

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENGARUH *E-GOVQUAL* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* JKN**

**Oleh**

**Kezia Rany Simulina br. Manik**

*E-Government* merupakan wujud pembaharuan pelayanan publik dengan memanfaatkan sistem teknologi dan jaringan internet. Penggunaan teknologi dan internet digunakan untuk memberikan pelayanan yang semakin efektif dan efisien. BPJS Kesehatan sebagai salah satu pemberi pelayanan publik melakukan perubahan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi dan internet melalui aplikasi *Mobile* JKN. Kualitas layanan dalam aplikasi tersebut tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna. Tujuan penelitian ini ialah didapatkannya analisis pengaruh *e-govqual* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden 270 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah kuesioner dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan ialah regresi linier sederhana menggunakan SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-govqual* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil Uji t, setiap hipotesis memiliki nilai signifikansi sebesar 0.00 dengan batas signifikansi  $0.00 < 0.005$ . Dan juga diketahui hubungan antar variabel berpengaruh sebanyak 44.6% - 64.4%, sedangkan sisanya yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Kata kunci: *E-Government*, *E-Govqual*, Aplikasi *Mobile* JKN

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE EFFECT E-GOVQUAL ON MOBILE JKN APPLICATION USER SATISFACTION**

**By**

**Kezia Rany Simulina br. Manik**

*E-Government is a renewal of public services by utilizing technology systems and internet networks. The use of technology and the internet is used to provide more effective and efficient services. BPJS Health as one of the public service providers makes changes to public services by utilizing technology and the internet through Mobile JKN application. Quality of service in the application will certainly affect the level of satisfaction of the user community. The purpose of this study is to get an analysis of the effect e-govqual on Mobile JKN application user satisfaction. This study used a quantitative method with a total of 270 respondents. Data collection techniques used are questionnaires and literature study. The data analysis technique used is simple linear regression using SPSS 26. The results of this study indicate that e-govqual has a positive influence on user satisfaction. Based on the results of the t test, each hypothesis has a significance value of 0.00 with a significance limit of  $0.00 < 0.005$ . And it is also known that the relationship between variables influences as much as 44.6% - 64.4%, while the rest is influenced by other factors.*

*Keywords: E-Government, E-Govqual, Mobile JKN Applicatio*