

ABSTRAK

KUALITAS LAYANAN MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (MOBILE JKN) MELALUI PERSEPSI PENGGUNA DI KOTA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2025

Oleh

AGUNGAN SULTONI

Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) merupakan inovasi BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan akses dan efisiensi layanan kesehatan kepada masyarakat pengguna Mobile JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan Mobile JKN berdasarkan persepsi pengguna Mobile JKN di Kota Bandar Lampung pada tahun 2025 menggunakan teori *E-Service Quality* oleh Parasuraman *et al.* (2005), dengan tujuh dimensi, meliputi efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak langsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik survei elektronik melalui kuesioner. Sampel terdiri dari 382 pengguna aktif Mobile JKN yang dipilih secara *purposive*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Mobile JKN yang dinilai oleh pengguna menempati kategori baik, ditunjukkan dengan nilai rata-rata keseluruhan dimensi yang memenuhi ekspektasi pengguna, meskipun beberapa aspek seperti privasi dan kompensasi masih berada di bawah rata-rata. Berdasarkan persepsi pengguna tersebut, peningkatan kualitas layanan perlu difokuskan pada keamanan data pribadi pengguna dan penanganan keluhan yang lebih responsif serta pemberian kompensasi yang layak. Penelitian ini merekomendasikan perluasan edukasi melalui sosialisasi, peningkatan jaminan perlindungan data pribadi pengguna, pengembangan fitur aplikasi yang lebih informatif dan merespons cepat kendala, serta pelatihan literasi digital guna mendukung transformasi layanan kesehatan berbasis teknologi secara inklusif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Inovasi Layanan, Persepsi Pengguna, Layanan Mobile

ABSTRACT

THE QUALITY OF MOBILE NATIONAL HEALTH INSURANCE SERVICES (MOBILE JKN) THROUGH USER PERCEPTIONS IN BANDAR LAMPUNG CITY IN 2025

By

AGUNGAN SULTONI

The Mobile National Health Insurance application (Mobile JKN) is an innovation by BPJS Kesehatan designed to enhance access to and the efficiency of healthcare services for its users. This study aims to evaluate the service quality of the Mobile JKN application based on user perceptions in Bandar Lampung City in 2025, utilizing the E-Service Quality model proposed by Parasuraman et al. (2005). The model consists of seven dimensions: efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, and contact. A descriptive quantitative approach was employed through an online survey using a structured questionnaire. The sample consisted of 382 active Mobile JKN users selected using purposive sampling. The results indicate that the overall service quality of Mobile JKN, as perceived by users, falls into the “good” category. This is reflected in the average scores across all dimensions, which generally met user expectations. However, certain aspects, such as privacy and compensation, scored below the overall average. Based on these findings, service quality improvements should prioritize the protection of users’ data, more responsive complaint handling, and fair compensation. This study recommends expanding user education through public outreach, strengthening data protection measures, developing more informative and responsive application features, and implementing digital literacy training to support the transformation of inclusive and sustainable technology-based healthcare services.

Keywords: *Service Quality, Service Innovation, User Perception, Mobile Service*