6	18	17	191	3,82
5	Secara umum, apakah anda senang dengan adanya aplikasi JKN Mobile	3	6	11	17	13	181	3,62
6	Apakah dalam aplikasi ini tidak membutuhkan keterampilan khusus	1	5	12	19	13	188	3,76
7	Apakah penggunaan aplikasi JKN Mobile ini dapat menghemat waktu dan biaya dalam mendapatkan pelayanan	5	6	8	16	15	181	3,62
8	Apakah aplikasi JKN Mobile mudah dimengerti dan dipelajari	3	6	11	17	13	184	3,68
9	Apakah tampilan fitur menu dalam aplikasi JKN Mobile sudah lengkap	3	7	12	16	12	177	3,54
10	Apakah anda menggunakan aplikasi JKN Mobile pengaruh sosial media atau media massa	3	4	15	16	12	180	3,60

Perhitungan dan Rata-rata Kuesioner Persepsi

Pada bagian ini dilakukan perhitungan tingkat kepuasan atau persepsi masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi JKN Mobile. Perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan atau persepsi dilakukan dengan pembobotan, untuk penilaian tingkat kepuasan atau persepsi digunakan skala dan bobot sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju dengan bobot 5
- b. Setuju dengan bobot 4
- c. Kurang Setuju dengan bobot 3
- d. Tidak Setuju dengan bobot 2
- e. Sangat Tidak Setuju dengan bobot 1

Rumus yang digunakan dalam perhitungan jumlah bobot adalah :

$$\sum Xi = (\sum STS \times 1) + (\sum TS \times 2) + (\sum KS \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)$$

Keterangan :

- $\sum Xi$ = jumlah bobot jawaban pernyataan
- $\sum STS$ = jumlah responden yang memilih jawaban sangat tidaksetuju
- $\sum TS$ = jumlah responden yang memilih jawaban tidak setuju
- $\sum KS$ = jumlah responden yang memilih jawaban kurang setuju
- $\sum S$ = jumlah responden yang memilih jawaban setuju

$\sum SS$ = jumlah responden yang memilih jawaban sangat setuju 1,2,3,4,5 = skor untuk skala Likert

Rumus yang digunakan dalam perhitungan rata-rata (Mean) atribut adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = rata-rata jawaban responden (mean)

$\sum Xi$ = jumlah bobot jawaban pernyataan n

n = jumlah responden

Berikut merupakan hasil perhitungan terhadap variabel persepsi atau kepuasan terhadap Penggunaan Aplikasi JKN Mobile di Klinik Beringin adalah sebagai berikut :

Tabel IV. 9 - Nilai Rata-rata Persepsi

Persepsi								
No	Keterangan Bobot	STS	TS	KR	S	SS	$\sum Xi$	\bar{x}
		1	2	3	4	5		
1	Apakah Merasa Puas Dalam Menggunakan Aplikasi JKN Mobile	2	5	7	26	10	187	3,74
2	Apakah Penggunaan Menu atau Fiturnya Dapat Berfungsi Dengan Baik	5	6	8	16	15	180	3,60
3	Apakah Aplikasi JKN Mobile Sangat Bermanfaat Bagi Penggunaanya	1	5	10	18	16	193	3,86
4	Secara Keseluruhan, Apakah Dengan adanya JKN Mobile dapat membantu dalam mendapatkan layanan atau kendala	2	8	10	16	14	182	3,64
5	Secara umum, apakah anda senang dengan adanya aplikasi JKN Mobile	3	4	11	19	13	185	3,70
6	Apakah dalam aplikasi ini tidak membutuhkan keterampilan khusus	1	5	10	18	16	193	3,86
7	Apakah penggunaan aplikasi JKN Mobile ini dapat menghemat waktu dan biaya dalam mendapatkan pelayanan	4	4	9	11	22	193	3,86
8	Apakah aplikasi JKN Mobile mudah dimengerti dan dipelajari	3	4	11	19	13	185	3,70
9	Apakah tampilan fitur menu dalam aplikasi JKN Mobile sudah lengkap	3	5	12	19	11	180	3,60
10	Apakah anda menggunakan aplikasi JKN Mobile pengaruh sosial media atau media massa	3	6	10	17	14	183	3,66

Perhitungan dan Rata-rata Kuesioner Persepsi

Pada bagian ini dilakukan perhitungan tingkat kepuasan atau persepsi masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi JKN Mobile. Perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan atau persepsi dilakukan dengan pembobotan, untuk penilaian tingkat kepuasan atau persepsi digunakan skala dan bobot sebagai berikut :

- Sangat Setuju dengan bobot 5
- Setuju dengan bobot 4
- Kurang Setuju dengan bobot 3
- Tidak Setuju dengan bobot 2
- Sangat Tidak Setuju dengan bobot 1

Rumus yang digunakan dalam perhitungan jumlah bobot adalah :

$$\sum Xi = (\sum STS \times 1) + (\sum TS \times 2) + (\sum KR \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)$$

Keterangan :

$\sum Xi$ = jumlah bobot jawaban pernyataan

$\sum STS$ = jumlah responden yang memilih jawaban sangat tidaksetuju

$\sum TS$ = jumlah responden yang memilih jawaban tidak setuju

$\sum KR$ = jumlah responden yang memilih jawaban kurang setuju

$\sum S$ = jumlah responden yang memilih jawaban setuju

$\sum SS$ = jumlah responden yang memilih jawaban sangat setuju 1,2,3,4,5 = skor untuk skala Likert

Rumus yang digunakan dalam perhitungan rata-rata (Mean)atribut adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = rata-rata jawaban responden (mean)

$\sum Xi$ = jumlah bobot jawaban pernyataan n

n = jumlah responden

Berikut merupakan hasil perhitungan terhadap variabel persepsi atau kepuasan terhadap Penggunaan Aplikasi JKN Mobile di Klinik Beringin adalah sebagai berikut :

Tabel IV. 9 - Nilai Rata-rata Persepsi

Persepsi								
No	Keterangan Bobot	STS	TS	KR	S	SS	$\sum Xi$	\bar{x}
		1	2	3	4	5		
1	Apakah Merasa Puas Dalam Menggunakan Aplikasi JKN Mobile	2	5	7	26	10	187	3,74
2	Apakah Penggunaan Menu atau Fiturnya Dapat Berfungsi Dengan Baik	5	6	8	16	15	180	3,60
3	Apakah Aplikasi JKN Mobile Sangat Bermanfaat Bagi Penggunaanya	1	5	10	18	16	193	3,86
4	Secara Keseluruhan, Apakah Dengan adanya JKN Mobile dapat membantu dalam mendapatkan layanan atau kendala	2	8	10	16	14	182	3,64
5	Secara umum, apakah anda senang dengan adanya aplikasi JKN Mobile	3	4	11	19	13	185	3,70
6	Apakah dalam aplikasi ini tidak membutuhkan keterampilan khusus	1	5	10	18	16	193	3,86
7	Apakah penggunaan aplikasi JKN Mobile ini dapat menghemat waktu dan biaya dalam mendapatkan pelayanan	4	4	9	11	22	193	3,86
8	Apakah aplikasi JKN Mobile mudah dimengerti dan dipelajari	3	4	11	19	13	185	3,70
9	Apakah tampilan fitur menu dalam aplikasi JKN Mobile sudah lengkap	3	5	12	19	11	180	3,60
10	Apakah anda menggunakan aplikasi JKN Mobile pengaruh sosial media atau media massa	3	6	10	17	14	183	3,66

Perhitungan Nilai Servqual (Gap) Per Item

Perhitungan nilai gap kesenjangan antara tingkat harapan dan persepsi masyarakat dalam penggunaan aplikasi JKN Mobile dengan persamaan sebagai berikut :

$$Q = P - E$$

Keterangan :

Q = Kualitas Pelayanan

P = Persepsi terhadap pelayanan

E = Ekspektasi atau harapan terhadap pelayan

Hasil dari perhitungan nilai gap per item dari selisih tingkat persepsidan harapan untuk mengetahui kualitas penggunaan aplikasi JKN Mobile dengan keinginan penggunaanya.

Hasilnya dapat dilihat padatabel di bawah ini:

No	Atribut	Rata-rata Per Item		GAP Q = P - E
		Persepsi	Harapan	
1	Apakah Merasa Puas Dalam Menggunakan Aplikasi JKN Mobile	3,74	3,60	0,14
2	Apakah Penggunaan Menu atau Fiturnya Dapat Berfungsi Dengan Baik	3,60	3,82	-0,26
3	Apakah Aplikasi JKN Mobile Sangat Bermanfaat Bagi Penggunaanya	3,86	3,76	0,10
4	Secara Keseluruhan, Apakah Dengan adanya JKN Mobile dapat membantu dalam mendapatkan layanan atau kendala	3,64	3,82	-0,18
5	Secara umum, apakah anda senang dengan adanya aplikasi JKN Mobile	3,70	3,62	0,08
6	Apakah dalam aplikasi ini tidak membutuhkan keterampilan khusus	3,86	3,76	0,10
7	Apakah penggunaan aplikasi JKN Mobile ini dapat menghemat waktu dan biaya dalam mendapatkan pelayanan	3,86	3,62	0,24
8	Apakah aplikasi JKN Mobile mudah dimengerti dan dipelajari	3,70	3,68	0,02
9	Apakah tampilan fitur menu dalam aplikasi JKN Mobile sudah lengkap	3,60	3,54	0,06
10	Apakah anda menggunakan aplikasi JKN Mobile pengaruh sosial media atau media massa	3,66	3,60	0,06

Berdasarkan tabel IV.10 Dapat diperoleh tidak semuanya memiliki kesenjangan, yang memiliki kesenjangan terdapat di atribut point 2 dan 4, dimana menurut penggunaanya aplikasi JKN Mobile memiliki menu dan fitur yang kurang berfungsi dengan baik dan menurut pengguna aplikasi JKN Mobile kurang dapat membantu masyarakat atau pengguna dalam menyelesaikan masalah atau kendala.

V. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Klinik Beringin, dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari hasil perhitungan terdapat 2 atribut yang memiliki kesenjangan yaitu di point 2 memiliki kesenjangan sebesar -0,26 sedangkan point memiliki kesenjangan sebesar -0,18. Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi JKN Mobile dalam hal fitur dan menyelesaikan kendala kurang puas, dikarenakan dalam hal fitur kurang berfungsi dengan baik dan mengenai menyelesaikan kendala kurang membantu karena dalam hal ini petugas JKN Mobile merespon kendala atau permasalahan kurang cepat dan tanggap sehingga permasalahan yang dialami masyarakat atau pengguna kurang di respon dengan baik dan cepat.
2. Berdasarkan perhitungannya para pengguna aplikasi JKN Mobile ini tidak semuanya merasa puas karena terdapat beberapa factor yaitu dalam hal menu dan fitur yang kurang berfungsi dengan baik dan mengenai penyelesaian masalah atau kendala yang dihadapi pengguna dalam hal ini petugas kurang merespon kendala dari penggunaanya.

Saran

Mengenai Menu atau fitur dapat berfungsi dengan baik, setelah dilakukan penyebaran kuesioner responden mengatakan bahwa menu atau fiturnya kurang berfungsi dengan baik, saran yang diberikan oleh penulis yaitu seharusnya menu dan fitur yang ada di aplikasi JKN Mobile

dapat berfungsi dengan baik sehingga pengguna dapat menggunakan aplikasi dengan lancar dan hal-hal yang dibutuhkan akan terpenuhi dengan baik dan Mengenai adanya aplikasi JKN Mobile dapat membantu dalam mendapatkan layanan atau kendala, menurut responden kurang membantu dalam menyelesaikan masalah karena petugas pelayanan atau customer service kurang merespon kendala pengguna sehingga pengguna tidak dapat menyelesaikan kendalanya dan tidak dapat menggunakan aplikasi JKN Mobile dengan maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Tim JTI yang telah meluangkan waktu untuk membuat template ini.

REFERENSI

- [1] ANGGRIANI & Ainy, 2019 Humas, "No Title," *BPJS KESEHATAN*, 2022. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2235/Tindak-Lanjuti-Inpres-12022-BPJS-Kesehatan-Kementerian-ATRBPN-Perkuat-Kolaborasi#:~:text=Per%20Februari%202022%2C%20jumlah%20total,86%25%20dari%20populasi%20penduduk%20Indonesia.&context=amp> (accessed Apr. 24, 2022).
- [2] F. O. ANGGRIANI and A. Ainy, "Analisis Pelaksanaan Sistem Informasi Mobile Jkndi Kantor Bpjs Kesehatan Kantor Cabangpalembang." Sriwijaya University, 2019.
- [3] A. D. Herlambang, S. H. Wijoyo, A. Rachmadi, and C. F. N. Alimah, "Evaluasi Berbasis Kriteria Untuk Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan Berdasarkan Delone And Mclean Model," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 3, 2019.
- [4] J. Harfika and N. Abdullah, "Pengaruh kualitas pelayanandan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh Barat Daya," *Balanc. Econ. Business, Manag. Account. J.*, vol. 14, no. 01, 2017.
- [5] A. Wulandari and I. Sudarman, "Inovasi bpjs kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi mobile jkn," *J. Public Policy Vol.*, vol. 5, no. 2, 2019.
- [6] L. Banowati and D. Revilia, "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN," *Heal. Care J. Kesehat.*, vol. 10, no. 1, pp. 78–84, 2021.
- [7] A. L. I. Akbar, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Model Eucs." Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021.
- [8] H. Al Rasyid, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek," *J. Ecodemica J. Ekon. Manajemen, danBisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 210–223, 2017, doi: 10.31311/jeco.v1i2.2026.
- [9] S. Sumarsid and A. B. Paryanti, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi)," *J. Ilm. M-PROGRESS*, vol.12, no. 1, 2022.
- [10] S. Suandi, "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur," *J. Ilmu Adm. dan Stud. Kebijak.*, vol. 1, no. 2, pp. 13–22, 2019.
- [11] A. Rahman, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Yudha Swalayan Jakarta," *JITK (JurnalIlmu Pengetah. dan Teknol. Komputer)*, vol. 4, no. 2, pp. 257–264, 2019.
- [12] D. Rahmat, A. N. Erawan, and L. Laelasari, "Literature Review Mengenai Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit," *J. Sehat Masada*, vol.15, no. 2, pp. 380–394, 2021.
- [13] Y. Y. Arif, "Integrasi Servqual Dan Kano Model Ke Dalam Quality Function Deployment Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalanrumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Gresik." Universitas Muhammadiyah Gresik, 2019.
- [14] H. Rahmadhani, "PenyelenggaraanPelayanan Publik BerdasarkanKeputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dan Fiqih Siyasa (Studi Kasus di Kecamatan Seruyan Raya Kabupaten Seruyan Kalimantan Te)," 2021.
- [15] R. Mochammad, "Inovasi Pelayanan Publik," *KEMUDI J. Ilmu Pemerintah.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–20, 2019.
- [16] E. Novianto, "Analisis Pelayanan Publik Di Kabupaten Kutai Kartanegara," *J. Ilmu Adm.*, vol. XV, no. 2, p. 214, 2018, [Online]. Available: file:///C:/Users/ASUS FX504G i5/Downloads/162-839-1-PB.pdf
- [17] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada MahasiswaDi Cirebon," *J. Digit.*, vol. 9, no. 2, pp. 167–177, 2020.
- [18] N. F. Hurriyah, "Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar." FIS, 2018.
- [19] E. Erika and S. Muhliso, "Analisa kepuasan pelanggan di kantor kelurahan Kalimulya kota Depok dengan metode service quality," *Sainstech J. Penelit. Dan Pengkaj. Sains Dan Teknol.*, vol. 29, no. 1, 2019.
- [20] A. Saryoko, H. Hendri, and S. H. Sukmana, "Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual," *Paradig. Komput. dan Inform.*, vol. 21, no. 2, pp.157–166, 2019.

- [21] F. Yusup, "Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif," *Tarb. J. Ilm. Kependidikan*, vol. 7, no. 1, 2018.
- [22] N. M. Janna and H. Herianto, "Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS," 2021.
- [23] V. Herlina, *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo, 2019.
- [24] R. Hidayat and M. Anggraini, "Penerapan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Dalam Pengembangan Produk Cutteristic," *JUTI UNISI*, vol. 6, no. 1, pp. 33–38, 2022.
- [25] R. D. Risanty and A. Sopiyan, "Pembuatan Aplikasi Kuesioner Evaluasi Belajar Mengajar Menggunakan Bot Telegram Pada Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta (Ft-Umj) Dengan Metode Polling," *Pros. Semnastek*, 2017
- [26] I. Lesmana, R. D. C. H. Pamikiran, and I. L. Labaro, "Produksi dan produktivitas hasil tangkapan kapal tuna hand line yang berpangkalan di Kelurahan Mawali, Kecamatan Lembeh Utara, Kota Bitung (Production and productivity of the tuna hand line fishing boat at Mawali Village, North Lembeh District, Bitung Cit.," *J. Ilmu dan Teknol. Perikan. Tangkap*, vol. 2, no. 6, 2018.
- [27] P. H. Putri, "Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile Jkn Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology," *Skripsi*, p. 244, 2019.
- [28] E. Suwandi, "Analisis tingkat kepuasan menggunakan skala likert pada layanan speedy yang bermigrasi ke indihome," *J.Tek. Elektro Univ. Tanjungpura*, vol. 1, no. 1, 2018.
- [29] A. W. K. In and N. F. Asyik, "Pengaruh kompetensi dan independensi terhadap kualitas audit dengan etika auditor sebagai variabel pemoderasi," *J. Ilmu dan Ris. Akunt.*, vol. 8, no. 8, 2019.



Nama : Ivan Cahya Firmana
TTL : Jakarta, 28 Oktober 1999

Riwayat Pendidikan :
SD Negeri Bambu Apus 04 Pagi Jakarta Timur (2006-2011)
SMP Negeri 259 Jakarta Timur (2011-2014)
SMK Prestasi Prima Jakarta Timur (2014-1017)



Nama : Salsa Gusti Amalia
TTL : Jakarta, 17 Agustus 2000

Riwayat Pendidikan :
SDN Pondok Bambu 15 Pagi (2012)
SMPN 165 Jakarta Timur (2015)
SMK Pusaka Nusantara 1 Jakarta (2018)



Nama : Teuku Aldi Syahputra TTL :
Jakarta, 27 Juli 1999

Riwayat Pendidikan
SD Negeri 03 Pagi Pondok Bambu (2008)
SMP Perguruan Rakyat 3 (2014)
SMA BPS&K 1 Jakarta (2017)



Nur Lutfiyana, M.Kom lahir di Jakarta, lulus program strata satu (S1) Jurusan Sistem Informatika STMIK Nusa Mandiri pada tahun 2010. Tahun 2015 lulus program Pasca Sarjana Magister Ilmu Komputer STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Saat ini aktif sebagai dosen di Universitas Bina Sarana Informatika dan Universitas Nusa Mandiri Jakarta, aktif menulis beberapa buku dan jurnal.

