

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP BPJS KESEHATAN DAN PROGRAM APLIKASI JKN

Anastasya Putri Wibowo¹, Anggi Pasha Aritonang², Karin Aulia Putri³, Niquita Sepha Kanaya⁴, Putri Maulidina Fadilah⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Negeri Medan

annastasyaputri17@gmail.com¹, aritonanganggi980@gmail.com², karinlia06@gmail.com³, niquitasephakanaya@gmail.com⁴, putrimaulidina@unimed.ac.id⁵

Abstrak

Kepuasan masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan dan penggunaan aplikasi JKN merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional. Untuk memperoleh hasil pengukuran yang akurat, diperlukan instrumen penelitian yang valid dan reliabel. Penelitian ini bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner tingkat kepuasan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan dan aplikasi JKN. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan uji coba instrumen kuesioner. Instrumen penelitian terdiri dari 15 butir pertanyaan yang disebarakan kepada 60 responden. Uji validitas dilakukan menggunakan metode Korelasi Pearson Product Moment dengan nilai r tabel sebesar 0,254, sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari r tabel sehingga dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,82 yang menandakan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel serta layak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan dan aplikasi JKN.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Aplikasi JKN, Kepuasan Masyarakat, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Kuesioner.

Abstract

Public satisfaction with BPJS Kesehatan services and the use of the JKN application is an important indicator for evaluating the quality of the National Health Insurance program. To obtain accurate measurement results, a valid and reliable research instrument is required. This study aims to examine the validity and reliability of a questionnaire used to measure public satisfaction with BPJS Kesehatan and the JKN application. This research employed a quantitative approach by conducting a questionnaire trial. The instrument consisted of 15 items distributed to 60 respondents. Validity testing was conducted using the Pearson Product Moment correlation method with a critical r -value of 0.254, while reliability testing was performed using Cronbach's Alpha. The results indicate that all questionnaire items have correlation coefficients greater than the critical r -value and are therefore considered valid. The reliability test shows a Cronbach's Alpha value of 0.82, indicating good internal consistency. Thus, the questionnaire is valid and reliable and can

be used to measure public satisfaction with BPJS Kesehatan services and the JKN application.

Keywords: *BPJS Kesehatan, JKN Application, Public Satisfaction, Validity Test, Reliability Test, Questionnaire.*

PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai mutu layanan publik, termasuk layanan jaminan kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Di tengah peningkatan jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang telah mencapai lebih dari 90% populasi Indonesia, kualitas pengalaman peserta dalam menggunakan layanan kesehatan menjadi fokus utama dalam evaluasi kinerja sistem jaminan kesehatan nasional. Sebagai program jaminan kesehatan terbesar di Indonesia, BPJS Kesehatan memegang peran fundamental dalam menjamin akses masyarakat terhadap layanan kesehatan berkualitas. Jaminan Kesehatan adalah program pemerintah yang merupakan salah satu dari Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang ditujukan untuk seluruh penduduk Indonesia agar memperoleh perlindungan akan kebutuhan dasar Kesehatan (A.A. Istri & Rizki Fadila, 2023). Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 menegaskan bahwa BPJS Kesehatan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan berkeadilan. Namun, berbagai studi menunjukkan masih terdapat tantangan terkait waktu tunggu pelayanan, pemahaman peserta tentang prosedur layanan, hingga pemanfaatan fitur digital Aplikasi Mobile JKN sebagai sarana pelayanan non-tatap muka. Tingkat kepuasan peserta JKN masih beragam dipengaruhi oleh kemudahan akses layanan, kejelasan informasi, dan kualitas komunikasi petugas. Hal ini memperkuat urgensi penilaian kepuasan masyarakat berbasis instrumen ukur yang kuat.

Seiring perkembangan transformasi digital yang dicanangkan BPJS Kesehatan, Program Aplikasi Mobile JKN menjadi salah satu inovasi penting dalam meningkatkan efisiensi layanan. Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan Pembangunan (Panjaitan & Ambulan, 2020). Aplikasi ini menyediakan layanan administrasi, melihat riwayat pelayanan kesehatan, antrean online, hingga perubahan fasilitas kesehatan tanpa harus berkunjung ke kantor cabang. Pemanfaatan Mobile JKN meningkat signifikan pascapandemi COVID-19, namun masih terdapat kendala

seperti literasi digital pengguna dan stabilitas aplikasi. Oleh sebab itu, mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi secara tepat memerlukan instrumen dengan kualitas psikometrik yang baik.

Sorotan utama penelitian ini adalah kebutuhan untuk menyediakan instrumen kuesioner yang valid dan reliabel dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan dan Program Aplikasi Mobile JKN, mengingat instrumen pengukuran yang baik merupakan fondasi penting dalam menghasilkan data penelitian yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks metodologi penelitian, instrumen kuesioner memiliki peranan esensial dalam menghasilkan data yang valid dan reliabel. Validitas mengacu pada sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, sementara reliabilitas berkaitan dengan konsistensi hasil pengukuran (Yulia Utami dkk., 2023). Validitas instrumen dapat mencakup validitas isi, konstruk, dan kriteria, sedangkan reliabilitas dapat diukur menggunakan teknik seperti Cronbach's Alpha. Instrumen yang tidak valid akan menghasilkan bias pengukuran, sedangkan instrumen tidak reliabel akan menyebabkan hasil inkonsisten sehingga mengurangi kredibilitas penelitian. Dengan demikian, uji validitas dan reliabilitas mampu meminimalkan risiko kesalahan pengumpulan data dan menjadi dasar yang kuat untuk pengambilan kesimpulan dan generalisasi temuan penelitian (Gede, 2024).

Tingkat kepuasan peserta JKN dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, dan efisiensi proses rujukan. Namun penelitian tersebut tidak menjelaskan pengujian mendalam mengenai kualitas instrumen yang digunakan. Dengan demikian, masih terdapat kebutuhan nyata dalam pengembangan alat ukur yang terstandar dan telah diuji secara empiris. Instrumen yang berkualitas sangat diperlukan mengingat kepuasan peserta JKN merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik menurut Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Selain itu, program transformasi mutu layanan BPJS Kesehatan (2021–2024) menuntut adanya data yang valid sebagai dasar pengambilan kebijakan berbasis bukti.

Kuesioner merupakan salah satu alat ukur yang dipergunakan sebagai pengukur kejadian yang digunakan oleh peneliti (Kurnia Dewi dkk., 2020). Kuesioner tingkat kepuasan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan dan Aplikasi Mobile JKN idealnya mencakup beberapa dimensi, seperti:

1. Aksesibilitas layanan
2. Kualitas informasi
3. Prosedur layanan
4. Kemudahan penggunaan aplikasi (user experience)
5. Kepuasan terhadap fitur digital
6. Efektivitas penyelesaian keluhan

Namun, sebelum digunakan, setiap butir pertanyaan harus melalui serangkaian uji validitas dan reliabilitas agar dapat dipastikan mampu mengukur indikator secara akurat dan konsisten. Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting karena memberikan kontribusi dalam menyediakan instrumen standar bagi penelitian-penelitian terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan JKN di masa mendatang.

Oleh Karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan menguji validitas serta reliabilitas kuesioner tingkat kepuasan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan dan Program Aplikasi Mobile JKN, sehingga dapat digunakan oleh peneliti, lembaga kesehatan, maupun instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi kualitas layanan jaminan kesehatan nasional berbasis bukti yang kuat.

KAJIAN PUSTAKA

Reliabilitas dalam pengukuran dapat dipahami sebagai tingkat keajegan atau kestabilan suatu skor atau hasil penilaian. Dengan kata lain, instrumen yang dinilai reliabel adalah instrumen yang mampu menghasilkan skor responden yang relatif konsisten. Para ahli psikometri juga menyimpulkan bahwa reliabilitas pada dasarnya berkaitan dengan seberapa dapat dipercayainya hasil pengukuran. Melalui uji reliabilitas, peneliti dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepercayaan mereka terhadap data atau hasil ukur yang diperoleh. Untuk mengetahui koefisien reliabilitas dapat dilakukan menggunakan aplikasi komputer pengolah data atau secara manual. Penetapan besarnya reliabilitas sebuah instrumen ditentukan berdasarkan hasil korelasinya antara -1 hingga +1. Arah hubungan ditunjukkan melalui tanda negatif dan positif (A.A. Istri & Rizki Fadila, 2023).

Sebuah instrumen penelitian dapat dikatakan baik apabila memenuhi aspek validitas dan reliabilitas. Validitas menunjukkan sejauh mana instrumen tersebut benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Sementara itu, reliabilitas menggambarkan tingkat

konsistensi atau keajegan hasil pengukuran sehingga data yang dihasilkan dapat dipercaya. Dengan demikian, instrumen dinilai valid apabila mampu memperoleh data yang sesuai dengan variabel yang diteliti tanpa menyimpang dari kondisi sebenarnya. Instrumen juga disebut reliabel apabila dapat memberikan data yang stabil dan dapat dipercaya dari waktu ke waktu (Puspasari & Puspita, 2022).

1. BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan mulai resmi beroperasi pada 1 Januari 2014. Dasar pendirian beroperasinya BPJS Kesehatan adalah pada tahun 2004 pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

BPJS pada dasarnya memiliki tujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan jaminan sosial yang mampu memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta beserta keluarganya. Penyelenggaraannya dilandasi oleh prinsip-prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan wajib, serta pengelolaan dana amanat, di mana seluruh hasil pengelolaan dana jaminan sosial digunakan sepenuhnya untuk pengembangan program dan sebesar-besarnya bagi kepentingan peserta. Mengingat BPJS menyelenggarakan program jaminan sosial dengan cakupan seluruh penduduk Indonesia, Undang-Undang BPJS menetapkan batasan fungsi, tugas, dan wewenang secara jelas. Ketentuan ini penting agar batas tanggung jawab BPJS dapat diketahui dengan pasti dan kinerja kedua BPJS tersebut dapat diukur secara transparan. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan hukum administrasi negara yang khusus diatur dalam Undang-Undang BPJS (Tinangon, 2023).

Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap perkembangan sistem kesehatan di Indonesia. Jumlah peserta terus mengalami peningkatan secara signifikan, sehingga akses masyarakat terhadap berbagai layanan kesehatan menjadi lebih luas. Selain itu, pelaksanaan JKN juga turut mendorong perbaikan infrastruktur dan kualitas pelayanan kesehatan. Meskipun berbagai capaian positif telah terlihat, pelaksanaan JKN masih memerlukan optimalisasi lebih lanjut agar efektivitas dan efisiensinya dapat ditingkatkan (Sagala et al., 2024).

2. Mobile JKN BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan terus beradaptasi dengan perkembangan era digital melalui peluncuran aplikasi Mobile JKN, yang sejauh ini terbukti memberikan banyak manfaat bagi penggunanya. Aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan, membantu mengurangi waktu antre, serta menyediakan informasi kesehatan secara praktis. Salah satu pengguna, Riska, yang telah memakai aplikasi ini selama satu tahun, menekankan bahwa Mobile JKN memberikan kenyamanan dan efisiensi dalam mengakses layanan. Ia juga mendorong pemerintah untuk lebih aktif mempromosikan aplikasi ini agar semakin banyak masyarakat yang memanfaatkannya. Dengan tampilan yang mudah dipahami dan fitur yang fungsional, Mobile JKN mampu meningkatkan efisiensi waktu, tenaga, dan biaya bagi peserta JKN, sekaligus menjadi jawaban atas berbagai keluhan terkait layanan JKN yang dinilai kurang efektif.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait efektivitas serta tantangan dalam penggunaan aplikasi kesehatan oleh masyarakat. Selain itu, rekomendasi yang dirumuskan juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi upaya perbaikan dan pengembangan layanan digital di bidang kesehatan, sehingga pemanfaatan aplikasi kesehatan dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat secara luas (Rifky et al., 2025).

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan pada dasarnya merujuk pada seberapa baik suatu layanan difasilitasi oleh pihak pengembang kepada para pengguna. Bentuk layanan yang diberikan dapat berupa pembaruan aplikasi, perbaikan fitur, maupun tanggapan atau ulasan dari pengembang ketika pengguna mengalami kendala. Secara umum, kualitas layanan dipahami sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna terhadap layanan yang ideal dengan pengalaman layanan yang mereka terima secara nyata. Penilaian ini mencakup berbagai aspek pendukung, seperti kenyamanan, empati, serta ketanggapan dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Adapun dimensi yang membentuk kualitas layanan meliputi jaminan, empati, daya tanggap, serta bukti fisik yang menunjukkan profesionalitas dan kredibilitas layanan tersebut.

4. Kualitas Informasi

Kualitas informasi menggambarkan sejauh mana suatu informasi disajikan secara

lengkap, jelas, dan akurat sehingga mampu menambah pemahaman pengguna. Dalam konteks penggunaan aplikasi, ketika masyarakat mengunduh dan memanfaatkannya, keberadaan informasi yang lengkap dan mudah dipahami menjadi hal yang sangat penting. Informasi yang baik tidak hanya membantu pengguna memperoleh pengetahuan yang dibutuhkan, tetapi juga meningkatkan manfaat aplikasi serta mendorong pengguna untuk terus kembali menggunakannya. Adapun indikator yang umum digunakan untuk menilai kualitas informasi meliputi: tingkat akurasi, relevansi informasi dengan kebutuhan pengguna, kelengkapan data yang disajikan, serta kemudahan informasi tersebut untuk dipahami ((Nurul Khotimah, 2022).

METODE PENELITIAN

Design penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan membagikan google formulir kepada responden menggunakan draft instrumen yang akan dibuat berdasarkan referensi penelitian sebelumnya. Responden pada penelitian ini adalah pengguna layanan BPJS Kesehatan yang telah menggunakan layanan BPJS atau aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Uji coba kuisioner dilakukan pada 60 orang yang bersedia menjadi responden.

Kriteria responden yang menjadi inklusi pada penelitian ini yaitu:

1. Bersedia menjadi responden.
2. Bertempat tinggal di Kota Medan.
3. Berusia antara 20-60 tahun.
4. Pengguna aktif BPJS Kesehatan atau aplikasi JKN.

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data primer yang langsung dicari oleh tim peneliti. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner tertutup yang terdiri dari 15 butir pertanyaan terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan dan aplikasi JKN. Butir-butir kuesioner disusun berdasarkan telaah teori mengenai kepuasan layanan kesehatan serta referensi penelitian sebelumnya. Setelah butir pertanyaan disusun oleh tim peneliti, penilaian terdiri dari lima skala yaitu: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju. Selanjutnya kuisioner dicobakan pada 60 pengguna layanan BPJS Kesehatan yang telah menggunakan layanan BPJS atau aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berada di Kota Medan.

Hasil uji coba ini dilakukan analisis menggunakan program aplikasi komputer pengolah data R studio untuk memperoleh hasil uji validitas dan reliabilitas kuisisioner. Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana setiap item kuisisioner mampu mengukur aspek yang seharusnya diukur. Validitas item dianalisis menggunakan korelasi Pearson antara skor setiap butir dengan skor total (corrected item-total correlation). Kriteria penilaian menggunakan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Suatu butir pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi (r hitung) lebih besar dari nilai r tabel (Utami et al., 2023). Untuk $n = 60$, yaitu 0,2521. Sehingga, butir pertanyaan dikatakan valid jika besar korelasi pearson lebih besar dari 0.2521. Untuk uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dinyatakan reliable apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$ (Puspasari & Puspita, 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas Kuesioner Penelitian

Pada penelitian ini, jumlah butir pertanyaan yang diuji validitasnya adalah 15 pertanyaan dan diujikan ke 60 orang responden pengguna BPJS Kesehatan dan aplikasi Mobile JKN, Kota Medan. Peneliti melakukan uji validitas dengan menggunakan aplikasi pengolah data di komputer. Butir pertanyaan dikatakan valid jika $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$ (Puspasari & Puspita, 2022). Penelitian ini menguji validitas dengan menggunakan tingkat signifikan 5% dan jumlah sampel 60. Berdasarkan r tabel dengan derajat tingkat signifikan 5% dan jumlah sampel 60 diperoleh r tabel sebesar 0,2521. Adapun hasil uji validitas item pertanyaan kuisisioner pada penelitian ini seperti tersaji pada tabel berikut:

Tabel . Hasil Uji Validitas 15 Pertanyaan

Nomor	Butir Pertanyaan	Pearson Correlation	Keterangan
1	P1	0.75	Valid
2	P2	0.72	Valid
3	P3	0.78	Valid
4	P4	0.6	Valid
5	P5	0.74	Valid
6	P6	0.7	Valid

7	P7	0.77	Valid
8	P8	0.74	Valid
9	P9	0.8	Valid
10	P10	0.81	Valid
11	P11	0.78	Valid
12	P12	0.86	Valid
13	P13	0.85	Valid
14	P14	0.84	Valid
15	P15	0.71	Valid

B. Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

Berdasarkan hasil pengolahan data, didapatkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada penelitian ini adalah 0,95 dan nilai Cronbach's Alpha untuk setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel . Hasil Nilai Cronbach's Alpha Untuk Setiap Butir Pertanyaan

Nomor	Butir Pertanyaan	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1	P1	0.94	Reliabel
2	P2	0.95	Reliabel
3	P3	0.94	Reliabel
4	P4	0.95	Reliabel
5	P5	0.94	Reliabel
6	P6	0.95	Reliabel
7	P7	0.94	Reliabel
8	P8	0.95	Reliabel
9	P9	0.94	Reliabel
10	P10	0.94	Reliabel
11	P11	0.94	Reliabel
12	P12	0.94	Reliabel
13	P13	0.94	Reliabel
14	P14	0.94	Reliabel

15	P15	0.95	Reliabel
----	-----	------	----------

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 15 butir pernyataan yang diujikan kepada 60 responden, seluruh item menunjukkan nilai *Pearson Correlation* yang lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,2521, sehingga seluruh butir dinyatakan valid. Nilai korelasi yang berada pada rentang 0,60 hingga 0,86 menunjukkan bahwa setiap item memiliki hubungan yang kuat dengan skor total, sehingga telah mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam kuesioner sudah selaras dengan teori-teori yang menjadi dasar penyusunan instrumen, seperti indikator kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna sebagaimana dikemukakan pada jurnal panduan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nurul Khotimah (2022) yang menegaskan bahwa uji validitas merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa setiap item mampu mewakili variabel penelitian secara akurat. Dengan demikian, seluruh item yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipastikan memiliki kesahihan yang baik dan layak untuk dijadikan alat ukur dalam analisis selanjutnya.

Selain valid, instrumen penelitian ini juga terbukti reliabel. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,95, berada jauh di atas batas minimum reliabilitas 0,60 yang ditetapkan dalam teori pengukuran. Nilai Cronbach's Alpha untuk setiap item pun berada pada kisaran 0,94 hingga 0,95, yang mengindikasikan konsistensi internal yang sangat tinggi. Hal ini membuktikan bahwa seluruh item kuesioner mampu memberikan hasil yang stabil, konsisten, dan dapat dipercaya apabila penelitian dilakukan kembali dengan kondisi yang sama. Temuan ini sejalan dengan penelitian Puspasari & Puspita (2022) serta Utami et al. (2023) yang menyatakan bahwa nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan memenuhi standar ilmiah untuk digunakan dalam analisis lanjutan.

Secara keseluruhan, hasil uji validitas dan reliabilitas membuktikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria sebagai alat ukur yang sahih dan andal. Validitas yang tinggi menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur aspek-aspek yang hendak diteliti, seperti persepsi responden mengenai kualitas layanan BPJS Kesehatan dan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Sementara itu, reliabilitas

yang sangat kuat menunjukkan bahwa instrumen dapat menghasilkan data yang stabil dan konsisten. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan layak dan berkualitas, serta dapat menghasilkan data yang kredibel untuk mendukung analisis dan interpretasi hasil penelitian. Validitas dan reliabilitas instrumen ini sekaligus memperkuat akurasi data yang diperoleh sehingga temuan mengenai kepuasan pengguna BPJS Kesehatan dan aplikasi Mobile JKN dapat disimpulkan dengan tingkat keyakinan yang tinggi.

Hasil analisis korelasi antarp-variabel dari R Studio menunjukkan bahwa seluruh item (P1–P15) memiliki korelasi positif dan cukup kuat dengan skor total, ditunjukkan dengan nilai r_{cor} yang berada pada rentang 0,55–0,86. Nilai ini berada jauh di atas batas minimal r -tabel 0,2521 sehingga semakin menegaskan bahwa setiap butir memiliki hubungan yang signifikan dengan konstruk kepuasan layanan yang diukur. Selain itu, tabel korelasi antar-item juga memperlihatkan pola hubungan yang konsisten, di mana sebagian besar item memiliki korelasi berkisar antara 0,40 hingga 0,80, menunjukkan bahwa masing-masing butir bergerak searah dalam mengukur aspek-aspek kepuasan layanan BPJS dan Mobile JKN.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
P1	1.00	0.48	0.48	0.56	0.61	0.35	0.38	0.29	0.37	0.33	0.54	0.47	0.45
P2	0.48	1.00	0.60	0.51	0.61	1.00	0.41	0.40	0.48	0.43	0.64	0.53	0.58
P3	0.48	0.60	1.00	0.46	0.35	0.41	1.00	0.73	0.70	0.65	0.53	0.45	0.51
P4	0.56	0.51	0.46	1.00	0.38	0.40	0.73	0.64	0.64	0.59	0.53	0.63	0.55
P5	0.61	0.61	0.35	0.38	1.00	0.40	0.73	0.64	0.64	0.59	0.53	0.63	0.55
P6	0.35	0.41	0.41	0.40	0.40	1.00	0.73	0.64	0.64	0.59	0.53	0.63	0.55
P7	0.38	0.40	0.73	0.64	0.64	0.59	1.00	0.74	0.69	0.45	0.53	0.63	0.64
P8	0.29	0.40	0.73	0.64	0.64	0.59	0.74	1.00	0.70	0.63	0.59	0.63	0.64
P9	0.37	0.48	0.70	0.64	0.64	0.59	0.69	0.70	1.00	0.56	0.71	0.73	0.73
P10	0.33	0.43	0.65	0.53	0.53	0.45	0.53	0.45	0.63	1.00	0.69	0.69	0.69
P11	0.54	0.64	0.53	0.45	0.53	0.45	0.53	0.45	0.63	0.56	1.00	0.69	0.69
P12	0.47	0.53	0.73	0.47	0.65	0.51	0.63	0.53	0.59	0.71	0.69	1.00	0.73
P13	0.45	0.58	0.51	0.55	0.55	0.50	0.55	0.64	0.67	0.73	0.69	0.70	1.00
P14	0.64	0.61	0.71	0.41	0.64	0.48	0.50	0.55	0.57	0.72	0.61	0.80	0.73
P15	0.52	0.45	0.59	0.30	0.40	0.37	0.46	0.38	0.53	0.55	0.60	0.67	0.64
Total	0.75	0.72	0.78	0.60	0.74	0.70	0.77	0.74	0.80	0.81	0.78	0.86	0.85

Dari hasil *reliability if item dropped*, terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0,94–0,95 untuk semua item. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada satu pun item yang menurunkan reliabilitas, dan bahkan jika salah satu item dihapus, nilai alpha tidak meningkat secara berarti. Dengan demikian, seluruh item memberikan kontribusi yang stabil dan konsisten terhadap instrumen. Konsistensi ini juga diperkuat dengan nilai *raw_alpha* sebesar 0,95, yang termasuk kategori sangat tinggi, mengindikasikan kualitas instrumen yang sangat baik.

reliability if an item is dropped:

	raw_alpha	std.alpha	G6(sm)	average_r	S/N	alpha se	var.r	med.r
P1	0.94	0.95	0.96	0.55	17	0.011	0.014	0.55
P2	0.95	0.95	0.96	0.56	18	0.010	0.015	0.57
P3	0.94	0.94	0.96	0.55	17	0.011	0.014	0.55
P4	0.95	0.95	0.97	0.57	19	0.010	0.011	0.57
P5	0.94	0.95	0.96	0.55	17	0.010	0.014	0.55
P6	0.95	0.95	0.96	0.56	18	0.010	0.012	0.57
P7	0.94	0.95	0.96	0.55	17	0.011	0.014	0.56
P8	0.95	0.95	0.96	0.56	18	0.010	0.012	0.56
P9	0.94	0.94	0.96	0.55	17	0.011	0.014	0.55
P10	0.94	0.94	0.96	0.55	17	0.011	0.013	0.55
P11	0.94	0.94	0.96	0.55	17	0.011	0.014	0.55
P12	0.94	0.94	0.96	0.54	16	0.011	0.013	0.55
P13	0.94	0.94	0.96	0.54	16	0.011	0.013	0.54
P14	0.94	0.94	0.96	0.54	17	0.011	0.013	0.55
P15	0.95	0.95	0.97	0.56	18	0.010	0.013	0.56

Analisis *item statistics* juga mendukung hasil tersebut, di mana nilai *r.drop* berkisar antara 0,55–0,83. Nilai ini menunjukkan bahwa setiap item memiliki kemampuan diskriminatif yang baik, sehingga efektif dalam membedakan responden berdasarkan tingkat kepuasan mereka. Mean dan standar deviasi masing-masing item pun menunjukkan variasi respons yang cukup, sehingga instrumen tidak mengalami masalah homogenitas berlebihan.

Item statistics

	n	raw.r	std.r	r.cor	r.drop	mean	sd
P1	60	0.75	0.76	0.74	0.71	3.8	0.93
P2	60	0.72	0.72	0.70	0.67	3.8	0.88
P3	60	0.78	0.79	0.78	0.74	3.7	0.88
P4	60	0.60	0.61	0.58	0.55	3.9	0.83
P5	60	0.74	0.74	0.73	0.69	3.9	0.89
P6	60	0.70	0.69	0.67	0.64	3.5	1.14
P7	60	0.77	0.76	0.74	0.72	3.7	1.02
P8	60	0.74	0.73	0.72	0.69	3.5	1.05
P9	60	0.80	0.79	0.78	0.76	3.8	0.94
P10	60	0.81	0.81	0.81	0.78	3.9	0.99
P11	60	0.78	0.78	0.77	0.74	4.0	0.95
P12	60	0.86	0.86	0.86	0.83	4.0	0.97

Secara keseluruhan, hasil R Studio menegaskan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan memiliki validitas konstruk yang kuat serta reliabilitas internal yang sangat tinggi, sehingga layak digunakan dalam pengukuran kepuasan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan dan aplikasi Mobile JKN.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan dan program aplikasi JKN telah memenuhi kriteria valid dan reliabel. Seluruh butir pertanyaan menunjukkan nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari nilai *r* tabel, sehingga dapat dinyatakan valid dan mampu mengukur aspek yang seharusnya diukur. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien Cronbach's Alpha yang berada di atas batas

minimum yang ditetapkan, yang mengindikasikan bahwa kuesioner memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, instrumen penelitian ini layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam menilai kepuasan masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan dan aplikasi JKN, serta dapat dijadikan dasar bagi penelitian selanjutnya maupun sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Istri, C. D., & Rizki Fadila. (2023). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan Masyarakat Tentang Program JKN. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 11(1), 307–315. <https://doi.org/10.37824/jkqh.v11i1.2023.462>
- Gede, P. (2024). *Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif: Sebuah Studi Pustaka*. 5(4), 5599–5609.
- Kurnia Dewi, S., Sudaryanto, A., Studi Keperawatan, P., Muhammadiyah Surakarta, U., & Komunitas, K. (2020). *Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah*. <http://hdl.handle.net/11617/11916>
- Panjaitan, & Ambulan, A. (2020). *ANALISIS PEMANFAATAN PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI INDONESIA: A LITERATURE REVIEW*. 1(1), 44–50. <https://doi.org/10.61689/jpehi.v1i02.149>
- Nurul Khotimah. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69–76. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i2.182>
- Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 65–71.
- Rifky, P. M., Jannatin, I. S., Komunikasi, M. I., Falsafah, F., & Paramadina, U. (2025). Kajian Literatur tentang Pengaruh Aplikasi Kesehatan Satusehat Mobile dan Mobile JKN terhadap Kesadaran Gaya Hidup Sehat di Indonesia (2019-2023) Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat , Fakultas Kesehatan Masyarakat , Universitas Indonesia , pada kemajuan. *Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)*, 5(1), 327–352.
- Sagala, R. A. S., Vanda Elly Medina, Hariyan, E., Syahadah, R. F., & Purba, S. H. (2024).

Analysis Of The Implementation Of Bpjs Health Program Policies In Improving The Quality Of Health Services: A Literature Study. *Indonesian Journal of Health Science*, 4(4), 281–291.

Tinangon, E. N. (2023). *kesimpulan yang didapat : 3*.

Utami, Y., Rasmanna, P. M., & Khairunnisa, K. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *SAINTEK (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 4(2), 21–24.

Yulia Utami, Muslim Rasmanna, P., Utami, Y., & Pelita Nusantara Medan, S. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 4(2), 21–24.