

ABSTRAK

Syifa Luqyana Miftah, 1218010223, 2025: “Pengaruh Implementasi Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp) terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Kota Bekasi”

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya inovasi digitalisasi layanan oleh BPJS Kesehatan melalui Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp) yang memungkinkan peserta untuk mengakses layanan administrasi secara online melalui WhatsApp tanpa perlu datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Namun, dalam pelaksanaannya, sebagian peserta menilai bahwa Pandawa masih belum optimal dalam memberikan layanan.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh implementasi Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp) terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang dikontribusikan oleh variabel implementasi beserta dimensi-dimensinya terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kota Bekasi.

Penelitian ini membahas topik mengenai implementasi Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp) terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Berdasarkan permasalahan pada penelitian ini dikemukakan jawaban sementara, yaitu H_0 : tidak adanya pengaruh yang signifikan antara implementasi Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp) terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kota Bekasi dan H_1 : Adanya pengaruh yang signifikan antara implementasi Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp) terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kota Bekasi.

Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu variabel X (implementasi) dan variabel Y (kepuasan). Peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan dari Edward III untuk mengkaji variabel X, serta teori kepuasan dari Doll dan Torkzadeh untuk variabel Y. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari implementasi Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp) terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kota Bekasi dengan besar pengaruh sebesar 77%. Hal ini didukung oleh hasil nilai signifikansi yang diperoleh yaitu $0,001 < 0,05$ dengan $t_{hitung} 18,092 > t_{tabel} 1,984$. Adapun sumbangan efektif dari masing-masing dimensi yaitu, dimensi komunikasi sebesar 18,9%, dimensi sumber daya sebesar 32,8%, dimensi sikap pelaksana sebesar 17,2%, dan dimensi struktur birokrasi sebesar 8,1%.

Kata Kunci: Implementasi, Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp); Kepuasan; BPJS Kesehatan

ABSTRACT

Syifa Luqyana Miftah, 1218010223, 2025: “The Effect of Pandawa Implementation (Administrative Services via WhatsApp) on the Satisfaction of BPJS Kesehatan Participants in Bekasi City”

This research is motivated by the service digitalization innovation introduces by BPJS Kesehatan through Pandawa (Administrative Services via WhatsApp), which enables participants to access administratives services online without having to visit the BPJS Kesehatan office in person. However, in its implementation, some participants perceive that Pandawa has not yet operated optimally in delivering its service.

The purpose of this study is to determine the effect of the implementation of Pandawa (Administrative Services via WhatsApp) on the satisfaciom of BPJS Kesehatan participants in Bekasi City. In addition, this study also aims to much influence the Pandawa implementation variable and its dimensions contribute to the satisfaction of BPJS Kesehatan participants in Bekasi City.

This study discusses the topic of the implementation of Pandawa (Administrative Services via WhatsApp) on the satisfaction of BPJS Paricipants. Based on the problems in this study, a temporary answer is proposed, namely H_0 : there is no significant influence between the implementation of Pandawa (Administrative Services via WhatsApp) on the satisfaction of BPJS Kesehatan participants in Bekasi City and H_1 : there is a significant influence between the implementation of Pandawa (Administrative Services via WhatsApp) on the satisfaction of BPJS Kesehatan participants in Bekasi City.

This study consists of two variables, namely variables X (Pandawa implementation) and variable Y (satisfaction). Researchers used Edward III's policy implementation theory to examine variable X, and the user satisfaction theory by Doll and Torkzadeh to analyze variable Y. The research adopts a quantitative approach with a associative research design. The sampling technique used is simple random sampling, applying the Slovin formula, resulting in a total of 100 respondents. The collected data were processed and analyzed using SPSS version 27 software.

The result of this study indicate that there is a significant effect of the implementation of Pandawa (Administrative Services via WhatsApp) on the satisfaction of BPJS Kesehatan participants in Bekasi City, with an effect size of 77%. This finding is supported by a significance value of $0,001 < 0,05$ and a t-value of $18,092 > t\text{-table value of } 1,984$. The effective contribution of each dimension is as follows, the communication dimension contributes 18,9%, the resource dimension 32,8%, dispotitions dimension 17,2%, and the bureaucratic structure dimension 8,1%.

Keywords: Implementations, Pandawa (Administrative Services via WhatsApp), Satisfaction, BPJS Kesehatan