



## PENGARUH RESPONSIVITAS DAN AKUNTABILITAS LAYANAN PANDAWA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA BPJS KESEHATAN KOTA BANDAR LAMPUNG

**Mahya Lydia Lestari<sup>a\*</sup>, Asmaria<sup>b</sup>, M. Harviend Gilang Perdana<sup>c</sup>, Erwin Putubasai<sup>d</sup>**

<sup>a</sup> Administrasi Publik; [mahyalidyalestari@gmail.com](mailto:mahyalidyalestari@gmail.com), Universitas Sang Bumi Ruwa Juara; Jalan Imam Bonjol kota Bandar Lampung

<sup>b</sup> Administrasi Publik; [asmariafisp@gmail.com](mailto:asmariafisp@gmail.com), Universitas Sang Bumi Ruwa Juara; Jalan Imam Bonjol kota Bandar Lampung

<sup>c</sup> Administrasi Publik; [gilang.saburai@gmail.com](mailto:gilang.saburai@gmail.com), Universitas Sang Bumi Ruwa Juara; Jalan Imam Bonjol kota Bandar Lampung

<sup>d</sup> Administrasi Publik; [erwinputubasai@gmail.com](mailto:erwinputubasai@gmail.com), Universitas Sang Bumi Ruwa Juara; Jalan Imam Bonjol kota Bandar Lampung

\* Penulis Korespondensi: Mahya Lydia Lestari

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the influence of responsiveness and accountability of the PANDAWA service (Administrative Services via WhatsApp) on the satisfaction of BPJS Health users in Bandar Lampung City. The main focus of this study is to determine the extent to which these two variables, both partially and simultaneously, contribute to the level of satisfaction of digital service users of BPJS Health. According to Zeithaml and colleagues, the dimension of responsiveness has several important indicators. The ability to serve each user who needs services quickly and accurately, ensuring that services are delivered on time, and responding to all user complaints are included in these indicators. The research method used is a quantitative approach with the distribution of questionnaires to 400 respondents selected using Slovin's formula from a total population of 1,071,331 people. The data analysis technique was carried out using SPSS 25 software. The research results indicate that the responsiveness of PANDAWA services has a positive and significant effect on user satisfaction ( $t$  calculated = 10.887; sig. = 0.000), as does service accountability ( $t$  calculated = 7.635; sig. = 0.000). Simultaneously, responsiveness and accountability together also have a significant effect on user satisfaction ( $F$  calculated = 245.916; sig. = 0.000). The implications of these findings suggest that improving the quality of responsiveness and accountability simultaneously is very important to create a satisfying service experience for the public. Therefore, BPJS Kesehatan needs to continue optimizing both aspects in order to enhance effectiveness and satisfaction in PANDAWA's digital services.*

**Keywords:** *Responsiveness; Accountability; User Satisfaction.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh responsivitas dan akuntabilitas layanan PANDAWA (Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp) terhadap kepuasan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Bandar Lampung. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kedua variabel tersebut, baik secara parsial maupun simultan, berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan digital BPJS Kesehatan. Menurut Zeithaml dan rekannya, dimensi responsivitas (ketanggapan) memiliki beberapa petunjuk penting. Kemampuan untuk melayani setiap pengguna yang membutuhkan layanan dengan cepat dan akurat, memastikan layanan diberikan tepat waktu, dan menanggapi semua keluhan pengguna termasuk dalam indikator tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 400 responden yang dipilih menggunakan rumus Slovin dari total populasi sebesar 1.071.331 jiwa. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan software SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas layanan PANDAWA berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $t$  hitung = 10,887; sig. = 0,000), begitu pula akuntabilitas layanan ( $t$  hitung = 7,635; sig. = 0,000). Secara simultan, responsivitas dan akuntabilitas secara bersama-sama juga

memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $F$  hitung = 245,916; sig. = 0,000). Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas responsivitas dan akuntabilitas secara bersamaan sangat penting untuk menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan bagi masyarakat. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan perlu terus mengoptimalkan kedua aspek tersebut guna meningkatkan efektivitas dan kepuasan dalam pelayanan digital PANDAWA.

**Kata Kunci:** Responsivitas; Akuntabilitas; Kepuasan pengguna.

## 1. PENDAHULUAN

Kepuasan pengguna merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik, yang sangat dipengaruhi oleh responsivitas dan akuntabilitas penyedia layanan. Responsivitas mencerminkan kecepatan dan ketepatan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan masyarakat, sedangkan akuntabilitas menunjukkan transparansi dan tanggung jawab institusi terhadap publik. Keduanya menjadi elemen kunci dalam membangun kepercayaan dan efektivitas pelayanan. BPJS Kesehatan, sebagai penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), merespons kebutuhan layanan modern melalui inovasi digital, salah satunya Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp (PANDAWA). Layanan ini dihadirkan untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan administrasi secara daring, terutama di tengah pembatasan fisik selama pandemi.

Kota Bandar Lampung, dengan jumlah peserta JKN yang besar, menjadi wilayah yang strategis untuk menilai efektivitas layanan PANDAWA. Sayangnya, studi terdahulu masih terbatas dalam mengkaji secara empiris hubungan antara kualitas layanan digital BPJS Kesehatan dengan tingkat kepuasan penggunanya, khususnya dalam konteks responsivitas dan akuntabilitas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh responsivitas dan akuntabilitas layanan PANDAWA terhadap kepuasan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Bandar Lampung, baik secara parsial maupun simultan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan layanan digital publik yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kebanyakan pendahuluan terdahulu mengangankan tentang efektivitas (Nurmitasari, 2024), kualitas layanan (Komang Herlina Krisnayanti, 2023), dan pelaksanaan (Ridhatul Aulia Putri & Rizma Adila Syakurah, 2023). Hanya sejumlah kecil studi yang secara khusus menempatkan akuntabilitas sebagai variabel independen, terutama dalam konteks layanan digital seperti PANDAWA. Sejauh ini, sebagian besar penelitian tentang layanan BPJS Kesehatan berfokus pada kualitas layanan secara keseluruhan, termasuk responsivitas. Adapun, saat ini relatif sedikit studi yang secara eksplisit meneliti bagaimana responsivitas dan akuntabilitas bekerja sama untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan PANDAWA. Lebih lanjut, belum ada studi kuantitatif dengan ukuran sampel besar yang sepenuhnya menyelidiki kedua faktor ini. Selain itu, sangat sedikit penelitian lokal di Kota Bandar Lampung yang secara eksplisit menghubungkan tingkat kepuasan konsumen dengan responsivitas dan akuntabilitas layanan PANDAWA; oleh karena itu, lebih banyak penelitian diperlukan untuk menutup kesenjangan ini.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk. Mahmudi (2010) menegaskan bahwa pelayanan publik melibatkan berbagai instansi pemerintah dan badan usaha milik negara yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, partisipasi, nondiskriminasi, dan keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia dan penerima layanan (Dewi & Tobing, 2021).

Moenir (1992) menyatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan prinsip kesederhanaan, kejelasan, keamanan, transparansi, efisiensi, keadilan, dan ketepatan waktu. Sedangkan Kotler (Nasution, 2001) menjelaskan bahwa karakteristik utama pelayanan meliputi intangibility (ketidakberwujudan fisik), heterogenity (keragaman kebutuhan pengguna), dan inseparability (keterkaitan antara produksi dan konsumsi layanan).

Pelayanan publik bertujuan untuk menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan adil bagi masyarakat, baik dalam bentuk administratif maupun layanan sosial penting seperti kesehatan dan pendidikan

(Dilapanga, 2021; Rathnayeke et al., 2024). Kualitas pelayanan yang baik dicapai melalui responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, keterbukaan informasi, serta pengelolaan pengaduan secara transparan. Selain itu, keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik sangat diperlukan guna meningkatkan kualitas layanan (Samha, 2023). Inovasi teknologi menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyedia layanan.

## 2.2. Responsivitas

Responsivitas merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan publik yang menggambarkan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pengguna serta bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan (Zeithaml et al., dalam literatur pelayanan). Menurut Zeithaml dan rekannya, responsivitas mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat, tepat waktu, serta menanggapi keluhan pengguna secara efektif.

Dwiyanro (2005) mendefinisikan responsivitas sebagai kemampuan organisasi untuk mengenali, mengurutkan, dan mengubah kebutuhan masyarakat menjadi berbagai inisiatif pelayanan. Sementara itu, Tangkilisan (2005) menekankan bahwa responsivitas adalah kepekaan birokrasi terhadap permintaan dan harapan masyarakat, menggambarkan sejauh mana program dan usaha layanan dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

Beberapa indikator utama responsivitas meliputi:

- a. **Waktu tanggapan**, yaitu durasi yang dibutuhkan untuk merespon pertanyaan atau keluhan pengguna.
- b. **Kecepatan penyelesaian masalah**, yakni lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan setelah tanggapan diberikan.
- c. **Ketersediaan layanan**, yaitu ketersediaan kanal komunikasi seperti telepon, email, atau chat untuk merespon kebutuhan pengguna.
- d. **Kepuasan pengguna** terhadap kecepatan dan kualitas layanan.
- e. **Tingkat eskalasi**, yang mengukur seberapa sering masalah harus diteruskan ke level yang lebih tinggi untuk mendapatkan solusi.
- f. **Jumlah interaksi** yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah sebagai indikator efisiensi komunikasi.
- g. **Konsistensi respon**, yaitu kestabilan kecepatan dan kualitas respon sepanjang waktu dan situasi.

Harapan dan Ali (2020) menyatakan bahwa responsivitas adalah kemampuan pemerintah untuk menyesuaikan program dan kegiatan dengan kebutuhan serta harapan pengguna. Fitriadi (2020) menambahkan bahwa responsivitas juga mencerminkan kemampuan institusi negara dalam mengantisipasi dan merespon perubahan kebutuhan dan pengetahuan baru. Agar responsif, penyedia layanan harus memahami kebutuhan masyarakat, menetapkan tujuan pelayanan yang jelas, serta terus mengembangkan layanan sesuai preferensi pengguna (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005). Secara umum, responsivitas dapat diartikan sebagai pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat dari pemerintah atau penyedia layanan publik yang bertujuan meningkatkan kepuasan pengguna. Responsivitas juga erat kaitannya dengan akuntabilitas, di mana kedua aspek ini saling mendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## 2.3. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan salah satu indikator penting dalam pemberian pelayanan publik yang berkualitas dan berperan signifikan dalam mengukur kepuasan pengguna (Maani, 2009). Meski kerap disandingkan dengan responsivitas, keduanya memiliki perbedaan fungsi. Akuntabilitas adalah bentuk tanggung jawab penyedia layanan untuk mempertanggungjawabkan keputusan dan tindakan yang dilakukannya, guna membangun transparansi dan kepercayaan publik. Sementara responsivitas berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan tanggapan cepat dalam mengoptimalkan pelayanan (Agustin, 2017). Keduanya bertujuan sama, yakni meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan pengguna.

Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas mengacu pada kesesuaian pelaksanaan layanan dengan norma eksternal dan nilai sosial yang dipegang oleh pemangku kepentingan (Dwiyanto, 2008). Akuntabilitas merupakan kewajiban lembaga publik untuk memenuhi harapan masyarakat dan memastikan layanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan secara transparan sesuai standar yang berlaku. Sistem akuntabilitas yang baik mendukung pengembangan kinerja staf yang responsif, efektif, dan

bertanggung jawab serta mendorong tata kelola pemerintahan yang baik dan meningkatkan kepercayaan publik (Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2010).

Akuntabilitas dalam birokrasi terbagi menjadi dua jenis: vertikal dan horizontal. Akuntabilitas vertikal mengacu pada pertanggungjawaban kepada pihak berwenang yang lebih tinggi, sedangkan akuntabilitas horizontal merupakan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat luas (Agustin, 2017). Indikator akuntabilitas dalam pelayanan publik meliputi referensi layanan yang digunakan pejabat birokrasi, langkah-langkah untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang tidak memenuhi kualifikasi, dan prioritas kepentingan pengguna dalam pelaksanaan tugas (Dwiyanto, 2008).

Secara konseptual, akuntabilitas adalah kewajiban untuk menerima dan memberikan pertanggungjawaban atas tindakan yang dilakukan (Merriam-Webster; Jabbara & Dwivedi, 1998). Widodo (2001) menegaskan bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban organisasi untuk bertanggung jawab atas pencapaian misi dan tujuan melalui mekanisme pelaporan yang rutin. Dalam praktiknya, akuntabilitas digunakan sebagai alat evaluasi kinerja aparatur guna mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan (Indradi, 2017).

Krina (2003) mengemukakan prinsip-prinsip akuntabilitas yang meliputi: prosedur pengambilan keputusan yang tertulis dan dapat diakses publik, kepatuhan terhadap standar dan nilai etika, aturan administrasi yang tepat, serta transparansi informasi yang lengkap dan akurat mengenai tujuan dan kebijakan organisasi. Dalam konteks pelayanan PANDAWA oleh BPJS Kesehatan, akuntabilitas diwujudkan melalui transparansi informasi yang disampaikan secara akurat sesuai kebutuhan dan harapan pengguna.

#### **2.4. Layanan PANDAWA**

Penggunaan teknologi komunikasi dalam layanan publik semakin meningkat, terutama dalam rangka mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi layanan administrasi. Salah satu inovasi terkini adalah PANDAWA (Pelayanan Administrasi via WhatsApp) yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan sebagai upaya digitalisasi pelayanan kepada peserta JKN-KIS (BPJS Kesehatan, 2020). Layanan ini memungkinkan peserta menyelesaikan berbagai tugas administratif seperti pendaftaran dan pembaruan data tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, cukup dengan mengirim pesan melalui aplikasi WhatsApp pada nomor layanan 0811-8-165-165.

PANDAWA menyediakan tiga menu utama yakni administrasi, informasi, dan pengaduan, yang dapat diakses secara mudah melalui interaksi chat (BPJS Kesehatan, 2020). Inovasi ini diluncurkan pada Juli 2020 setelah masa uji coba pada Juni 2020 sebagai respons atas kebutuhan layanan yang lebih efisien selama pandemi COVID-19. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini diharapkan dapat memangkas antrian, mempercepat proses pelayanan, serta mempermudah akses layanan bagi peserta.

Digitalisasi layanan seperti PANDAWA merupakan bagian dari transformasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan responsivitas birokrasi, sekaligus mendukung upaya pemerintah dalam memperbaiki tata kelola dan kualitas layanan publik (Indrasari, 2021; Sari, 2022). Dengan demikian, PANDAWA tidak hanya memfasilitasi kemudahan administrasi tetapi juga meningkatkan kepuasan pengguna melalui akses layanan yang cepat, tepat, dan transparan.

#### **2.5. Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Secara umum, kepuasan pengguna didefinisikan sebagai sejauh mana harapan individu terpenuhi oleh hasil dari sistem yang digunakan dalam proses pengembangan (Oktarini, 2020). Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas layanan, yang mencakup pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta respons yang tepat waktu dalam memenuhi harapan tersebut (Tiptono, 2014 dalam Oktarini, 2020).

Persepsi pengguna terhadap sistem informasi tidak hanya didasarkan pada aspek teknis, tetapi juga mencakup pandangan praktis dalam penggunaan sehari-hari (Guimaraes et al., 1992). Kepuasan terjadi ketika kebutuhan dan keinginan pengguna terpenuhi selama penggunaan sistem (Kristy & Kusuma, 2018). Menurut Kotler, kepuasan pengguna merupakan evaluasi seseorang terhadap pelayanan yang diperoleh berdasarkan perbandingan antara kinerja produk dan harapan yang dimilikinya.

Dalam konteks pelayanan publik, Levine (1990) menyatakan bahwa kualitas penyelenggaraan layanan dapat diukur melalui tiga indikator utama yaitu responsivitas, tanggung jawab (responsibility), dan

akuntabilitas. Responsivitas mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk menanggapi harapan dan permintaan pengguna. Responsibility menunjukkan sejauh mana layanan diberikan sesuai prinsip administrasi yang benar, sementara akuntabilitas berkaitan dengan kesesuaian layanan terhadap kepentingan pihak terkait dan norma sosial yang berlaku.

Dengan demikian, kepuasan pengguna akan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan tidak menyita banyak waktu. Oleh karena itu, responsivitas dan akuntabilitas menjadi faktor krusial yang berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan (Levine, 1990).

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode yang melibatkan pengumpulan, interpretasi, dan penyajian data dalam bentuk angka untuk tujuan analisis dan pengujian hipotesis (Arikunto, 2010). Metode kuantitatif memungkinkan peneliti melakukan pengumpulan data secara sistematis, terencana, dan terstruktur untuk menganalisis hubungan antar variabel dengan hasil yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, atau visualisasi lain. Dalam penelitian kuantitatif, teori memiliki peranan penting sebagai landasan untuk mengarahkan peneliti dalam menentukan masalah, merumuskan hipotesis, memilih konsep, serta menentukan teknik analisis data. Selain itu, teori membantu dalam menemukan hubungan antara variabel yang diteliti (Ary et al., 1983; Sukardi, 2009).

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling, yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan atribut tertentu yang dianggap relevan dengan karakteristik populasi (Riyanto & Hatmawan, 2020). Dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling karena pengambilan sampel secara sengaja biasanya digunakan untuk memilih peserta yang dianggap paling berpengalaman atau relevan dengan topik yang sedang diteliti.

Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 400 responden, yang merupakan pengguna aktif layanan PANDAWA. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kuantitatif menggunakan metode statistik untuk menguji hubungan antar variabel dan mencapai tujuan penelitian (Sugiyono, 2016). Pengambilan sampel ini akan dilakukan dengan cara pembagian kuesioner secara online dan juga pembagian kuesioner di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. Rumus yang akan digunakan adalah rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : jumlah sampel  
N : jumlah populasi  
e : batas toleransi kesalahan (0.05)

Berdasarkan rumus di atas, peneliti mendapatkan jumlah sampel yang diperlukan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

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

Diketahui

Populasi aktif (N) = 1.071.331

e = 0,05

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

$$n = \frac{1.071.331}{1 + 1.071.331 (0,05)^2}$$

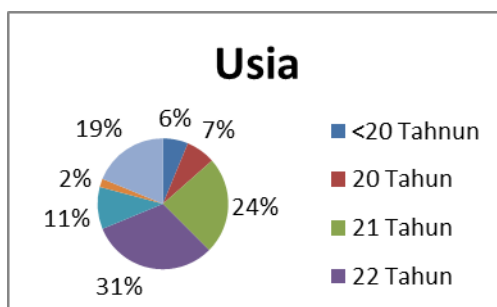
$$n = \frac{1.071.331}{2.678,3275}$$

$$n = 400$$

Jadi, sampel yang dibuthkan adalah 400 orang.

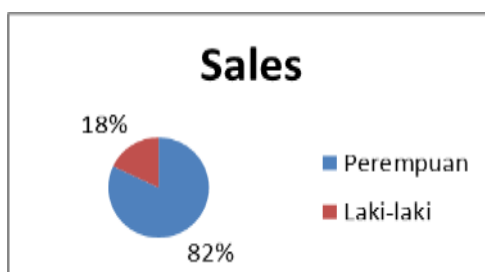
#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Deskripsi responden



Gambar 1. Usia Responden

Hasil data diatas menunjukkan bahwa responden dengan usia terbanyak adalah berumur 22 tahun berjumlah 120 orang dengan persentase 30%.



Gambar 2. Jenis Kelamin

Menurut statistik di atas, 326 responden, atau 82% dari total, adalah perempuan, sedangkan 74 responden, atau 18% dari total, adalah laki-laki.

##### 4.2 Deskripsi Variabel Penelitian

###### a. Responsivitas

Variabel responsivitas diukur dari tanggapan 400 responden terhadap lima pernyataan terkait layanan PANDAWA. Pernyataan “Pengguna dapat mengakses layanan PANDAWA dengan mudah” mendapat skor rata-rata 3,45 dengan 204 responden memilih “sangat setuju.” Sedangkan pernyataan “Pengguna merasa puas dengan waktu jawaban selama proses layanan” memiliki skor rata-rata 3,27 dan 157 responden memilih “sangat setuju,” yang merupakan skor terendah.

###### b. Akuntabilitas

Variabel akuntabilitas diukur dari tanggapan 400 responden terhadap lima pernyataan mengenai layanan PANDAWA. Pernyataan “Layanan PANDAWA memberikan informasi yang akurat dan sesuai dengan kebijakan yang berlaku” mendapat skor rata-rata 3,44 dengan 202 responden memilih “sangat setuju.” Sementara itu, pernyataan “Tanggapan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna” memiliki skor rata-rata 3,33 dengan 163 responden yang sangat setuju, jumlah responden terendah. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan dianggap akurat, namun kesesuaian tanggapan dengan kebutuhan pengguna masih bisa ditingkatkan.

###### c. Kepuasan Pengguna

Variabel kepuasan pengguna diukur dari tanggapan 400 responden terhadap lima pernyataan terkait layanan PANDAWA. Pernyataan “Layanan PANDAWA tetap memuaskan meskipun saya menggunakannya dalam kondisi darurat atau mendesak” mendapat skor rata-rata 3,52 dengan 226 responden memilih “sangat setuju.” Sedangkan pernyataan “Kemampuan layanan untuk merespon kebutuhan pengguna dengan cepat dan tepat” memiliki skor rata-rata 3,26 dengan 159 responden yang sangat setuju, yang merupakan respons terendah. Hal ini menunjukkan bahwa layanan dianggap memuaskan terutama dalam situasi darurat, namun kecepatan dan ketepatan respons masih perlu ditingkatkan.

### 4.3 Hasil Uji

#### a. Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

| Variabel          | Kondisi                  | Keterangan |
|-------------------|--------------------------|------------|
| Responsivitas     | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid      |
| Akuntabilitas     | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid      |
| Kepuasan Pengguna | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid      |

Sumber: Data diolah pada tahun 2025

Hasil uji validitas untuk seluruh variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Hal ini menandakan bahwa setiap butir pernyataan dianggap valid karena memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel yang diukur, yaitu responsivitas pelayanan, akuntabilitas pengelolaan program, dan kepuasan pengguna. Uji validitas ini bertujuan memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mengukur hal-hal yang dimaksudkan. Oleh karena itu, alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan tepat, karena setiap pernyataan secara akurat mewakili variabel yang diteliti.

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

| Variabel              | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|-----------------------|------------------|------------|
| Responsivitas (X1)    | 0,844            | Reliabel   |
| Akuntabilitas (X2)    | 0,802            | Reliabel   |
| Kepuasan Pengguna (Y) | 0,840            | Reliabel   |

Sumber: Data diolah pada tahun 2025

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa ketiga variabel yang diteliti, yaitu kepuasan pengguna (Y), akuntabilitas (X2), dan responsivitas (X1), memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih tinggi dari 0,60. Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur konsistensi internal instrumen penelitian, yaitu seberapa erat item-item dalam satu variabel saling terkait. Nilai Alpha di atas 0,60 menandakan bahwa instrumen yang digunakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik, sehingga setiap pertanyaan pada variabel tersebut dapat menghasilkan data yang andal dan konsisten. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sudah tepat untuk mengukur responsivitas layanan, akuntabilitas pengelolaan program, dan kepuasan pengguna.

#### c. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Analisis Regresi Linear Berganda

| Model              | Unstandardized Coefficients |            |
|--------------------|-----------------------------|------------|
|                    | B                           | Std. Error |
| (Constant)         | 2.674                       | 0.635      |
| Responsivitas (X1) | 0.493                       | 0.045      |
| Akuntabilitas (X2) | 0.337                       | 0.044      |

Sumber: Data diolah pada tahun 2025

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel Responsivitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan PANDAWA BPJS Kesehatan dengan nilai signifikansi 0,045, yang lebih kecil dari batas 0,05. Artinya, setiap kenaikan satu satuan pada Responsivitas akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,493 satuan. Demikian pula, variabel Akuntabilitas (X2) juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi 0,044. Setiap kenaikan satu satuan pada Akuntabilitas meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,337 satuan. Dengan kata lain, peningkatan responsivitas dan akuntabilitas secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

## d. Uji F

Tabel 4. Uji F

| Model      | F       | Sig.               |
|------------|---------|--------------------|
| Regression | 245.916 | 0.000 <sup>b</sup> |
| Residual   |         |                    |
| Total      |         |                    |

Sumber: Data diolah pada tahun 2025

Diperoleh nilai Sig.F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Responsivitas (X<sub>1</sub>), Akuntabilitas (X<sub>2</sub>), secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna(Y) BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung.

## e. Uji T

Tabel 5. Uji T

| Model                           | t      | Sig.  |
|---------------------------------|--------|-------|
| (Constant)                      | 4.210  | 0.000 |
| Responsivitas (X <sub>1</sub> ) | 10.887 | 0.000 |
| Akuntabilitas (X <sub>2</sub> ) | 7.635  | 0.000 |

Sumber: Data diolah pada tahun 2025

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa:

**H1 diterima**, karena variabel **Responsivitas (X<sub>1</sub>)** memiliki nilai *thitung* sebesar **10,887** dengan nilai signifikansi **0,000** (< 0,05). Artinya, responsivitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan PANDAWA. Sebanyak 45% responden memilih “Sangat Setuju,” menandakan bahwa responden merasa puas saat layanan diberikan secara cepat dan tanggap.

**H2 juga diterima**, karena variabel **Akuntabilitas (X<sub>2</sub>)** memperoleh nilai *thitung* sebesar **7,635**, lebih besar dari *t<sub>tabel</sub>* (1,649), dan dengan nilai signifikansi **0,000** (< 0,05). Sebanyak 46,2% responden memilih “Sangat Setuju,” yang menunjukkan bahwa semakin tinggi akuntabilitas layanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

Untuk **H3**, hasil uji F menunjukkan nilai *F<sub>hitung</sub>* sebesar **245,916**, jauh lebih besar dari *F<sub>tabel</sub>* (3,02) dengan nilai signifikansi **0,000** (< 0,05). Artinya, **responsivitas dan akuntabilitas secara simultan berpengaruh signifikan** terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menegaskan bahwa kedua variabel tersebut berkontribusi secara bersama-sama dalam meningkatkan kepuasan terhadap layanan PANDAWA.

## f. Uji Koefisien

Tabel 6. Uji Koefisien

| Model                         | R                 | RB Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------------------------------|-------------------|-----------|-------------------|----------------------------|
| Responsivitas                 | .698 <sup>a</sup> | .488      | .486              | 1.36095                    |
| Akuntabilitas                 | .648 <sup>a</sup> | .420      | .419              | 1.44816                    |
| Responsivitas & Akuntabilitas | .744 <sup>a</sup> | .553      | .551              | 1.27244                    |

Sumber: Data diolah pada tahun 2025

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa:

Responsivitas (X<sub>1</sub>) memiliki nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,488, yang berarti bahwa 48,8% variasi dalam kepuasan pengguna (Y) dapat dijelaskan oleh variabel responsivitas. Hubungan ini tergolong lemah, namun tetap menunjukkan adanya pengaruh yang berarti.

Akuntabilitas (X2) memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,420, artinya akuntabilitas dapat menjelaskan 42% dari variasi dalam kepuasan pengguna. Hubungannya dinilai kurang kuat, namun tetap signifikan secara statistik.

Secara simultan, Responsivitas dan Akuntabilitas (X1 & X2) memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,553, yang berarti bahwa kedua variabel tersebut bersama-sama dapat menjelaskan 55,3% dari variasi dalam kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keduanya memiliki pengaruh signifikan dan cukup kuat terhadap kepuasan pengguna layanan PANDAWA.

#### 4.4 Pembahasan

##### a. Responsivitas Layanan PANDAWA Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden menilai bahwa layanan PANDAWA memiliki tingkat responsivitas yang baik. Ketika pengguna mengajukan pertanyaan atau keluhan, respons yang diberikan dinilai cepat dan sesuai dengan kebutuhan. Hal ini tercermin dari jumlah responden terbanyak (204 orang) yang sangat setuju pada pernyataan “Pengguna dapat mengakses layanan PANDAWA dengan mudah.” Sebaliknya, pernyataan “Pengguna merasa puas dengan waktu yang diberikan selama proses pelayanan” mendapatkan tingkat persetujuan paling rendah (157 responden). Secara keseluruhan, responsivitas mencakup lima indikator utama: ketersediaan layanan, kecepatan layanan, kepuasan pengguna, kejelasan informasi, dan kemudahan sistem.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai  $t$  hitung sebesar 10,887 dan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ). Artinya, semakin tinggi tingkat responsivitas layanan PANDAWA, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan BPJS Kesehatan. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Andri Nugroho Saputro, 2022) dimana variabel responsivitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

##### b. Akuntabilitas Layanan PANDAWA Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung

Berdasarkan hasil penelitian, akuntabilitas layanan PANDAWA BPJS Kesehatan dinilai cukup baik oleh mayoritas responden. Pengguna merasa bahwa sistem layanan berjalan secara transparan, prosedurnya mudah dipahami, dan informasi yang diberikan sesuai dengan aturan yang berlaku. Akuntabilitas yang tinggi memberikan rasa aman dan kepercayaan bahwa proses pelayanan dilakukan secara profesional. Dari lima item pernyataan yang diukur, pernyataan “Layanan PANDAWA memberikan informasi yang akurat dan sesuai dengan kebijakan yang berlaku” mendapat persetujuan tertinggi dari 202 responden. Sedangkan pernyataan “Tanggapan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna” menjadi yang paling rendah, hanya disetujui oleh 163 responden. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian pengguna yang merasa tanggapan layanan belum sepenuhnya menyelesaikan kebutuhan mereka.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai  $t$  hitung sebesar 7,635 dan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ). Artinya, semakin baik akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan PANDAWA, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna BPJS Kesehatan. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Masnial, Mohamad A. Rahawarin, Jeanly Waisapy, 2024) dimana variabel akuntabilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

##### c. Responsivitas dan Akuntabilitas Layanan PANDAWA Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas dan akuntabilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan PANDAWA BPJS Kesehatan. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji hipotesis dengan nilai  $F$  hitung sebesar 245,916 dan nilai signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ), yang menandakan bahwa hipotesis diterima.

Responden memberikan penilaian tertinggi pada pernyataan “Respons layanan PANDAWA sesuai dengan kewajiban mereka untuk memberikan layanan,” dengan 222 dari 400 responden memilih “sangat setuju.” Hal ini menunjukkan bahwa sistem layanan dinilai mampu memberikan respons cepat dan sesuai prosedur.

Responsivitas menciptakan kesan bahwa layanan mampu memenuhi kebutuhan administrasi secara cepat, sementara akuntabilitas memberikan rasa percaya dan keyakinan bahwa layanan dilakukan dengan cara yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Kedua faktor ini saling melengkapi, dan bila keduanya diterapkan dengan baik, maka akan menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan bagi pengguna.

Sebaliknya, jika salah satu dari kedua aspek ini lemah, maka kepuasan pengguna dapat menurun, meskipun aspek lainnya baik. Oleh karena itu, peningkatan simultan pada responsivitas dan akuntabilitas menjadi kunci penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan PANDAWA.

## 5. KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh Responsivitas (X1) dan Akuntabilitas (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) pada layanan PANDAWA BPJS Kesehatan di Kota Bandar Lampung, dengan jumlah responden sebanyak 400 orang.

- a. Responsivitas (X1) memiliki nilai rata-rata 3,39. Pernyataan yang paling disetujui adalah “Pengguna dapat mengakses layanan PANDAWA dengan mudah” (204 responden “Sangat Setuju”), menunjukkan bahwa akses layanan dinilai sangat mudah dan membantu pengguna.
- b. Akuntabilitas (X2) menunjukkan nilai rata-rata 3,38. Pernyataan tertinggi adalah “Layanan PANDAWA memberikan informasi yang akurat dan sesuai dengan kebijakan yang berlaku” (202 responden “Sangat Setuju”), mencerminkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap kejelasan dan keakuratan informasi.
- c. Kepuasan Pengguna (Y) mencatat nilai rata-rata 3,33. Pernyataan paling disetujui adalah “Layanan PANDAWA tetap memuaskan meskipun digunakan dalam kondisi darurat atau mendesak” (226 responden “Sangat Setuju”), yang menunjukkan fleksibilitas layanan dalam situasi mendesak.

Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis 1 (H1)

Responsivitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai t hitung = 10,887 dan signifikansi = 0,000 ( $< 0,05$ ), sehingga H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin responsif layanan PANDAWA, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengguna.

Hipotesis 2 (H2)

Akuntabilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai t hitung = 7,635 dan signifikansi = 0,000, menunjukkan bahwa H2 diterima. Akuntabilitas yang tinggi meningkatkan rasa percaya dan kepastian pengguna terhadap layanan.

Hipotesis 3 (H3)

Responsivitas dan Akuntabilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan F hitung = 245,916 dan signifikansi = 0,000. H3 diterima, yang berarti bahwa kombinasi kedua variabel ini memberikan kontribusi besar dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

## Saran Praktis

1. Masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami manfaat dan cara penggunaan layanan PANDAWA. Oleh karena itu, disarankan agar BPJS Kesehatan aktif melakukan sosialisasi melalui social media, fasilitas kesehatan, atau instransi pemerintah terkait agar jangkauan layanan ini semakin luas.
2. BPJS perlu mengevaluasi efektivitasnya, misalnya melalui survei kecil atau pemantauan jumlah pengguna layanan PANDAWA setelah kegiatan sosialisasi berlangsung. Ini penting untuk mengukur sejauh mana informasi tersampaikan dan diterapkan.
3. BPJS disarankan bekerja sama dengan tokoh masyarakat, kader posyandu, atau petugas kelurahan untuk menjadi duta informasi layanan PANDAWA. Mereka bisa membantu menjangkau lapisan masyarakat yang sulit dijangkau melalui media digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alqueani, L., & Adyaksana, R.I., (2020), Meningkatkan Kinerja Pemerintah Daerah Dengan Transparansi Dan Akuntabilitas.
- [2] Anigomang, F.R., Tang, S.A., & Maruli, E., (2023), Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

- [3] Anjarwati, S., S.E.,M.Ak. (2024). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Batam: CV. Rey Media Cahyono. Hal. 103-104
- [4] Hermawan, I., S.Ag.,M.Pd.I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, kualitatif & Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan. Hal. 16, 19, 21-22.
- [5] Hidayat, P., Sutikno, p., Mulyadi., (2025), *Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu*.
- [6] Kushartiningih, R., & Riharjo, I.B., (2021), *Pengaruh Akuntabilitas Transparansi Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik*.
- [7] Nurmitasari., Syarifah, I., Hernando, H., (2023), *Service Effectiveness Of PANDAWA BPJS Kesehatan In Nganjuk Regency*.
- [8] Putri, D.,R.,D., Tjenreng, M.,B.,Z., (2025), Strategi Inovatif Dalam Pelayanan Publik: Mengintegrasikan Teknologi Untuk Responsivitas Yang Lebih Baik.
- [9] Rahmadana, M,F., et al. (2020). Pelayanan Publik. Batam: Yayasan Kita Menulis. Hal. 3.
- [10] Romaguera, R.A., & Lakshman, M., (2023), Funding And Accountability In Public Programs: Implications For Disease Intervention Specialists.
- [11] Sellang, K., et al. (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi,Konsep, Indokator, Dan Implementasinya. Jawa Timur: Penerbit Qiara Media. Hal. 23-25.
- [12] Sellang, K., et al. (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi,Konsep, Indokator, Dan Implementasinya. Jawa Timur: Penerbit Qiara Media. Hal. 23-25.
- [13] Septiawan, B., Suratman, S.S., (2022), Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.
- [14] Wahyudi, D., Idris, J., Abidin, Z., (2023), Tren Dan Isu Penelitian Uji T Dan Chi Kuadrat Dalam Bidang Pendidikan.
- [15] Waluyo, E., et al, (2024), Analisis Data Sampel Menggunakan Uji Hipotesis Penelitian Perbandingan Menggunakan Uji Anova Dan Uji T.