

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

(Skripsi)

Oleh

KEZIA RANY SIMULINA br. MANIK

NPM 1946041003



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

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

Oleh

KEZIA RANY SIMULINA br. MANIK

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

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

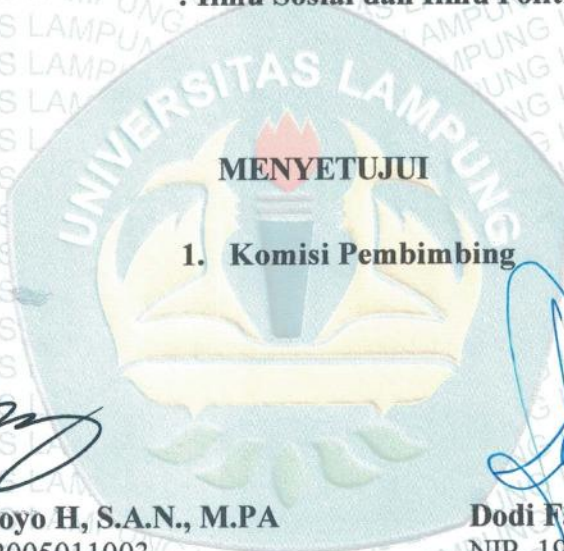
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH E-GOVQUAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN**

Nama Mahasiswa : **Kezia Rany Simulina br. Manik**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1946041003**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**




1. Komisi Pembimbing


Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA
NIP. 198106282005011003


Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si
NIP. 198807122019032019

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Meilyana, S.IP., M.A
NIP. 197405202001122002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : Simon Sumanjoyo H, S.A.N, M.PA

Sekretaris : Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si

Penguji Utama : Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. Ida Nurhida, M.Si
NIP. 196108071987032001



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **21 Juli 2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 21 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Kezia Rany Simulina
NPM 1946041003

RIWAYAT HIDUP



Bernama lengkap Kezia Rany Simulina br Manik. Penulis dilahirkan di Kota Bekasi pada 07 September 2001, sebagai anak pertama dari tiga bersaudara, dari Bapak Dalanmuli Ginting dan Ibu Warimulinta Sembiring.

Penulis pertama kali menempuh pendidikan di TK Gracia pada tahun 2006, kemudian melanjutkan pendidikan di SD Strada Cakung sampai 2011 yang dilanjutkan di SD Negeri Jatiluhur IV Kota Bekasi sampai dengan tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 24 Kota Bekasi sampai dengan tahun 2016 dan melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 16 Kota Bekasi sampai dengan tahun 2019. Pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur masuk mandiri.

Selama menjadi mahasiswa penulis aktif di organisasi UKM Kristen Universitas Lampung sebagai anggota Divisi 1 (Informasi dan Dasar Kepemimpinan Kristen) pada periode tahun 2021. Pada tahun 2021 juga penulis mengikuti kegiatan Kampus Mengajar Angkatan 2 yang terlaksana selama enam bulan dengan penempatan di SD Negeri Jatimekar 1 Kota Bekasi. Pada tahun 2022, penulis melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kecamatan Jatibening, Kota Bekasi, Jawa Barat. Pada tahun 2022 juga penulis mengikuti kegiatan Magang dan Stusi Independen Bersertifikat (MSIB) di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung dengan penempatan pada bagian *Relationship Officer* (RO) yang terlaksana selama enam bulan.

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan kasih karunia-Nya yang melimpah sehingga aku dapat menyelesaikan studi dan karya tulis ini.

Karya tulis ini aku persembahkan kepada Papa Dalamuli Ginting dan Mama Warimulinta Sembiring.

Terimakasih atas kasih sayang dan perjuangan kalian sampai saat ini. Terimakasih karena selalu ada dan selalu mendukung aku sampai pada akhirnya aku bisa menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.

MOTTO

Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada Tuhan!
(Yeremia 17:7)

Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.
(Yesaya 41:10)

Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari.
(Matius 6:34)

Tetap optimis sampai pesimis
(Kezia Rany S.)

SANWACANA

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, penyertaan dan kasih karunia-Nya yang melimpah sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *E-Govqual* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile JKN*” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Proses penulisan skripsi ini juga tidak lepas atas berkat bantuan, semangat dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua ku tercinta Bapak Dalammuli Ginting dan Ibu Warimulinta Sembiring yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat dan selalu ada setiap harinya. Terimakasih atas setiap pengorbanan dan segala hal yang telah diberikan selama ini. Pak, mak anak mu udah sarjana!
2. Bapak Simon Sumanjoyo Hutagalung, S.A.N, M.PA., selaku dosen pembimbing utama yang telah membantu penulis dalam proses menyelesaikan skripsi. Terimakasih atas segala ilmu, pengetahuan, saran, bimbingan dan arahan dalam proses bimbingan.
3. Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu penulis dalam proses menyelesaikan skripsi. Terimakasih atas segala ilmu dan pengetahuan baru serta saran dan masukannya dalam proses bimbingan.
4. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si., selaku dosen penguji penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terimakasih atas saran dan masukan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik⁵.

5. Ibu Dr, Ani Agus Puspawati, S.AP., M.AP., selaku dosen pembimbing akademik penulis selama masa perkuliahan. Terimakasih atas bimbingannya selama masa perkuliahan.
6. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Ibu Ita Ptihantika, S.Sos., M.A., selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakulitas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
8. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan.
9. Mba Wulan dan staff jurusan lainnya yang selalu membantu dalam hal-hal administrasi selama masa perkuliahan dan proses Menyusun skripsi.
10. Seluruh pegawai bidang P4 BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung, Pak Edi, Bang Saddam, Bang Andi, Bang Prima, Alm. Mba Sari, Mba Indah, Bang Ridwan, Bang Feri, Mba Winda, Mba Steffi, Bang Aji dan Bang Ricko atas bimbingannya selama magang sehingga penulis dapat mengambil topik penelitian ini.
11. Kedua adik ku tersayang Nathania Destisa Simulina dan Jeremia Arapenta Simulina yang selalu memberikan doa dan dukungan.
12. Pasukan Elite, Faradipa, Amal, Mba Egi, Nanda, Anin dan Ayu yang selalu mendukung dan memberikan motivasi sedari awal perkuliahan hingga diakhir masa perkuliahan. Ayoo semangat biar SANTuyyy!!
13. Teman-teman ku tersayang Dinda, Amalia, Olivia, Zahra, Nina, Anada yang selalu banyak bm tapi selalu tak hayukk. Terimakasih sudah menjadi teman yang baik dari awal perkuliahan dan hingga saat ini. Semangat mengejar serjana dan jangan lupa abis itu kerja ke Jakarta biar kita reunion disana.
14. Teman seperjuangan Aya, Jimmy, Ayyas, Jono, Iqbal terimakasih sudah menjadi teman yang baik dan mendukung selama masa perkuliahan.
15. Teman-teman Granada, semangat teruss untuk masa depan kalian dan terimakasih atas setiap memori yang tercipta selama ini.
16. Teman seperantauan, Jatibening Anjayy (KKN), Biagi, Elva, Ezra, Kemal, Ify, Yuni dan Nafisa. Terimakasih atas dukungan dan semangatnya selama ini.

Terimakasih selalu menyempatkan hadir disetiap proses menyelesaikan skripsi ini. Semangat gaiss dalam mendapatkan gelar sarjana biar nanti kita bisa ngumpul di Bekasi lagi xixi.

17. Keluarga besar ku Ginting Manik *Family* terimakasih atas setiap doa dan dukungannya dan pertanyaanya mengenai kapan wisuda, ini aku wisuda *haha*
18. Alm. Bik Tengah jambi, akhirnya aku selesai juga bik, Katanya kalo aku wisuda kita mau foto keluarga tapi ternyata bibik balik deluan ke rumah Tuhan. Jaga aku dari surga ya bikk
19. Dan terakhir kepada diri ku sendiri. Terimakasih karena telah berjuang selama ini. *You did it kess!!*

Akhir kata, semoga Tuhan selalu membantu dan memberi kemudahan kepada setiap pihak yang telah membantu selama proses mengerjakan skripsi ini, baik yang tersebut maupun yang tidak. Hanya itu yang bisa penulis ucapkan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membanca.

Bandar Lampung, Juli 2023

Kezia Rany Simulina

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Tinjauan Tentang <i>E-Government</i>	10
2.3 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.4 Tinjauan Tentang Kepuasan Pengguna.....	22
2.5 Kerangka Berpikir.....	24
2.6 Hipotesis Penelitian.....	25
III. METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel Penelitian.....	27
3.4 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.5 Sumber Data.....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6.1 Kuesioner.....	32
3.6.2 Studi Pustaka.....	33
3.7 Uji Instrumen.....	33
3.7.1 Uji Validitas.....	33
3.7.2 Uji Realiabilitas.....	35
3.8 Teknik Analisis Data.....	36
3.8.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	36
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum.....	39
4.1.1 Sejarah BPJS Kesehatan.....	39

4.1.2 Visi dan Misi BPJS Kesehatan.....	40
4.1.3 Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	40
4.2 Karakteristik Responden.....	43
4.2.1 Jenis Kelamin.....	43
4.2.2 Kelompok Usia	44
4.2.3 Pekerjaan.....	45
4.2.4 Pendidikan Terakhir.....	45
4.2.5 Intensitas Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	46
4.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	47
4.3.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	56
4.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	62
4.4 Pembahasan.....	69
V. KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Peserta BPJS Kesehatan	3
2. Penelitian Terdahulu	8
3. Dimensi Pengukuran <i>E-Govqual</i>	21
4. Definisi Konseptual dan Oprasional Variabel.....	28
5. Pertanyaan Oprasional Variabel.....	30
6. Skala Pengukuran Likert.....	33
7. Hasil Uji Validitas.....	34
8. Hasil Uji Realiabilitas	36
9. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Antara Variabel <i>Efficiency</i> dan Kesesuaian Harapan	47
10. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Antara Variabel <i>Efficiency</i> dan Minat Bekunjung Kembali	48
11. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Antara Variabel <i>Efficiency</i> dan Ketersediaan Merekomendasi	49
12. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Antara Variabel <i>Trust</i> dan Kesesuaian Harapan	49
13. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Antara Variabel <i>Trust</i> dan Minat Bekunjung Kembali.....	50
14. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Antara Variabel <i>Trust</i> dan Ketersediaan Merekomendasi.....	51
15. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Antara Variabel <i>Reliability</i> dan Kesesuaian Harapan	52
16. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Antara Variabel Reliabilty dan Minat Bekunjung Kembali	52
17. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Antara Variabel <i>Reliability</i> dan Ketersediaan Merekomendasi	53
18. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Antara Variabel <i>Citizen support</i> dan Kesesuaian Harapan.....	54
19. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Antara Variabel <i>Citizen support</i> dan Minat Bekunjung Kembali	55
20. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Antara Variabel <i>Citizen support</i> dan Ketersediaan Merekomendasi	55
21. Hasil Uji T Variabel <i>Efficiency</i> dan Kesesuaian Harapan.....	56
22. Hasil Uji T Variabel <i>Efficiency</i> dan Minat Bekunjung Kembali	57
23. Hasil Uji T Variabel <i>Efficiency</i> dan Ketersediaan Merekomendasi.....	57
24. Hasil Uji T Variabel <i>Trust</i> dan Kesesuaian Harapan.....	58
25. Hasil Uji T Variabel <i>Trust</i> dan Minat Berkunjung Kembali.....	58
26. Hasil Uji T Variabel <i>Trust</i> dan Ketersediaan Merekomendasi	59

27. Hasil Uji T Variabel <i>Reliability</i> dan Kesesuaian Harapan.....	59
28. Hasil Uji T Variabel <i>Reliability</i> dan Minat Berkunjung Kembali	60
29. Hasil Uji T Variabel <i>Reliability</i> dan Ketersediaan Merekomendasi.....	60
30. Hasil Uji T Variabel <i>Citizen support</i> dan Kesesuaian Harapan.....	61
31. Hasil Uji T Variabel <i>Citizen support</i> dan Minat Berkunjung Kembali.....	61
32. Hasil Uji T Variabel <i>Citizen support</i> dan Ketersediaan Merekomen.....	62
33. Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel <i>Efficiency</i> dan Kesesuaian Harapan	63
34. Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel <i>Efficiency</i> dan Minat Berkunjung Kembali.....	63
35. Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel <i>Efficiency</i> dan Ketersediaan Merekomendasi.....	64
36. Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel <i>Trust</i> dan Kesesuaian Harapan....	64
37. Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel <i>Trust</i> dan Minat Berkunjung Kembali.....	65
38. Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel <i>Trust</i> dan Ketersediaan Merekomendasi.....	65
39. Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel <i>Reliability</i> dan Kesesuaian Harapan	66
40. Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel <i>Reliability</i> dan Minat Berkunjung Kembali.....	66
41. Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel <i>Reliability</i> dan Ketersediaan Merekomendasi.....	67
42. Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel <i>Citizen support</i> dan Kesesuaian Harapan.....	67
43. Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel <i>Citizen support</i> dan Minat Berkunjung Kembali.....	68
44. Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel <i>Citizen support</i> dan Ketersediaan Merekomendasi.....	68

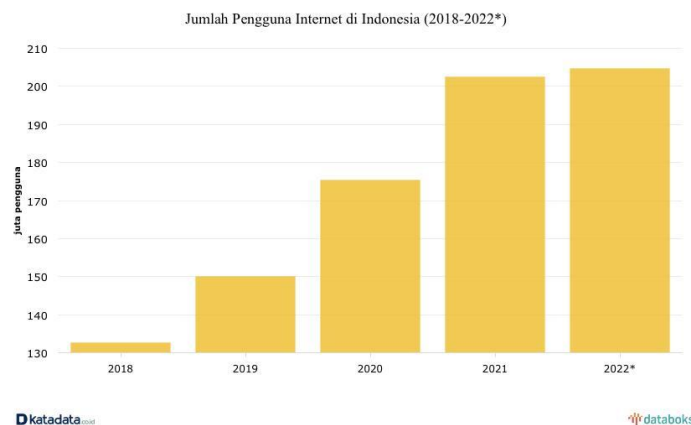
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	1
2. Penilaian Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	5
3. Kualitas Pelayanan <i>E-Government</i>	21
4. Kerangka Pikir	24
5. Tampilan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	41
6. Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin	44
7. Hasil Kuesioner Berdasarkan Kelompok Usia.....	44
8. Hasil Kuesioner Berdasarkan Pekerjaan	45
9. Hasil Kuesioner Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
10. Hasil Kuesioner Berdasarkan Intensitas Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	46

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Maraknya penggunaan teknologi saat ini sudah tidak dapat dihindari perkembangannya. Penggunaan teknologi sudah menjadi kebutuhan sehari-hari bagi seluruh kehidupan manusia. Penggunaan teknologi saat ini sudah dinilai memberikan dampak yang baik dan memberikan hasil yang efisiensi, cepat, akses global dan transparansi. Pada tahun 2022, terjadinya peningkatan lebih tinggi dalam tren global dan pengembangan penggunaan *e-government* dan transisi pada banyak negara yang mendapatkan hasil nilai *E-Government Development Index* (EGDI) dari yang lebih rendah menjadi lebih tinggi daripada tahun sebelumnya. Hal ini juga didukung dengan adanya peningkatan penggunaan internet dari yang sebelumnya sebanyak 4.1 miliar meningkat menjadi sebanyak 5.2 miliar di tahun 2022 (UNDESA, 2022).



Gambar 1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia
(Sumber: Katadata.co.id, 2023)

Indonesia merupakan salah satu negara pengguna internet terbanyak. Hal ini dapat dibuktikan dengan terjadinya angka kenaikan pengguna internet di setiap

tahunnya. Pada tahun 2022 angka pengguna internet naik menjadi 204,7 juta dari yang sebelumnya sebanyak 202,6 juta pengguna. Jika dipersentasikan jumlah pengguna internet di Indonesia sebanyak 73.7% dari total jumlah penduduk Indonesia. Adanya penggunaan teknologi diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pemberdayaan masyarakat mengakses informasi, meningkatkan pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, terjadinya komunikasi yang baik antara bisnis dan pemerintah, memperbaiki sistem pemerintah agar lebih efisien dan transparan saat melakukan pelayanan publik (Heriyanto, 2022).

Upaya pemerintah dalam memanfaatkan perkembangan teknologi, internet dan kebutuhan masyarakat ialah dengan menerapkan pelaksanaan *e-government* dalam setiap pelaksanaan fungsi jajaran pemerintahan. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada tahun 2018, kompleksitas penggunaan *e-government* dalam memberikan pelayanan publik yang akuntabel, efektif, inklusif, transparan dan dapat dipercaya memberikan hasil yang meningkat pada masyarakat (UNDESA, 2018). *E-government* merupakan penggunaan teknologi dalam menyebarkan informasi dan komunikasi dengan biaya yang minim dengan lebih efektif dan efisien. Penerapan *e-government* tentunya bertujuan untuk dapat menciptakan dan memberikan kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Hal ini juga didukung dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menjadi landasan penerapan *e-government* dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik.

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang bertanggung jawab terhadap jaminan kesehatan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya BPJS Kesehatan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh masyarakat yang bergabung, baik dalam hal memberikan pelayanan kesehatan maupun memberikan informasi kepada seluruh masyarakat. Jumlah peserta yang bergabung pada BPJS Kesehatan per 30 September 2022 berjumlah sebanyak 244.600.449 jiwa dengan pembagian segmen kepesertaan sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Peserta BPJS Kesehatan

Segmen Kepesertaan	Jumlah Peserta
Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBN	110.781.499
Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBD	37.708.513
Pekerja Penerima Upah Penyelenggara Negara (PPU – PN)	19.177.893
Pekerja Penerima Upah Badan Usaha (PPU – BU)	42.051.965
Pekerja Bukan Penrima Upah (PBPU)- Pekerja Mandiri	30.624.432
Bukan Pekerja	4.256.156
TOTAL	244.600.449

(Sumber: BPJS Kesehatan, 2022)

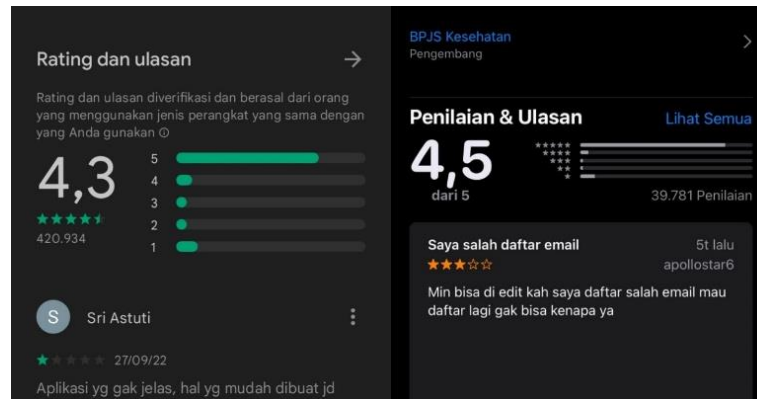
Jumlah peserta yang cukup banyak ini tentunya BPJS Kesehatan harus mampu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat yang menggunakan BPJS Kesehatan. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Namun, sering kali diketahui bahwa masih banyak keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan. Salah satunya sering terjadinya antrian panjang saat masyarakat ingin melakukan layanan administrasi. Masih banyak keluhan masyarakat terhadap prosedur administrasi yang dinilai berbelit-belit. Adanya permasalahan seperti dalam antrian, lambat, kurang efektif dan efisien yang memberikan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan (Wahyuni, 2021).

Menanggapi keadaan tersebut dengan ditambahkan perkembangan dan kebutuhan masyarakat terhadap teknologi membuat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan juga menerapkan *e-government* dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Ditambah dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat menyebabkan BPJS Kesehatan harus beradaptasi dalam menyiapkan teknologi sebagai salah satu sarana pelayanan. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintah, adanya penggunaan teknologi diharapkan sebagai solusi dalam memberikan kemudahan akses terhadap pelayanan publik. Kebutuhan akan teknologi sebagai salah satu bentuk usaha yang pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang rendah (Sirajuddin & Artianingsi, 2020).

BPJS Kesehatan mengeluarkan inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang disertai dengan penerapan *e-government*, yaitu aplikasi *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional). Aplikasi *Mobile JKN* merupakan salah satu bentuk transformasi pelayanan *digital marketing* yang digunakan sebagai bentuk pelayanan. Adanya aplikasi *Mobile JKN* ini merubah tata pelayanan administrasi yang sebelumnya diberikan secara manual di Kantor Cabang ataupun Fasilitas Kesehatan kini dengan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, sehingga masyarakat dapat melakukannya dimana saja dan kapan saja tanpa adanya batasan waktu pelayanan (*self service*).

Penggunaan aplikasi *Mobile JKN* ditujukan untuk dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan yang diinginkan, seperti mengetahui jumlah tagihan iuran yang harus dibayar, mengubah data kepesertaan, informasi data keluarga peserta, mengetahui informasi mengenai fasilitas kesehatan, informasi seputar JKN-KIS dan layanan pengaduan. Hal ini tentunya diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sesuai dengan tujuan *e-government* yang ditujukan untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.

Aplikasi *Mobile JKN* saat ini sudah tersebar diseluruh Indonesia dan dapat digunakan oleh semua masyarakat. Aplikasi *Mobile JKN* saat ini sudah dapat diunduh diberbagai jenis *smartphone* dan tersedia di *Play Store* dan *App Store*. Saat ini jumlah pengunduhan aplikasi *Mobile JKN* yang terdapat di *Play Store* 10 juta lebih dan masih terus bertambah. Dengan jumlah unduhan yang banyak ini tentunya juga memberikan hasil ataupun penilaian yang diberikan masyarakat sebagai pengguna. Adapun penilaian terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* pada *Play Store* dan *App Store* memiliki nilai yang berbeda.



Gambar 2. Penilaian Aplikasi Mobile JKN
(Sumber: *Play Store* dan *App Store*, 2022)

Berdasarkan data yang didapatkan dari aplikasi *Play Store* dan *App Store* per tanggal 24 Oktober 2022 hasil yang didapatkan memiliki hasil yang berbeda. Penilaian yang didapatkan ada aplikasi *Play Store* dengan memperoleh nilai sebesar 4,3 dari jumlah penilaian dan ulasan sebanyak 420.934 Sedangkan, hasil yang didapatkan pada *App Store* dengan memperoleh nilai sebesar 4,5 dari jumlah penilaian dan ulasan sebanyak 39.781. Hasil penilaian dengan angka 4,3 dan 4,5 sudah cukup baik, yang berarti masyarakat merasa bahwa aplikasi *Mobile JKN* sudah baik dalam penggunaannya.

Saat ini jumlah pengunduhan aplikasi *Mobile JKN* sebanyak 16.346.826 pengguna. Dengan adanya jumlah pengunduhan yang cukup banyak seharusnya pemberian pelayanan publik di BPJS Kesehatan sudah cukup terbantu. Sebelumnya, aplikasi *Mobile JKN* telah meraih penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) sebagai salah satu Top 99 Inovasi Pelayanan Publik 2018 Kemenpan-RB. Pada tahun 2023 aplikasi *Mobile JKN* kembali mendapatkan *Gold Champion of Indonesia WOW Brand Festive Day 2023* pada kategori *public service application* yang diberikan oleh *MarkPlus, Inc.* Banyaknya Jumlah pengunduhan dan penghargaan yang didapatkan oleh aplikasi *Mobile JKN* seharusnya sudah cukup memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Penggunaan *e-government* tentunya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan terkhusus pada layanan yang

menggunakan elektronik (*e-government*) dapat diukur menggunakan metode *e-govqual*. *E-Govqual* merupakan metode yang dikembangkan untuk mengukur kualitas pelayanan publik dalam penerapan *e-government*. Metode ini dikemukakan oleh Papadomichelaki & Mentzas yang memiliki empat dimensi yaitu, *efficiency, trust, reabilty* dan *citizen support*.

Kualitas pelayanan yang baik tentunya harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan tersebut. Tingkat kualitas pelayanan juga dapat menunjukkan terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna. Dalam penelitian Kusuma (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan melalui aplikasi *Mobile JKN* berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata yang dimiliki sebesar 84.5% yang dilihat melalui dimensi *e-govqual*. Hal tersebut menyatakan bahwa kinerja pada aplikasi *Mobile JKN* sudah sesuai dengan harapan para pengguna. Dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna berguna untuk menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa jumlah pengguna aplikasi *Mobile JKN* yang terdaftar di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung sebanyak 216.100 pengguna. Namun, pada kenyataannya yang terjadi di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung masih terdapat masyarakat yang mengantri untuk melakukan layanan yang seharusnya dapat dilakukan melalui aplikasi *Mobile JKN*. Seperti, mengubah lokasi fasilitas kesehatan (faskes) pertama dan meminta cetakan kartu BPJS Kesehatan yang saat ini dapat di unduh melalui aplikasi *Mobile JKN*.

BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung merupakan salah satu cabang yang berada di provinsi Lampung. Lokasi yang berada pada wilayah ibukota provinsi menyebabkan BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung lebih memiliki banyak jumlah peserta dibandingkan dengan cabang yang berada pada provinsi Lampung lainnya. BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung saat ini membawahi 5 Kabupaten/Kota yaitu Kota Bandar Lampung, Kabupaten Lampung Selatan, Kabupaten Pesewaran, Kabupaten Pringsewu, dan Kabupaten Tanggamus, dan dengan jumlah peserta yang terdaftar sebanyak

3.039.042 peserta. Sedangkan, jumlah peserta yang ada pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Metro sebanyak 2.479.099 dan BPJS Kesehatan Cabang Kotabumi sebanyak 1.347.838. Dengan itu, maka penggunaan aplikasi *Mobile JKN* ini tentunya diharapkan dapat mempermudah dan mengoptimalkan pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan di atas, penulis tertarik untuk mengetahui kualitas layanan *e-government (e-govqual)* kepada masyarakat pengguna. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian menggunakan judul “**Analisis Pengaruh *E-Govqual* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile JKN*”**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan penulis, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu, apakah terdapat pengaruh *e-govqual* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk menganalisis pengaruh *e-govqual* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dijadikan sebagai sumber informasi bagi pengembangan ilmu administrasi negara terkait kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan internet (*e-government*).

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan, masukan dan bahan referensi pemikiran positif terkait dengan pengaruh *e-govqual* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan dalam melakukan penelitian. Selain itu, penelitian terdahulu juga ditujukan untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

Penulis	Judul	Hasil	Persamaan
Annisa Miftahqul Janah Ardiani Kusuma (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Dengan Menggunakan Dimensi <i>E-Govqual</i> di BPJS Kesehatan Kota Surakarta.	Hasil penelitian ini mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aplikasi <i>Mobile JKN</i> mempunyai rata-rata nilai sebesar 84.5% dan masuk pada kategori baik. Dari hasil yang didapatkan masih terdapat beberapa item indikator yang memiliki nilai rendah dan belum sesuai dengan harapan pengguna aplikasi <i>Mobile JKN</i> .	Hasil dari penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana memiliki fokus yang sama yaitu mengetahui penerapan <i>e-government</i> dan juga menggunakan metode yang sama yaitu <i>E-GovQual</i> . Namun, terdapat perbedaan pada penggunaan metode yang digunakan dalam penelitian, dan lokasi yang dicakup.
Syamsul Bahri, Amri, Atikah Azmi Siregar (2022)	Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobila JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	Hasil penelitian ini mengatakan bahwa kualitas pelayanan Aplikasi <i>Mobie JKN</i> sudah cukup memuaskan dengan indeks kepuasan sebesar 76,785%. Namun, masih terdapat empat atribut yang memiliki nilai belum cukup baik dan terdapat	Hasil dari penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana memiliki fokus yang sama yaitu mengetahui penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> terhadap kualitas pelayanan. Namun, terdapat perbedaan pada teori penelitian yang

		dua dimensi yang dapat ditingkatkan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.	digunakan, teknik analisis data dan lokasi yang dicakup.
Gusti Agung Sri Guntari & Ni Putu Ayu Wulan Noviyanti (2022)	<i>Quality Of Mobile JKN Application To Increase Health Services Access For JKN Participants In Pandemic Covid-19.</i>	Hasil penelitian mengatakan bahwa peserta merasa pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif dan efisien. Namun, masih terdapat beberapa fitur aplikasi yang masyarakat belum ketahui kegunaannya.	Hasil dari penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan melalui aplikasi <i>Mobile JKN</i> . Namun, terdapat perbedaan pada metode penelitian, teori yang digunakan dan lokasi yang dicakup.
Rino Ardhian Nugroho, Annisa Nurlaila Imania, and Annisa Alya Rahmawati (2022)	<i>Public Acceptance of Mobile Civic Service in Indonesia Using a Unified Model of E-Government Acceptance</i>	Berdasarkan hasil penelitian ini dalam penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman masyarakat dapat menerima penggunaan aplikasi ini tanpa terpengaruh dengan adanya ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial.	Hasil dari penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang diteliti oleh peneliti, dimana memiliki fokus untuk mengetahui bagaimana penerapan <i>e-government</i> dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Namun terdapat perbedaan pada metode, teori, perangkat <i>e-government</i> dan lokasi yang dicakup.
Sujeet Kumar Sharmaa, Ali Al-Badib, Nripendra P. Ranac dan Laila Al-Azizi (2018)	<i>Mobile applications in government services (mG-App) from user's perspectives: A predictive modelling approach</i>	Berdasarkan hasil penelitian ini dalam penggunaan aplikasi yang ada pada negara Oman dikatakan bahwa ditemukannya faktor-faktor seperti harapan kinerja, harapan usaha, kondisi fasilitas, kepercayaan, dan kualitas informasi yang secara positif mempengaruhi niat perilaku. Oleh karena itu, penduduk Oman seharusnya menggunakan <i>mG-Apps</i> karena kegunaan dan kemudahannya dalam pengoperasian.	Hasil dari penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang diteliti oleh peneliti, dimana memiliki fokus untuk mengetahui bagaimana penerapan <i>e-government</i> dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Namun terdapat perbedaan pada metode, teori, perangkat <i>e-government</i> dan lokasi yang dicakup.

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2022

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah diteliti dan dipaparkan, maka dapat diketahui bahwa penelitian ini memiliki persamaan yaitu mengenai kualitas pelayanan melalui penggunaan *e-government* terkhususnya melalui penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dan memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya, yaitu pada metode, teori, teknik analisis data yang digunakan dan lokasi yang diteliti. Pada penelitian yang akan diteliti ialah pengaruh *e-govqual* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*.

2.2 Tinjauan Tentang *E-Government*

Perkembangan teknologi menyebabkan penyebaran informasi yang disalurkan menjadi dapat lebih cepat dan diakses oleh masyarakat bahkan dapat diakses oleh seluruh dunia. Adanya perkembangan teknologi tentunya berpotensi memberikan manfaat yang luas, memberikan peluang dalam mengakses, mengelola dan mendayagunakan informasi yang besar secara tepat dan cepat. Penggunaan teknologi dalam pelaksanaan pemerintahan bertujuan untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan pemerintahan disebut dengan *Electronic Government (e-government)*.

E-government merupakan wujud pembaharuan pelayanan publik yang sebelumnya menggunakan sistem manual, saat ini telah berubah menggunakan sistem teknologi yang memanfaatkan jaringan internet. Menurut Bank Dunia (*World Bank*) dalam Indrajit (2006) mendefinisikan *e-government* sebagai, “*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.*” yang dapat diartikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah yang menciptakan adanya hubungan yang terjadi antara warga negara, pebisnis dan lembaga pemerintah. *E-government* merupakan layanan informasi yang dapat mengedukasi dan menginformasikan kepada masyarakat mengenai

pelaksanaan pemerintah dalam hal anggaran dan juga transparansi pemerintah (Mensah, 2019). *E-government* merupakan pemanfaatan sistem teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah (sektor publik) dalam memberikan pelayanan yang efektif dan sebagai bentuk upaya meningkatkan pelayanan publik (Farida et al., 2020; Tassabehji et al., 2019).

Saat ini pemerintah sedang melakukan transformasi ke dalam bentuk pemerintah digital yang disebut *e-government* sebagai wadah dalam memberikan layanan digital yang didukung oleh partisipasi seluruh pemerintah dan seluruh masyarakat, partisipasi dan kemitraan, adopsi *data-centric*, penguatan kapasitas digital dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, dan penggunaan inovatif teknologi baru seperti *artificial intelligence* (AI) dan *blockchain* (UNDESA, 2020).

Penerapan *e-government* di Indonesia saat ini diatur dalam Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dikatakan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktivitas yang berkaitan yaitu:

1. Pengolahan data pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik,
2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Menurut Zuhakim (2012) penerapan *e-government* menuntut terlaksananya penerapan birokrasi dengan menggunakan sistem informasi yang berkembang dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi yang mendukung

kegiatan birokrasi. Dalam penerapan *e-government* perlu adanya perencanaan dengan beberapa kebutuhan, yaitu: a) Adanya kesesuaian antara visi, misi, dan tujuan *e-government* yang selaras dengan visi, misi, dan tujuan pemerintah. b) Adanya keselarasan antara data sistem informasi dan proses birokrasi. c) Adanya strategi yang tepat. d) Adanya proses yang terstruktur dan bertahap, dan e) Adanya dukungan sumber daya manusia dan sumber finansial yang mencukupi. *E-government* memiliki tujuan menciptakan interaksi antara warga negara, pebisnis, pegawai pemerintah, pemerintah badan pemerintah lainnya untuk menciptakan pelayanan yang lebih nyaman, ramah, transparan, murah dan efektif (Sugandi, 2011). Penerapan *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi komunikasi dalam menciptakan pemerintah yang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih terjangkau, mudah untuk didapatkan dan diketahui oleh masyarakat.

Dalam penerapan *e-government* terdapat empat model yang dapat dilaksanakan dalam penerapan *e-government* kepada masyarakat menurut Indrajit (2006), antara lain:

1. *Government to Citizenz (G2C)*

Dalam model ini dikatakan bahwa pemerintah dapat melaksanakan dan menerapkan teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Pada G2C ini berfokus kepada pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat dalam kebutuhan sehari-harinya.

2. *Government to Businnes (G2B)*

Dalam model ini dikatakan bahwa pemerintah harus dapat membentuk sebuah lingkungan bisnis yang berperan sebagai roda perekonomian negara. Perlu adanya hubungan baik antara pemerintah dengan pebisnis bukan hanya pada tujuan memperlancar dalam roda perekonomian tet api juga kepada hal yang lebih luas yang dapat menguntungkan negara.

3. *Government to Government (G2G)*

Dalam model ini kebutuhan yang penting bagi negara-negara ialah komunikasi yang lebih intens. Komunikasi antar pemerintah dengan pemerintah lainnya dalam melakukan kerjasama antara perusahaan, administrasi, perdagangan, proses politik, hubungan sosial dan budaya. Penerapan model ini dilihat dari adanya hubungan antara pemerintah dengan kedutaan besar negara lain.

4. *Government to Employees*

Dalam model ini dikatakan aplikasi *e-government* digunakan sebagai wadah dalam meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai yang memberikan pelayanan publik.

E-Government berkembang mengikuti perkembangan era globalisasi teknologi, dan pemerintahan. Perkembangan globalisasi menyebabkan terjadinya arus perpindahan informasi dan komunikasi menjadi lebih cepat untuk diakses oleh masyarakat. Penggunaan teknologi yang sudah menjadi kebutuhan masyarakat menyebabkan adanya perubahan sistem dalam hal manajemen dan juga pemerintahan. Pemanfaatan menggunakan teknologi ini tentunya akan memberikan manfaat yang baik karena mampu memberikan pelaksanaan yang efektif dan efisien. Tentu saja hal ini akan berpengaruh terhadap pelaksanaan pemerintah yang memiliki peranan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat akan menuntut pemerintah untuk dapat meningkatkan kinerjanya dengan memberikan pelayanan yang baik yang efektif, efisien dan tidak berbelit-belit dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada.

Penerapan *e-government* dapat berjalan lancar bukan hanya karena adanya tindakan yang dilakukan pemerintah tetapi juga harus adanya peran masyarakat selaku penerima manfaat penggunaan *e-government*. Layanan yang dibutuhkan juga harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk dapat menciptakan keberhasilan penerapan *e-government*. Pemerintah perlu mengetahui apa yang

diinginkan warga dari *e-government* dalam rangka mengembangkan layanan *e-government* yang nantinya akan disosialisasikan pada warga (Tassabehji et al., 2019). Hal ini dikarenakan masyarakat merupakan pemangku kepentingan utama dalam menentukan kualitas pelayanan yang baik dengan menerapkan *e-government*. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan faktor utama dalam penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan administrasi publik sehingga masyarakat mengharapkan adanya pelayanan publik melalui *e-government* yang berkualitas (Mensah, 2019).

Berdasarkan hasil survey pada tahun 2022, dikatakan bahwa terjadinya peningkatan dalam tren global dan pengembangan penggunaan *e-government* dan transisi pada banyak negara yang mendapatkan hasil nilai *E-Government Development Index* (EGDI) dari yang lebih rendah menjadi lebih tinggi daripada tahun sebelumnya. Pengelompokan hasil EGDI ini memberikan adanya pengelompokan antara negara pengguna *e-government* yang tinggi dan yang rendah. Pengelompokan yang dilakukan berdasarkan rasio nilai yang telah ditetapkan yaitu, *very high* EGDI pada poin 0.75 – 1.00, *high* EGDI pada poin 0.50 – 0.75, *middle* EGDI pada poin 0.25 – 0.50 dan *low* EGDI pada poin dibawah 0.25. Pada pengelompokan EGDI ini Eropa menduduki posisi pertama dengan poin sebesar 0.8305 yang diikuti oleh Asia dengan poin 0.6493, America dengan poin 0.3438, Oceania dengan poin 0.5081 dan Africa dengan dalam poin 0.4054. Untuk Indonesia sendiri, pada tahun 2022 mengalami peningkatan posisi EGDI dimana saat ini Indonesia berada pada urutan 77 dari 193 negara dengan poin 0.7160 dari yang sebelumnya pada tahun 2020 pada urutan 88 dari 193 negara dengan poin EGDI sebesar 0.6612. Dengan adanya peningkatan ini membuat Indonesia memiliki potensi untuk naik lagi yang saat ini berada pada kategori *high* EGDI menjadi kateogore *very high* EGDI dalam penerapan *e-government*.

Keberhasilan penerapan *e-government* dapat dilihat melalui kapasitas pemerintah dalam menerapkan *e-government*. Agar pelaksanaan *e-government* dapat mencapai tujuan dalam utama yang diinginkan maka harus adanya dua unsut yang harus dikaji, yaitu kapasitas pemerintah dan kinerja *e-government*

(Mensah, 2020). Menurut hasil kajian riset dari *Harvard JFK School of Government* dalam Indrajit (2006), mengatakan bahwa terdapat tiga elemen sukses yang dapat diperhatikan dengan sungguh-sungguh dalam penerapan *e-government*, yaitu *Support*, *Capacity* dan *Value*.

1. *Support* (Dukungan)

Support atau dukungan ini merupakan hal yang sangat penting jika pemerintah ingin benar-benar menerapkan *e-government*. Hal yang penting pada elemen ini ialah adanya peran pemimpin yang kuat. Pemimpin harus memiliki sifat *political will* (keinginan politis), tanpa adanya sifat tersebut maka mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* tidak dapat berjalan dengan mulus. Dukungan implementasi yang dimaksud ialah dukungan verbal, dalam bentuk sebagai berikut:

- a. Disepakati kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misinya
- b. Dialokasikan sumber daya
- c. Adanya pembangunan berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung
- d. Adanya sosialisasi konsep *e-government* secara merata

2. *Capacity* (Kemampuan)

Capacity merupakan adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dalam mewujudkan penerapan *e-government*.

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, dan
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan *e-government*

3. *Value* (Manfaat)

Dari dua elemen di atas merupakan dua aspek yang dilihat dari sisi pemerintah sebagai pemberi jasa (*supply side*). Penerapan *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan.

Pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* yang harus didahulukan pembangunannya agar *value* (manfaat) yang didapatkan benar-benar dapat dirasakan dengan baik oleh masyarakat.

2.3 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hal penting dikarenakan menyangkut aspek kebutuhan dan kehidupan masyarakat yang luas. Pelayanan publik merupakan pemenuhan hak yang didapatkan masyarakat dan harus dapat dipenuhi oleh pemerintah. Pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu tindakan layanan yang dikeluarkan pemerintah, baik yang ada dalam peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah ataupun kebijakan strategis pemerintah yang terkait dengan kepentingan dan tuntutan masyarakat (Fakih & Lawati, 2019). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan dengan memberikan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, pemenuhan hak dan kewajiban dan lainnya. Namun, pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat dinilai masih belum baik. Masih banyaknya keluhan-keluhan yang dirasakan oleh masyarakat yang menjadi cerminan terhadap pelayanan publik yang berlangsung saat ini. Banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dinilai masih lambat, berbelit-belit dan mahal. Asalnya kecenderungan ketidakadilan yang terjadi dalam pelayanan publik bagi masyarakat yang tergolong kurang mampu dari segi ekonomi dan masyarakat yang tidak memiliki kedekaant dengan pemberi layanan publik

(Putu & Widanti, 2022). Kurang baik, efektif dan efisiennya pelayanan yang diberikan tentunya memberikan dampak yang buruk terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah selaku pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Pelayanan yang baik diartikan sebagai pelayanan yang tepat dan cepat, efektif dan efisien, dimana masyarakat dapat dengan mudah dalam mendapatkan pelayanan dan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Pelayanan publik yang baik merupakan pelayanan yang mempunyai sistematis pelayanan yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Sistem pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan publik yang sesuai dengan standar dan memiliki mekanisme yang telah ditentukan sehingga tidak mengakibatkan terjadinya hal yang menimbulkan penyimpangan dan jika adanya penyimpangan dapat segera diketahui. Sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yang mampu merespon dan keinginan masyarakat (Maulani, 2020). Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak yang sudah seharusnya diberikan pemerintah dan didapatkan oleh masyarakat. Pelayanan publik sudah seharusnya dapat memuaskan masyarakat dikarenakan bersangkutan dengan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa terkecuali, tanpa melihat status sosial, ekonomi, ras, etnisitas, agama dan subjek lainnya (Dwiyanto. 2018).

Pelayanan publik yang berkualitas sudah seharusnya didapatkan oleh masyarakat agar mendapatkan hasil yang memuaskan. Pelayanan yang berkualitas dapat diartikan jika masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, dengan adanya sikap profesional, prosedur yang baik dan lancar, sikan sopan dan santun, tertib, efisiensi waktu dan tidak memerlukan biaya yang banyak. Kualitas pelayanan publik ialah usaha pemerintah dalam memenuhi hal-hal yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan kebutuhan masyarakat yang dapat terpenuhi dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (Rianti et al., n.d., 2019).

Menurut Havianto dalam Maulani (2020) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan hasil interaksi dari sistem pelayanan, sumber daya manusia sebagai pihak yang memberikan layanan, strategi dan pelanggan atau masyarakat yang menerima layanan. Pelayanan publik merupakan salah satu alat mengukur keberhasilan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Organisasi pelayanan publik memiliki ciri *public accountability* yang mengartikan bahwa seluruh masyarakat memiliki hak untuk dapat melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik yang mereka terima. Kualitas pelayanan publik menjadi sebuah faktor yang menjadi penentu dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi ataupun instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Pada hakikatnya pelayanan harus dapat memberikan kepuasan bagi penerima layanan seperti, meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, mendorong adanya upaya dalam memberikan sistem dan pelaksanaan yang efektif sehingga pelayanan yang diberikan dapat terlaksana dengan baik dan berhasil, dan mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan pelayanan yang efektif dan efisien. Dengan adanya perkembangan teknologi yang ada, maka pemerintah harus dapat memanfaatkan teknologi yang ada. Pemerintah dapat memanfaatkan teknologi sebagai inovasi dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan permasalahan publik (Rafi et al., 2022). Penggunaan teknologi dan internet memberikan dampak kualitas yang baik dan dengan demikian masyarakat yang sudah mengetahui dan paham terkait teknologi akan menuntut untuk adanya mekanisme layanan publik yang baru. Penggunaan teknologi tentunya juga akan menyederhanakan proses pelayanan publik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Selain memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat, penerapan layanan digitalisasi juga dapat menciptakan masyarakat yang cerdas dalam teknologi digital (APO, 2021).

Peningkatan kualitas pelayanan publik saat ini dilakukan dengan menggunakan penggunaan website ataupun aplikasi. Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan publik dalam penerapan *e-government* dapat diukur menggunakan metode *e-Govqual*. *E-Govqual* merupakan metode yang dikembangkan untuk mengukur kualitas pelayanan publik dalam penerapan *e-government*. Terdapat enam dimensi yang dapat digunakan dalam menilai kualitas penerapan *e-government* yaitu *Ease of Use*, *Trust*, *Functionality of the Interaction*, *Reliability*, *Content and Appearance of Information* dan *Citizen support* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Terdapat sebanyak 47 atribut yang dicapai dalam 6 dimensi yang digunakan.

a. *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Kemudahan pengguna (masyarakat) dalam menggunakan layanan *e-government* yang diberikan. Terdapat tujuh atribut dalam dimensi ini, yaitu struktur situs web, fungsi pencarian, peta situs, tautan pada mesin pencarian, url yang mudah diingat, personalisasi informasi dan kemampuan kustomisasi.

b. *Trust* (Kepercayaan)

Kepercayaan yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna layanan *e-government* selama proses layanan digunakan. Terdapat 11 atribut dalam dimensi ini, yaitu tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain, melindungi anonimitas, pengarsipan data pribadi yang aman, adanya persetujuan berdasarkan informasi, penggunaan data pribadi, penolakan repudiasi dengan mengautentifikasi pihak-pihak yang terlibat, prosedur menggunakan nama pengguna dan kata sandi, transaksi yang benar, mengenkripsi pesan, tanda tangan digital dan kontrol akses.

c. *Functionality of the Interaction* (Fungsionalitas Lingkungan Interaksi)

Layanan yang diberikan oleh pihak internal instansi dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan. Terdapat 4 atribut dalam dimensi ini, yaitu adanya bantuan online dalam formulir, penggunaan kembali informasi

kepada masyarakat, perhitungan formulir otomatis dan format respon yang memadai.

d. *Reliability* (Keandalan)

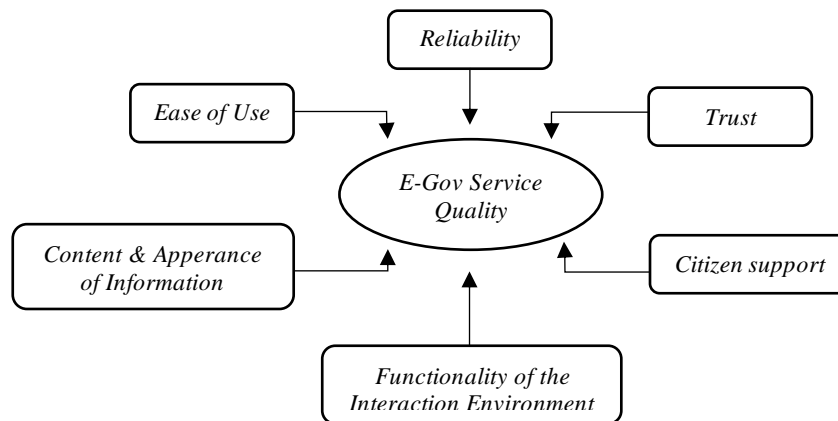
Keandalan yang dapat dipercaya oleh masyarakat dengan memberikan pelayanan yang benar, tepat waktu untuk meningkatkan aksesibilitas dalam penggunaan layanan *e-government*. Terdapat 5 atribut dalam dimensi ini, yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang diberikan secara akurat, pengiriman layanan tepat waktu, kompatibilitas sistem browser dan kecepatan dalam pemuatan/transaksi.

e. *Content and Appearance of Information* (Konten dan Tampilan)

Isi dan tampilan layanan *e-government* yang mencakupi dengan ketersediaan data dan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Terdapat 10 atribut dalam dimensi ini, yaitu kelengkapan data, akurasi dan keringkasan data, relevansi data, informasi terbaru, tautan, kemudahan memahami data yang diberikan, warna, grafis, animasi dan ukuran halaman web.

f. *Citizen support* (Dukungan Masyarakat)

Layanan yang dibutuhkan masyarakat dalam mencari panduan pelaksanaan dan mencari informasi yang dibutuhkan. Terdapat 10 atribut dalam dimensi ini, yaitu panduan yang membantu pengguna, halaman bantuan, pertanyaan yang sering diajukan, fasilitas pelacakan transaksi, adanya informasi kontak, pemecahan masalah, balasan cepat untuk pertanyaan pelanggan, pengetahuan pegawai, perilaku pegawai dan kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan.



Gambar 3. Kualitas Pelayanan *E-Government*

(Sumber: Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

Untuk dapat menghasilkan dan menyempurnakan hasil kualitas pelayanan yang dilakukan melalui penerapan *e-government* dalam menggunakan metode *e-Govqual* maka dilakukan dengan menggunakan empat dimensi dengan 21 indikator, yaitu *efficiency*, *trust*, *reliability* dan *citizen support* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

Tabel 3. Dimensi Pengukuran E-Govqual

Dimensi	Indikator
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	Layanan <i>e-government</i> yang jelas dan mudah diikuti Mesin pencarian <i>e-government</i> yang efektif Peta <i>e-government</i> tertata dengan baik Layanan <i>e-government</i> sesuai dengan kebutuhan pengguna Informasi yang ditampilkan sesuai dengan detail Informasi yang ditampilkan merupakan yang terbaru Informasi mengenai penyelesaian pada layanan <i>e-government</i> sudah cukup
<i>Trust</i> (Kepercayaan)	Perolehan nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi yang aman Hanya data pribadi pengguna yang diberikan autentikasi layanan <i>e-government</i> Data pribadi pengguna tersimpan dengan aman Data yang disediakan hanya digunakan untuk alasan yang jelas
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Formulir yang ada pada layanan <i>e-government</i> dapat diunduh dalam waktu yang singkat Layanan <i>e-government</i> dapat diakses dimana pun dan kapan pun Layanan <i>e-government</i> sukses saat percobaan pertama Layanan <i>e-governemnt</i> memberikan layanan tepat waktu Proses pengunduhan halaman yang cepat

	Layanan <i>e-government</i> berfungsi dengan baik menggunakan <i>browser</i> apapun
<i>Citizen support</i> (Dukungan Masyarakat)	Pegawai memberikan sikap yang tulus dalam menyelesaikan permasalahan pengguna Pegawai memberikan balasan cepat terhadap permasalahan pengguna Pegawai memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna Pegawai memiliki kemampuan untuk mencapaikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna

(Sumber: Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

2.4 Tinjauan Tentang Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan respon yang diutarakan dari adanya pemenuhan yang dirasakan oleh pengguna terkait pelayanan yang diberikan atau diterima. Menurut Kotler dan Keller (2012) mengatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja hasil suatu produk dengan kinerja yang diharapkan. Kepuasan pengguna tentunya akan berdampak pada kelanjutan masyarakat menggunakan pelayanan itu kembali. Kualitas pelayanan yang baik tentunya akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kepuasan yang rasakan oleh penggunana.

Terdapat lima faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna (Indrasari, 2019) yaitu:

1. Kualitas produk dan jasa, masyarakat pengguna akan merasa puas jika hasil evaluasi barang atau jasa yang mereka dapatkan memiliki kualitas yan baik.
2. Kualitas pelayanan, masyarakat akan puas jika mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, masyarakat akan puas jika mendapatkan perhatian lebih dari banyak orang terkait dengan produk yang dimiliki dengan kualitas yang tinggi.
4. Harga, produk yang memiliki kualitas sama dengan harga yang murah akan memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat.

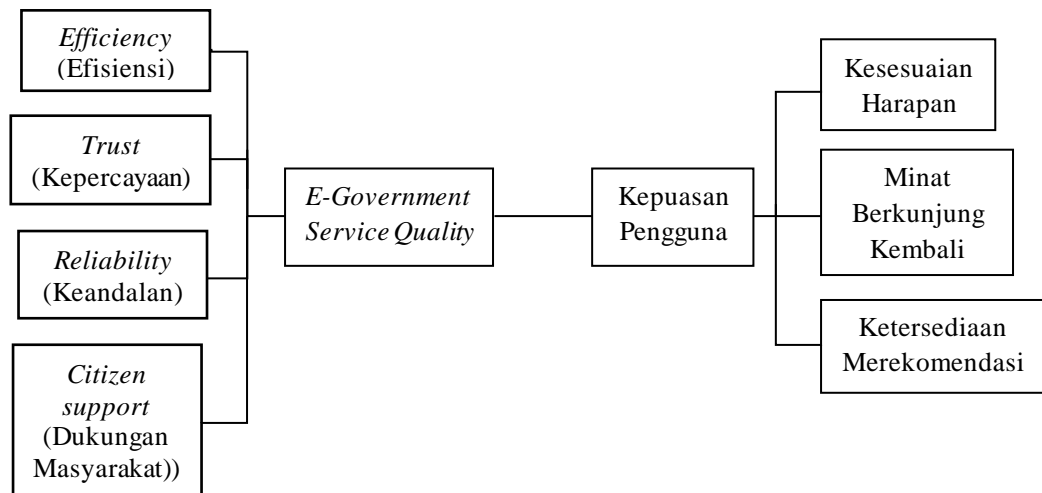
5. Biaya, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya dan mengeluarkan waktu tambahan untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Untuk dapat mengetahui kualitas pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan diperlukannya indikator yang dapat memberikan hasil kepuasan pengguna. Menurut Hawkins dan Lonner dalam Tjiptono (2009) terdapat indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, yaitu:

1. Kesesuaian harapan, adanya kesesuaian antara kinerja produk atau jasa yang diberikan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat.
2. Minat berkunjung kembali, adanya keinginan masyarakat untuk dapat mengunjungi kembali tempat pemberi layanan untuk dapat menggunakan ataupun merasakan produk atau jasa itu kembali.
3. Ketersediaan merekomendasi, adanya keinginan masyarakat untuk merekomendasikan produk atau jasa yang pernah dirasakan kepada kerabat dan orang sekitarnya.

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan tahapan dalam pengembangan teori yang disusun dan menjelaskan hubungan yang ada antara variable yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian.



Gambar 4. Kerangka Pikir

(Sumber: diolah oleh peneliti, 2022)

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Menurut Prasetyo (2012) hipotesis penelitian merupakan prosisi yang akan diuji keberlakuannya atau merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Maka dari itu hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₁ = *Efficiency* (efisiensi) berpengaruh terhadap kesesuaian harapan.

H₂ = *Efficiency* (efisiensi) berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali.

H₃ = *Efficiency* (efisiensi) berpengaruh terhadap ketersediaan merekomendasi.

H₄ = *Trust* (kepercayaan) berpengaruh terhadap kesesuaian harapan.

H₅ = *Trust* (kepercayaan) berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali.

H₆ = *Trust* (kepercayaan) berpengaruh terhadap ketersediaan merekomendasi.

H₇ = *Reliability* (keandalan) berpengaruh terhadap kesesuaian harapan.

H₈ = *Reliability* (keandalan) berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali.

H₉ = *Reliability* (keandalan) berpengaruh terhadap ketersediaan merekomendasi.

H₁₀ = *Citezen support* (dukungan masyarakat) berpengaruh terhadap kesesuaian harapan.

H₁₁ = *Citezen support* (dukungan masyarakat) berpengaruh minat berkunjung kembali.

H₁₂ = *Citezen support* (dukungan masyarakat) berpengaruh terhadap ketersediaan merekomendasi.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini tipe dan pendekatan penelitian yang dipakai menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menyajikan data secara jelas mengenai kondisi-kondisi tertentu dengan hubungan yang berkaitan dan dianalisis menggunakan angka secara sistematis sehingga menghasilkan informasi yang valid. Penelitian deskriptif digunakan untuk mengetahui hasil nilai variable independent tanpa menghubungkan dengan variabel dengan variabel lainnya (Kurniawan, 2016). Menurut Sugiyono (2013), pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan dengan filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti jumlah populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk dapat menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif akan menghasilkan data yang akan dideskripsikan secara rinci mengenai permasalahan yang ada. Maka itu peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk menjabarkan hasil penelitian mengenai analisis pengaruh *e-govqual* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN..

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi merupakan hal yang penting juga dalam sebuah penelitian. Hal ini bertujuan untuk mempermudah dan memperjelas ruang lingkup penelitian. Maka dari itu pada penelitian ini dilakukan kepada masyarakat pengguna aplikasi *Mobile* JKN yang berada pada wilayah naungan BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan suatu kumpulan subjek, variabel, konsep ataupun fenomena, Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dalam subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Kurniawan, 2016). Populasi bukan hanya manusia tetapi juga bisa dalam bentuk organisasi, binatang, karya hasil manusia dan benda alam lainnya. Pada penelitian ini populasi yang digunakan oleh peneliti yaitu masyarakat BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 216.100 peserta.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang mewakili dari jumlah populasi yang dimiliki. Sampel merupakan sebagian jumlah populasi yang bersifat representatif. Jika suatu sampel tidak bersifat representatif terhadap jumlah populasi, maka hasil yang dihasilkan nantinya tidak dapat digeneralisasikan dengan jumlah populasi yang ada.

Untuk menentukan jumlah sampel yang didapatkan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan rumus Issac dan Michael, sebagai berikut:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

s	= Jumlah sampel
N	= Jumlah populasi
P = Q	= 0.5
d	= 0.05

Maka didapatkan,

$$s = \frac{2,706.216.100.0,5.0,5}{(0.05)^2(216.100 - 1) + 2,706.0,5.0,5}$$

$$s = \frac{146.191,65}{540,2475 + 0,6765}$$

$$s = \frac{146.191,65}{540,924}$$

$$s = 270,26$$

Maka dari itu jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 270,26 yang dibulatkan menjadi 270 sampel. Sampel yang akan digunakan yaitu masyarakat pengguna aplikasi *Mobile JKN* di bawah naungan BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.

3.4 Definisi Konseptual dan Definisi Oprasional Variabel Penelitian

Definisi konseptual merupakan karakteristik yang kemudian didefinisikan menjadi sebuah konsep variabel ke dalam instrumrn pengukuran. Definisi oprasional menjelaskan dengan tepat bagaimana suatu konsep akan diukur dan bagaimana pekerjaan penelitian harus dilakukan (Morissan, 2012).

Tabel 4. Definisi Konseptual dan Oprasional Variabel

Variabel	Definisi Konseptual	Oprasional
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	Kemudahan pengguna dalam mengakses dan menggunakan layanan <i>e-government</i> .	Penggunaan aplikasi yang jelas dan mudah diikuti Mesin pencarian yang efektif Fitur aplikasi yang tertata Sesuai dengan kebutuhan Informasi yang sesuai Informasi terbaru Prosedur pengisian formulir layanan yang cukup

<i>Trust</i> (Kepercayaan)	Kepercayaan masyarakat terhadap data informasi pribadi yang tertaut dalam layanan <i>e-government</i> .	Keamanan <i>username</i> dan <i>password</i> Data pribadi terautentikasi Keamanan data masyarakat Penggunaan data pribadi yang jelas
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Keandalan yang dapat dipercaya oleh masyarakat dengan memberikan pelayanan yang benar, tepat waktu untuk meningkatkan aksesibilitas dalam penggunaan layanan <i>e-government</i>	Waktu pengunduhan yang singkat Dapat diakses dengan mudah Layanan berhasil saat akses pertama kali Layanan tepat waktu Halaman aplikasi cepat digunakan Dapat diakses oleh semua <i>browser</i>
<i>Citizen support</i> (Dukungan Masyarakat)	Layanan yang dibutuhkan masyarakat dalam mencari panduan pelaksanaan dan mencari informasi yang dibutuhkan	Membantu menyelesaikan permasalahan Memberikan balasan yang cepat Memiliki pengetahuan untuk menjawab permasalahan Memiliki kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan.
Kesesuaian Harapan	Adanya kesesuaian antara kinerja produk atau jasa yang diberikan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat.	Pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pengguna. Fasilitas yang ada pada sesuai atau melebihi harapan pengguna. Adanya manfaat yang diperoleh oleh pengguna saat melakukan layanan.
Minat Berkunjung Kembali	Adanya keinginan masyarakat untuk dapat mengunjungi kembali tempat pemberi layanan untuk dapat menggunakan ataupun merasakan produk atau jasa itu kembali.	Adanya keinginan untuk menggunakan kembali dikarenakan layanan memuaskan. Adanya keinginan menggunakan kembali dikarenakan layanan yang cepat. Adanya keinginan menggunakan kembali dikarenakan adanya informasi yang jelas.
Ketersediaan Merekomendasi	Adanya keinginan masyarakat untuk merekomendasikan produk atau jasa yang pernah dirasakan kepada kerabat dan orang sekitarnya.	Adanya keinginan merekomendasi dikarenakan layanan memuaskan. Adanya keinginan merekomendasi karena layanan yang cepat. Adanya keinginan merekomendasi karena adanya informasi yang jelas.

(Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2022)

Berdasarkan dengan uraian pada tabel di atas maka dihasilkan beberapa poin-poin pertanyaan yang nantinya akan digunakan dan memudahkan dalam klasifikasi pada kuesioner, seperti dibawah ini:

Tabel 5. Pertanyaan Oprasional Variabel

Variabel	Pertanyaan	Kode Variabel
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	Penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> jelas dan mudah diikuti	EF1
	Mesin pencarian di aplikasi <i>Mobile JKN</i> sudah efektif	EF2
	Fitur yang terdapat pada aplikasi <i>Mobile JKN</i> tertata rapih	EF3
	Aplikasi <i>Mobile JKN</i> sudah sesuai dengan kebutuhan	EF4
	Informasi yang diberikan melalui aplikasi <i>Mobile JKN</i> sudah sesuai	EF5
	Informasi yang diberikan melalui aplikasi <i>Mobile JKN</i> merupakan informasi terbaru	EF6
	Prosedur pengisian formular layanan yang jelas	EF7
<i>Trust</i> (Kepercayaan)	Keamanan <i>username</i> dan <i>password</i> pengguna aplikasi <i>Mobile JKN</i>	TR1
	Data pribadi pengguna aplikasi <i>Mobile JKN</i> yang terautentifikasi	TR2
	Perlindungan informasi data pribadi pada aplikasi <i>Mobile JKN</i>	TR3
	Penggunaan data pribadi dengan tujuan yang jelas	TR4
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Waktu pengunduhan layanan di aplikasi <i>Mobile JKN</i> yang singkat	RB1
	Aplikasi <i>Monile JKN</i> dapat diakses setiap saat	RB2
	Berhasil pada saat pertama kali mengakses aplikasi <i>Mobile JKN</i>	RB3
	Pelayanan yang diberikan aplikasi <i>Mobile JKN</i> tepat waktu	RB4
	Halaman aplikasi <i>Mobile JKN</i> cepat digunakan	RB5
	Aplikasi <i>Mobile JKN</i> dapat digunakan diandroid dan iOS	RB6
<i>Citizen support</i> (Dukungan Masyarakat)	Aplikasi <i>Mobile JKN</i> membantu menyelesaikan permasalahan	CS1
	Pelayanan menggunakan aplikasi <i>Mobile JKN</i> memberikan balasan yang cepat	CS2
	Aplikasi <i>Mobile JKN</i> memiliki pengetahuan untuk menjawab permasalahan	CS3
	Aplikasi <i>Mobile JKN</i> mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna	CS4
Kesesuaian harapan	Pelayanan yang diberikan sesuai dan melebihi harapan pengguna aplikasi <i>Mobile JKN</i>	KH1
	Fasilitas yang ada sudah sesuai dan melebihi harapan pengguna aplikasi <i>Mobile JKN</i>	KH2

	Adanya manfaat yang diperoleh oleh pengguna saat melakukan layanan. aplikasi <i>Mobile JKN</i>	KH3
Minat berkunjung kembali	Adanya keinginan untuk menggunakan kembali aplikasi <i>Mobile JKN</i> karena layanan yang memuaskan.	MB1
	Adanya keinginan untuk menggunakan kembali aplikasi <i>Mobile JKN</i> karena layanan yang cepat	MB2
	Adanya keinginan untuk menggunakan kembali aplikasi <i>Mobile JKN</i> karena informasi yang jelas	MB3
Ketersediaan merekomendasi	Adanya keinginan merekomendasi aplikasi <i>Mobile JKN</i> karena layanan yang memuaskan	KT1
	Adanya keinginan merekomendasi aplikasi <i>Mobile JKN</i> karena layanan yang cepat	KT2
	Adanya keinginan merekomendasi aplikasi <i>Mobile JKN</i> karena adanya informasi yang jelas	KT3

(Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2022)

3.5 Sumber Data

Data merupakan catatan yang berisikan dengan fakta yang dapat digunakan sebagai acuan penulisan penelitian. Data dapat didapatkan dalam berbagai bentuk, baik angka, kata-kata ataupun hasil lainnya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dihasilkan secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama. Pada penelitian ini data primer merupakan hasil dari kuesioner dan pengamatan yang dilakukan. Kuesioner akan dilakukan kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dihasilkan secara tidak langsung oleh peneliti dan dapat diperoleh dari berbagai sumber yang ada. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa buku, jurnal, skripsi dan website yang berkaitan dengan fokus penelitian yang diambil oleh peneliti.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2013) teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang paling strategis dalam penelitian, hal ini dikarenakan yang menjadi tujuan utama dari penelitian ialah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah:

3.6.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengambilan data yang dilakukan dengan menyajikan beberapa pertanyaan kepada responden (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini peneliti akan menyebarkan angket kuesioner kepada responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup merupakan alat yang digunakan untuk mendapatkan informasi dengan pilihan jawaban. Seorang responden dapat memilih jawaban sesuai dengan jawaban yang telah disediakan oleh peneliti (Morissan, 2012). Kuesioner akan dibagikan kepada responden yang merupakan masyarakat pengguna aplikasi *Mobile JKN* di wilayah BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. Media yang digunakan dalam melakukan kuesioner dalam penelitian menggunakan platform *Google Form* yang akan dibagikan kepada responden. Hasil yang didapatkan melalui kuesioner dapat berupa angka yang nantinya dijabarkan menggunakan tabel-tabel dan kemudian dianalisis. Untuk mengukur hasil variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2013), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Setiap jawaban memiliki bobotnya tersendiri sehingga akan menghasilkan skor tunggal mengenai variabel tersebut.

Tabel 6. Skala Pengukuran Likert

Skala	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (ST)	4
Ragu-ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.6.2 Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan teknik pengumpulan data menggunakan pencarian data dan informasi yang didapatkan melalui dokumen, buku, jurnal, skripsi dan *website*. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka dilakukan untuk mendukung hasil penelitian mengenai analisis pengaruh *e-govqual* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*

3.7 Uji Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat uji yang berfungsi untuk mengetahui apakah alat ukur dapat dikatakan valid atau tidak valid (Janna & Heriyanto, 2021). Uji validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian sehingga dapat menghasilkan hasil yang valid dan tepat. Untuk mengukur uji validitas pada penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy}	= Koefisien korelasi
N	= Jumlah responden
X	= Skor pertanyaan
Y	= Skor total

Penentu hasil uji validitas menghasilkan hasil yang valid atau tidak ditentukan dengan mengambil keputusan sebagai berikut:

1. Jika hasil r hitung $>$ r tabel, maka instrument pertanyaan tersebut dikatakan valid.
2. Jika hasil r hitung $<$ r tabel, maka instrument pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode Variabel	R Tabel	R Hitung	Keterangan
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	EF1	0.361	0.633	Valid
	EF2	0.361	0.830	Valid
	EF3	0.361	0.672	Valid
	EF4	0.361	0.692	Valid
	EF5	0.361	0.718	Valid
	EF6	0.361	0.740	Valid
	EF7	0.361	0.694	Valid
<i>Trust</i> (Kepercayaan)	TR1	0.361	0.885	Valid
	TR2	0.361	0.874	Valid
	TR3	0.361	0.922	Valid
	TR4	0.361	0.671	Valid
<i>Reliability</i> (Keandalan)	RB1	0.361	0.541	Valid
	RB2	0.361	0.571	Valid
	RB3	0.361	0.704	Valid
	RB4	0.361	0.684	Valid
	RB5	0.361	0.658	Valid
	RB6	0.361	0.649	Valid
<i>Citizen support</i> (Dukungan Masyarakat)	CS1	0.361	0.865	Valid
	CS2	0.361	0.886	Valid
	CS3	0.361	0.886	Valid
	CS4	0.361	0.675	Valid
Kesesuaian harapan	KH1	0.361	0.820	Valid
	KH2	0.361	0.925	Valid
	KH3	0.361	0.796	Valid
Minat berkunjung kembali	MB1	0.361	0.907	Valid
	MB2	0.361	0.869	Valid
	MB3	0.361	0.926	Valid
Ketersediaan merekomendasi	KT1	0.361	0.944	Valid
	KT2	0.361	0.934	Valid
	KT3	0.361	0.955	Valid

(Sumber: Diolah oleh peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 26, 2023)

Berdasarkan hasil uji pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *pearson correlation* ataupun korelasi *product moment* pada indikator-indikator yang akan digunakan nantinya. Nilai *r* hitung lebih besar dibandingkan *r* tabel (0.361) dengan menggunakan sebanyak 30 jumlah responden. Sehingga dapat dikatakan bahwa item indikator yang digunakan pada kuesioner nantinya dikatakan valid untuk dapat mengukur variabel *e-govqual* dan variabel kepuasan pengguna.

3.7.2 Uji Realiabilitas

Uji realibilitas merupakan uji instrument yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dapat dipercaya. Uji realibilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama (Janna & Heriyanto, 2021). Untuk mengukur uji realibilitas pada penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* untuk mendapatkan realibilitas instrument yang lebih dari skor 1, dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Keterangan :

r_i	= Koefisien realibilitas
k	= Jumlah pertanyaan
$\sum s_i^2$	= Jumlah varian butir
s_t^2	= Varian skor total

Perhitungan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* diterima, apabila hasil perhitungan lebih besar dari pada 0.6

Tabel 8. Hasil Uji Realiabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	0.833	7	Reliabel
<i>Trust</i> (Kepercayaan)	0.863	4	Reliabel
<i>Reliability</i> (Keandalan)	0.702	6	Reliabel
<i>Citizen support</i> (Dukungan Masyarakat)	0.844	4	Reliabel
Kesesuaian harapan	0.804	3	Reliabel
Minat berkunjung kembali	0.880	3	Reliabel
Ketersediaan merekomendasi	0.937	3	Reliabel

(Sumber: Diolah oleh peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS

Statistics 26, 2023)

Berdasarkan hasil uji pada tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki hasil yang cukup. Dimana hasil nilai *cronbach's alpha* bernilai dengan variasi nilai 0.702 – 0.937, yang tentunya di atas angka 0.6. Sehingga, dapat dikatakan bahwa variabel yang digunakan dalam kuesioner penelitian dapat dikatakan sudah reliabel.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan untuk mengukur pengaruh *e-qovqual* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Pengukuran ini nantinya akan dilakukan menggunakan software *IBM SPSS Statistics 26*. Teknik analisis data akan menghasilkan hasil dari data yang didapatkan menggunakan kuesioner oleh peneliti. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

3.8.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara linier antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Teknik analisis data ini nantinya akan memberitahu apakah atau tidak pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Hubungan ini biasanya dinyatakan dalam rumus sebagai berikut:

$$Y = a + \beta X + e$$

Y	= Kepuasan pengguna
α	= Konstanta
β	= Koefisien regresi
X	= Variabel independent
e	= error

Pada analisis regresi linier sederhana ini juga akan dilakukan Uji signifikansi parsial (Uji T), Uji Koefisien Determinasi (R^2) untuk menguji hipotesis yang ada menggunakan *IBM SPSS Statistics 26*.

1. Uji signifikansi parsial (Uji T)

Uji-t digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial untuk menunjukkan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ningsih & Dukalang, 2019). Uji-t adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel terikat terhadap variabel terikat saja terhadap variabel terikat. Dengan ketentuan berikut berdasarkan nilai signifikansi

- a) Jika nilai Sig < 0.05 maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y atau hipotesis di terima
- b) Jika nilai Sig > 0.05 maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y atau hipotesis ditolak

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi digunakan dalam mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Besar nilainya kisaran 0-1. Apabila koefisien determinasi (R^2) mendekati 0 maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas sebaliknya Apabila koefisien determinasi (R^2) mendekati 1 maka

menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki kekuatan yang lebih kuat dalam menimbulkan keberadaan variabel terikat.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Pada penelitian ini telah dapat diketahui hasil dari kualitas pelayanan aplikasi *Mobile JKN* terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakannya. Untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan tersebut pada penelitian ini menggunakan teknik *E-Government Quality (E-Govqual)* yang terdiri dari empat indikator yaitu *efficiency*, *trust*, *reliability* dan *citizen support*. Dan, untuk kepuasan pengguna menggunakan tiga indikator yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan ketersediaan merekomendasi.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis *e-govqual* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*, maka dapat disimpulkan:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan pada seluruh variabel yang telah di uji. Variabel *efficiency* terhadap kesesuaian harapan, variabel *efficiency* terhadap minat berkunjung kembali, variabel *efficiency* terhadap ketersediaan merekomendasi, variabel *trust* terhadap kesesuaian harapan, variabel *trust* terhadap minat berkunjung kembali, variabel *trust* terhadap ketersediaan merekomendasi, variabel *reliability* terhadap kesesuaian harapan, variabel *reliability* terhadap minat berkunjung kembali, variabel *reliability* terhadap ketersediaan merekomendasi, variabel *citizen support* terhadap kesesuaian harapan, variabel *citizen support* terhadap minat berkunjung kembali dan variabel *citizen support* terhadap ketersediaan merekomendasi diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar 0.00 yang dengan batas signifikansi $0.00 < 0.05$. Hasil ini juga menunjukkan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap masing-masing variabel yang diuji.

2. Terdapat pengaruh variabel *efficiency* terhadap kesesuaian harapan sebesar 58.3%, variabel *efficiency* terhadap minat berkunjung kembali sebesar 60.9%, variabel *efficiency* terhadap ketersediaan merekomendasi sebesar 61.7%, variabel *trust* terhadap kesesuaian harapan sebesar 44.6%, variabel *trust* terhadap minat berkunjung kembali sebesar 48.8%, variabel *trust* terhadap ketersediaan merekomendasi sebesar 51%, variabel *reliability* terhadap kesesuaian harapan sebesar 54%, variabel *reliability* terhadap minat berkunjung kembali sebesar 59.1%, variabel *reliability* terhadap ketersediaan merekomendasi sebesar 49.5%, variabel *citizen support* terhadap kesesuaian harapan sebesar 64.4%, variabel *citizen support* terhadap minat berkunjung kembali sebesar 57.5% dan variabel *citizen support* terhadap ketersediaan merekomendasi sebesar 48% dengan sisa lainnya yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

5.2 Saran

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur dan acuan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang digunakan oleh BPJS Kesehatan terhadap kepuasan para penggunanya, Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan berdasarkan hasil kuesioner yang didapat yang mayoritas berjenis kelamin perempuan, usia muda (17–25 tahun) dan berstatus pelajar/mahasiswa. Maka dari itu, terdapat beberapa saran oleh peneliti, sebagai berikut:

1. Bagi pihak BPJS Kesehatan, diharapkan dapat lebih
 - a. BPJS Kesehatan dapat mengsosialisasikan kembali penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sebagai sarana pelayanan terbaru dan yang lebih efektif kepada masyarakat. Sehingga, masyarakat dapat lebih percaya untuk melakukan pelayanan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* daripada datang ke kantor cabang.

- b. Adanya penyuluhan mengenai penggunaan dalam mengakses pelayanan melalui aplikasi *Mobile JKN* kepada masyarakat.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan sebagai berikut:
- a. Peneliti selanjutnya dapat lebih memperluas cakupan dalam mendapatkan responden dari setiap kalangan masyarakat, baik jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan terakhir. Sehingga, hasil yang didapatkan nantinya dapat lebih menunjukkan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di masyarakat luas.
 - b. Peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain untuk mengetahui hasil dari sudut pandang yang lain dan dapat menggunakan metode dan aplikasi analisis yang berbeda untuk mendapatkan hasil terbaru dan berbeda dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfian, F. P. (2022). Analisis Model E-Govqual Dan Teori Kognitif Sosial Terhadap Niat Lanjutan Dan Kepuasan Pengguna Web Sibakul: Studi Kasus Pada Pengusaha Umkm Daerah Istimewa Yogyakarta.
- APO. (2021). Digitalization of Public Service Delivery in Asia. Retrieved from Asian Productivity Organization. <https://www.apo-tokyo.org/wp-content/uploads/2021/02/Digitalization-of-Public-Service-Delivery-in-Asia-final-1.pdf>
- Bahri, S., & Azmi Siregar, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(1). <https://doi.org/10.53912/iej.v10i2.721>
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., & Symeonidis, S. (2015). Factors affecting the intention to use e-Government services. *Proceedings of the 2015 Federated Conference on Computer Science and Information Systems, FedCSIS 2015*, 1489–1498. <https://doi.org/10.15439/2015F171>
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. UGM PRESS
- Farida, I., Setiawan, R., Maryatmi, A. S., & Juwita, N. (2020). The Implementation of E-Government in the Industrial Revolution Era 4.0 in Indonesia. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 22(2), 340–346. <http://ijpsat.ijsh-t-journals.org>
- Fakih, F., & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), 1-7.
- Febriyan, I. C., Ariningsih, E. P., & Wijayanti, W. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang Tiket Elektronik Kereta Api. *Volatilitas*, 3(6).

- Guntari, G. A. S., & Noviyanti, N. P. A. W. (2022). *Quality Of Mobile Jkn Application To Increase Health Services Access For Jkn Participants In Pandemic Covid-19. Jurnal Kesmas Dan Gizi (JKG)*, 5(1), 175-181.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 129-138.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Indrayani, O. E. (2016). *e-government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia (Buku Literatur MK E-government)*.
- Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS.
- Khoirunnida, Hidayanto, A. N., Purwandari, B., Kartika, D., & Kosandi, M. (2017). Factors influencing citizen's intention to participate electronically: The perspectives of social cognitive theory and e-government service quality. 2017 International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems (ICACISIS). IEEE. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1109/icacsis.2017.8355028>
- Kusuma, A. M. J. A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile JKN* Dengan Menggunakan Dimensi *E-Govqual* di BPJS Kesehatan Kota Surakarta.
- Lee, K. C., & Chung, N. (2009). Understanding factors affecting trust in and satisfaction with mobile banking in Korea: A modified DeLone and McLean's model perspective. *Interacting with Computers*, 21(5-6), 385-392. <https://doi.org/10.1016/j.intcom.2009.06.004>

- Mensah, I. K. (2019). *Factors Influencing the Intention of University Students to Adopt and Use E-Government Services: An Empirical Evidence in China*. *SAGE Open*, 9(2). <https://doi.org/10.1177/2158244019855823>
- Mensah, I. K. (2020). *Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services*. *International Journal of Public Administration*, 43(4), 303–311. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>
- Morrison, M. A. (2012). *Metode penelitian survei*. Kencana.
- Nugroho, R. A., Imania, A. N., & Rahmawati, A. A. (2022). *Public Acceptance of Mobile Civic Service in Indonesia Using a Unified Model of E-Government Acceptance*. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i5.10551>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). *E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality*. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Prasetyo, B. (2012). *Metode penelitian kuantitatif teori dan aplikasi*.
- Putu, N., & Widanti, T. (2022). Konsep *Good Governance* dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. In *Jurnal Pengabdian Masyarakat* (Vol. 3, Issue 1).
- Rafi, M., Suswanta, S., Handoko, T., & Nabilah Effendi, G. (2022). *Transformation of Public Services through Digital Services in the Covid-19 Era: Efforts Towards Good Governance in Indonesia*. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.220209.022>
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412–419.
- Safrida, N., Marefanda, N., & Amelia, D. (2021). Analisis Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi SIMDA pada Subbag Keuangan Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Barat. *JOURNAL OF PUBLIC SERVICE*, 2(1), NOVEMBER-JANUARI. <https://doi.org/10.35308/xxxxx>

- Salsabilla, S., Kholid, M. N., & Maharani, Y. (2019). Aplikasi Pembelian Tiket Pesawat: Memahami Determinan Niat untuk Melanjutkan Penggunaan. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 9(1), 57–68. <https://doi.org/10.15408/ess.v9i1.11238>
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 9(2), 157. <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>
- Sharma, S. K., Al-Badi, A., Rana, N. P., & Al-Azizi, L. (2018). *Mobile applications in government services (mG-App) from user's perspectives: A predictive modelling approach*. *Government Information Quarterly*, 35(4), 557–568. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.07.002>
- Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. (2020). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government: Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 80-88.
- Sugandi, Y. S. (2011). *Administrasi Publik : Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta
- Suprpto, H. (2017). *Metode Penelitian Untuk Karya Ilmiah*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Taghizadeh, H., Taghipourian, M. J., & Khazaei, A. (2013). The effect of customer satisfaction on word of mouth communication. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 5(8), 2569–2575. <https://doi.org/10.19026/rjaset.5.4698>
- Tassabehji, R., Hackney, R., & Maruyama, T. (2019). *Evaluating digital public services: A contingency value approach within three exemplar developing countries*. *Information Technology and People*, 32(4), 1021–1043. <https://doi.org/10.1108/ITP-08-2017-0260>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- UNDESA. (2018). United Nations E-government Survey 2018. Retrieved from United Nations Department of Economic and Social Affairs and Division for Public Administration and Development Management website. https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf
- UNDESA. (2020). E-government Survey 2020. Retrieved from United Nations Department of Economic and Social Affairs and Division for Public Administration and Development Management website. [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)
- UNDESA (2022). E-Government Survey 2022. Retrieved from United Nations Department of Economic and Social Affairs and Division for Public Administration and Development Management website. <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>
- Untari, F. (2018). *Penerapan e-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (e-tax) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Wahyuni, F. (2021). Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Administrativa*, 3(3), 377-384.
- Zulhakim, A. A., Sos, S., Si, M., Handoko, A., Letak, T., & Zulhakim, : A Aziz. (n.d.). *Mengenal E-Government (Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik)*.