

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

(Skripsi)

Oleh:

**AGUNGAN SULTONI
NPM. 2116041055**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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

**Oleh
AGUNGAN SULTONI**

Skripsi

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

**Pada
Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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*

Judul Skripsi

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

Nama Mahasiswa

: **Agungan Sultoni**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **2116041055**

Jurusan

: **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. **Komisi Pembimbing**

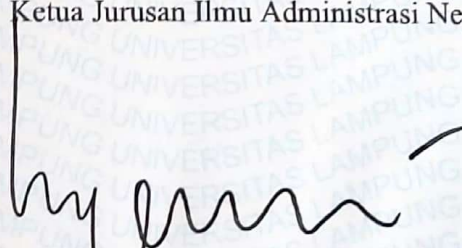

Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.

NIP. 19821212 200801 2 017


Ita Prihantika, S.Sos., M.A.

NIP. 19840630 201504 2 002

2. **Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

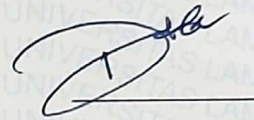

Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si.

NIP. 19700914 200604 2 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji:

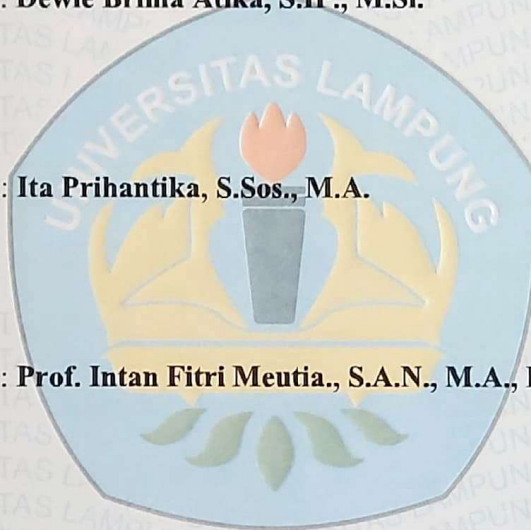
Ketua : Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.



Sekretaris : Ita Prihantika, S.Sos., M.A.



Penguji : Prof. Intan Fitri Meutia., S.A.N., M.A., Ph.D.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si.
NIP. 19760821 200003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 07 Agustus 2025

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, 7 Agustus 2025

membuat pernyataan,



Agungan Sultoni
NPM. 2116041055

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Agungan Sultoni yang lahir di Kota Bekasi pada tanggal 13 Agustus 2002. Penulis merupakan putra bungsu dari 3 bersaudara, dari pasangan Bapak Subandi dan Ibu Nurmah. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari Taman Kanak-Kanak Pertiwi VIII, kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri Pondok Kelapa 09 Pagi, Jakarta Timur. Lalu, melanjutkan Pendidikan Menengah Pertama di MTS Negeri 21 Jakarta Timur dan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 59 Jakarta Timur. Setelah itu penulis melanjutkan Pendidikan di perguruan tinggi negeri di Provinsi Lampung, yaitu Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN dan mengambil Jurusan Administrasi Negara yang berada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Selama menjalani perkuliahan sebagai mahasiswa, penulis tergabung dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) sebagai anggota aktif di bidang Dana dan Usaha (2022) dan Rumah Tangga Organisasi (2023–2024). Penulis pernah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Tri Dharma Yoga, Kecamatan Ketapang, Kabupaten Lampung Selatan. Selanjutnya, penulis pernah tergabung menjadi salah satu tim pada kegiatan Penelitian Berbasis Merdeka Belajar Kampus Merdeka (PB-MBKM) melalui skema pendanaan BLU UNILA dengan fokus riset terhadap kebijakan mitigasi bencana di Taman Nasional Way Kambas yang juga melibatkan masyarakat sekitar daerah penyangga.

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."

(QS. Al-Mujadalah: 11)

“Lihatlah ke atas untuk semangat memperbaiki diri, lihatlah ke bawah agar hati tetap penuh syukur atas nikmat Allah”

PERSEMBAHAN



Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya. Atas izin-Nya, penulis diberi kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur. Tanpa bantuan dan pertolongan-Nya, pencapaian ini tentu tidak akan terwujud. Dengan ketulusan hati, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta, Ayah Subandi dan Ibu Nurmah,

yang telah memberikan limpahan kasih sayang, pengorbanan, dan senantiasa memastikan pendidikan yang terbaik kepada penulis. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayah dan Ibu atas segala doa yang senantiasa dilangitkan, dukungan moril dan materil, serta banyaknya pengorbanan yang tak terhingga, yang telah mengiringi penulis dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana ini dengan baik dan sesuai yang diharapkan. Penulis merasa sangat bersyukur kepada Allah SWT memiliki orang tua yang senantiasa mendukung, mendampingi dengan penuh cinta dan kasih sayang di masa sulit, serta ketulusan dan kelapangan hati terhadap penulis. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan dan pengorbanan Ayah dan Ibu dengan pahala yang berlipat ganda, serta senantiasa dilimpahkan kebahagiaan dan kesehatan.

Kakak-kakak Tercinta

yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan wejangan kepada penulis, memberikan dukungan moril dan materil, serta membantu penulis dalam hal apapun.

SANWACANA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT., dengan limpahan karunia, berkat, dan kasih sayang-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“Kualitas Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) Melalui Persepsi Pengguna di Kota Bandar Lampung Tahun 2025”** ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat beserta salam tak lupa senantiasa dijunjung tinggi kepada pemimpin umat Islam, baginda Nabi Muhammad SAW., beserta keluarga, sahabat, dan umatnya. Aamiin yaa Rabbal ‘Aalamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini mengalami hambatan dan terdapat berbagai kesalahan, namun atas bantuan, bimbingan, dan kerja sama dari berbagai pihak dan tentunya izin Allah SWT, sehingga hambatan yang dihadapi tersebut dapat teratasi. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si., terima kasih telah menjadi dosen pembimbing skripsi sekaligus dosen pembimbing akademik (PA) yang sudah memberikan banyak pemahaman dan pembelajaran baru, nasihat dan masukan yang berharga bagi penulis. Penulis berterima kasih atas seluruh ilmu yang sangat bermanfaat, dukungan yang diberikan, mengupayakan yang terbaik dalam proses penulisan skripsi ini. Terima kasih atas segala pengalaman yang berharga, serta telah menjadi panutan bagi penulis. Semoga Allah SWT memberikan Ibu Dewi kesehatan dan hal-hal baik di kehidupan.
2. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., terima kasih telah menjadi dosen pembimbing skripsi sekaligus ibu di kampus, yang senantiasa membimbing penulis baik dalam perjalanan menjadi mahasiswa biasa maupun perjalanan menuju penamatan gelar mahasiswa. Terima kasih atas seluruh dukungan, motivasi, nasihat, serta doa baik yang diberikan kepada penulis. Penulis berterima kasih atas segala pembelajaran yang Ibu Ita berikan terhadap penulis hingga mampu mencapai tahap akhir perkuliahan. Semoga seluruh upaya yang ibu curahkan mendapatkan balasan oleh Allah SWT, senantiasa diberikan kesehatan dan kelancaran di kehidupan.

3. Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D., selaku dosen pembahas dan penguji. Terima kasih telah memberikan banyak ilmu pengetahuan baru kepada penulis. Penulis berterima kasih atas segala saran dan masukan yang sangat bermanfaat untuk memperbaiki kekurangan dan kesalahan yang terdapat di dalam penulisan skripsi. Semoga prof senantiasa diberikan kesehatan, kelancaran, dan kemudahan dalam segala hal dan selalu menjadi inspirasi mahasiswa.
4. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara, Prof. Dr. Yulianto, M.Si., Prof. Dr. Bambang Utoyo S, M.Si, Ibu Dr. Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si., Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si., Prof. Dr. Novita Tresiana, S. Sos., M.Si., Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., Ibu Dr. Dian Kagungan M.H, Bapak Dr. Dedy Hermawan, S. Sos., M. Si., Bapak Eko Budi Sulistio., S. Sos., M. AP., Bapak Syamsul Ma'arif, S.IP., M. Si., Bapak Nana Mulyana, S. IP., M.Si., Ibu Dewie Brima Atika, S. IP., M.Si., Ibu Dr. Ani Agus Puspawati, S. AP., M. A., Bapak Fery Triatmojo, S.A.N., M. PA., Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M. P.A., Ibu Dr. Susana Indriyanti, S. IP., M. Si., Ibu Devi Yulianti., S.A.N., M.A. Ph.D., Prof. Intan Fitri Meutia., S.A.N., M.A., Ph.D, Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., Bapak Apandi, S. Sos., M.Si., Bapak Dodi Faedulloh., S. Sos., M.Si., Ibu Vina Kamilasari, S.Pd., M.Si., Ibu Anisa Utami, S. IP., M.A., Bapak M. Irsyad Fadoli, S.A.P, M.A.P., Ibu Kholifatul Munawaroh, S.A.N., M.Si. Terimakasih atas ilmu dan pembelajaran yang diberikan kepada saya selama proses perkuliahan, semoga ilmu yang diperoleh dapat menjadi bekal yang berharga dalam kehidupan saya kedepannya. Semoga bapak dan ibu senantiasa diberikan kesehatan dan dilimpahkan rezekinya oleh Allah Swt.
5. Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung, terima kasih atas semua bantuan dari awal penulis berkuliah hingga menuju tahap akhir. Semoga Mba Wulan dan Mba Uki diberikan kesehatan dan keberkahan di kehidupan.
6. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk berkontribusi dalam penelitian ini. Terima kasih atas bantuan, masukan, informasi, dan saran kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Rizki Amelia Putri, terima kasih banyak atas segala bantuan, semangat, dukungan, serta motivasi yang telah diberikan sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi teman yang baik, selalu hadir memberikan dorongan dan membantu melewati perjalanan panjang hingga terselesaikannya karya ini. Setiap kebaikan yang diberikan sangat berarti bagi penulis. Semoga semua doa dan harapan yang diperjuangkan dapat terwujud di masa mendatang.
8. M. Shafwan Assalam, terima kasih atas segala bantuan, dukungan, serta motivasi yang telah diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini. Kehadiranmu sebagai teman yang baik dan selalu siap mendukung sangat berarti bagi penulis dalam melalui setiap prosesnya. Segala kebaikan yang diberikan akan selalu penulis hargai dan kenang. Semoga doa dan harapan yang diupayakan dapat terwujud di masa depan.
9. Fans Julianto, Shafwan, Amel, Vivi, Uwi, Pinka, There, Fatoni, C. Dian, Ijul, Muti, Silvia, dan Bima. Terima kasih sudah menemani langkah penulis di dunia perkuliahan. Terima kasih atas segala canda tawa, selalu menemani dalam suka dan duka, semua cerita-cerita ajaibnya, serta kenangan dan momen yang tidak akan pernah terlupakan. Terima kasih sudah menemani penulis dalam perjalanan penulisan skripsi ini. Semoga member FJ selalu dikelilingi hal-hal baik, diberikan kelancaran dalam hidup, serta kesuksesan di masa depan.
10. Teman-teman Gilgamara Angkatan 2021, Alghi, Satriono, Dika, Anna, Wulan, Dila dan teman-teman lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih telah menjadi teman seperjuangan pada masa perkuliahan, melewati semua lika-liku dunia perkuliahan, berjuang dalam menuntaskan tugas akhir, serta semua pengalaman terbaiknya.
11. There, Anna, dan Febby. Penulis mengucapkan terima kasih telah menjadi teman selama penulis menempuh pendidikan dan juga teman yang sama-sama menjadi perantau di Lampung, penulis berharap pertemanan ini akan terus berlanjut selamanya.
12. Dandi Septio Nugroho, Terima Kasih telah menjadi teman yang selalu ada untuk penulis sedari SMA hingga saat ini, semoga selalu diberi kesehatan oleh

Allah SWT. Penulis berharap pertemanan ini tidak pernah padam dan sukses bareng.

13. Seluruh pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas segala bantuan, masukan, dan inspirasi yang diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal dengan apa yang telah diberikan kepada penulis kepada semua pihak tersebut. Hanya ucapan terima kasih dan doa yang dapat penulis berikan.
14. *Dear Me*, Terima kasih telah bertahan melewati segala rasa Lelah, *Over Thinking*, ragu, dan keinginan untuk menyerah selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah memilih untuk tetap melangkah, meski jalannya tidak selalu mudah, dan tetap percaya bahwa setiap usaha akan membuahkan hasil. Semoga segala perjuangan yang telah dilalui menjadi pengingat bahwa diri ini mampu menghadapi tantangan apa pun di masa depan.

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
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 Pelayanan Publik.....	12
2.1.1 Pelayanan Publik.....	12
2.1.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	13
2.2 Tinjauan Kualitas Layanan Elektronik (<i>Electronic Service Quality</i>).....	14
2.2.1 Konsep Kualitas Layanan Elektronik	14
2.2.2 Definisi Kualitas Layanan Elektronik.....	14
2.2.3 Teori Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>)	15
2.3 Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN)	21
2.4 Kerangka Pikir	22
III. METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
1.2 Definisi Konsep dan Operasional Variabel	24
1.3 Populasi dan Sampel	28
3.1.1 Populasi.....	28
3.1.2 Sampel.....	28
1.4 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.1.3 Data Primer	30
3.1.4 Data Sekunder.....	31
1.5 Teknik Pengumpulan Data	31
1.6 Variabel Penelitian	33
1.7 Uji Instrumen Penelitian	33
3.1.5 Uji Validitas	33
3.1.6 Uji Reliabilitas	34
1.8 Teknik Analisis Data	35
3.1.7 Analisis Statistik Deskriptif	35

1.9 Teknik Pengolahan Data	36
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1 Gambaran Umum Kota Bandar Lampung	37
4.1.2 Gambaran Umum Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	38
4.1.3 Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN)	40
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Deskripsi Responden	44
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif.....	46
4.3 Pembahasan.....	71
4.3.1 Efisiensi (<i>Efficiency</i>).....	72
4.3.2 Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>).....	74
4.3.3 Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>)	77
4.3.4 Privasi (<i>Privacy</i>)	79
4.3.5 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	81
4.3.6 Kompensasi (<i>Compensation</i>).....	84
4.3.7 Kontak Langsung (<i>Contact</i>).....	88
V. KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2. Definisi Konsep dan Operasional.....	24
Tabel 3. Interval Kategori Skala Likert.....	32
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Mobile JKN	34
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Mobile JKN	35
Tabel 6. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 7. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	44
Tabel 8. Karakteristik Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	45
Tabel 9. Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Menggunakan Mobile JKN dalam Waktu 3 Bulan Terakhir	46
Tabel 10. Hasil Penghitungan Dimensi Efisiensi	47
Tabel 11. Hasil Penghitungan Dimensi Ketersediaan Sistem	51
Tabel 12. Hasil Penghitungan Dimensi Pemenuhan	54
Tabel 13. Hasil Penghitungan Dimensi Privasi	57
Tabel 14. Spesifikasi Responden berdasarkan Pengalaman dalam Mengajukan Saran dan Pertanyaan di Mobile JKN	59
Tabel 15. Hasil Penghitungan Dimensi Daya Tanggap	60
Tabel 16. Hasil Penghitungan Dimensi Kompensasi	64
Tabel 17. Hasil Penghitungan Dimensi Kontak Langsung	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Data Laporan BPJS Kesehatan.....	2
Gambar 2. Jumlah Unduh Aplikasi Mobile JKN Dalam Play Store	4
Gambar 3. Kerangka Berpikir Penelitian	22
Gambar 4. Logo Jaminan Kesehatan Nasional	38
Gambar 5. Logo Mobile JKN.....	40
Gambar 6. Persepsi Pengguna Terhadap Kecepatan Menemukan Fitur Aplikasi .	48
Gambar 7. Persepsi Pengguna Terhadap Kecepatan Akses Aplikasi	49
Gambar 8. Persepsi Pengguna Terhadap Efisiensi Dalam Akses Layanan	49
Gambar 9. Persepsi Pengguna Terhadap Potensi Gangguan Sistem Aplikasi.....	51
Gambar 10. Persepsi Pengguna Terhadap Aksesibilitas Tempat Akses Layanan .	52
Gambar 11. Persepsi Pengguna Terhadap Aksesibilitas Waktu Layanan.....	53
Gambar 12. Persepsi Pengguna Terhadap Kesesuaian Layanan Yang Dijanjikan	55
Gambar 13. Persepsi Pengguna Terhadap Keakuratan Informasi Pada Aplikasi ..	55
Gambar 14. Persepsi Pengguna Terhadap Kepercayaan Informasi Di Aplikasi ...	56
Gambar 15. Persepsi Pengguna Terhadap Keamanan Data Pribadi	58
Gambar 16. Persepsi Pengguna Terhadap Kecepatan Penanganan Keluhan	61
Gambar 17. Persepsi Pengguna Terhadap Ketepatan Penanganan Keluhan	61
Gambar 18. Persepsi Pengguna Terhadap Kecepatan Penanganan Pertanyaan	62
Gambar 19. Persepsi Pengguna Terhadap Ketepatan Penanganan Pertanyaan.....	62
Gambar 20. Persepsi Pengguna Terhadap Efektivitas Solusi Pada Keluhan Layanan.....	63
Gambar 21. Persepsi Pengguna Terhadap Kesesuaian Kebijakan Dalam Merespons Kendala.....	65
Gambar 22. Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Solusi Atas Kesalahan Layanan.....	65
Gambar 23. Persepsi Pengguna Terhadap Kepuasan Proses Pengaduan Layanan	66
Gambar 24. Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan Memperoleh Call Center	68
Gambar 25. Persepsi Pengguna Terhadap Kemampuan Kontak Layanan Dalam Memberikan Bantuan Langsung.....	68
Gambar 26. Grafik Nilai Rata-rata Dimensi E-Service Quality (Kualitas Layanan Elektronik).....	70

I. PENDAHULUAN

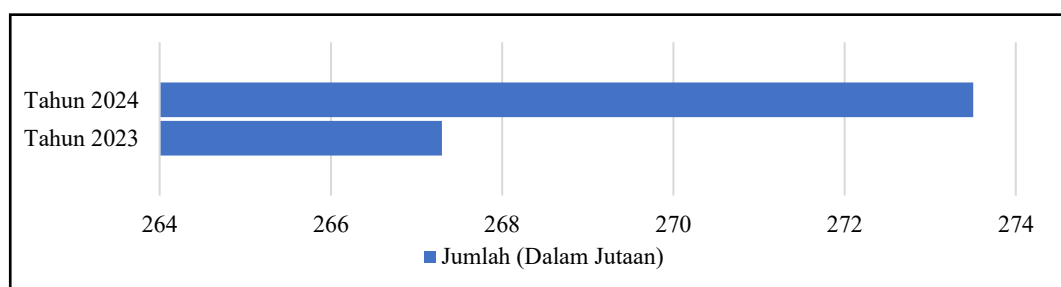
1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, 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. Hal ini merupakan perwujudan peran pemerintah dalam melayani masyarakat secara adil dan merata, serta menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga negara.

Pelayanan publik yang baik perlu senantiasa meningkatkan kualitasnya dengan mengikuti perkembangan yang ada. Hal ini selaras dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang mendorong pengembangan aplikasi digital di bidang kesehatan sebagai bagian dari inovasi teknologi dan komunikasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Layanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan melalui inovasi sektor publik digital dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan daya tanggap pemerintah. Selain membantu pemerintah untuk berhasil merespons kebutuhan, inovasi ini juga meningkatkan akuntabilitas, keterlibatan publik, dan kepercayaan diri (Uloli & Lahusin, 2023). Akan tetapi, kendala yang dihadapi dalam akselerasi layanan digital ini antara lain kurangnya keterampilan digital, keterbatasan anggaran, infrastruktur yang tidak memadai di daerah pedesaan, resistensi budaya, dan kurangnya komitmen dari para pemimpin menghambat adopsi teknologi digital. Oleh karena itu, pemerintah harus melakukan investasi dalam infrastruktur digital, pelatihan, dan pengembangan keterampilan untuk mengatasi hal ini (Maulana & Firmansyah, 2023).

Peningkatan kualitas layanan publik perlu diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara efisien yang didukung oleh sistem evaluasi berkelanjutan dalam mendorong pengembangan inovasi (Sulistiyorini *et al.*, 2017). Pengukuran kualitas layanan merupakan aspek krusial dalam manajemen organisasi modern yang bertujuan untuk menilai tingkat efektivitas layanan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan atau pengguna layanan, termasuk pada pelayanan publik. Dalam konteks akademik, kualitas layanan dipahami sebagai suatu konsep yang memiliki banyak aspek, yang secara keseluruhan menunjukkan seberapa baik kinerja organisasi dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan penggunanya (Parasuraman *et al.*, 2005). Pengukuran kualitas layanan secara objektif memungkinkan institusi atau organisasi untuk mengelola sumber daya secara lebih akurat dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan (Ratnamiasih *et al.*, 2012). Dengan demikian, pengukuran kualitas layanan tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluatif, tetapi juga menjadi fondasi strategis dalam pengambilan keputusan yang berorientasi pada peningkatan mutu layanan dan kepuasan pengguna layanan.

Kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah dapat menurun sebagai akibat dari meningkatnya ketidakpuasan. Kualitas layanan memiliki dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat; jika tidak sesuai dengan harapan, masyarakat akan merasa tidak puas dan kehilangan kepercayaan terhadap penyedia layanan (Nazrial *et al.*, 2021). Selain itu, ketika masukan kurang, peningkatan layanan akan terhambat, sehingga sulit untuk mengenali dan menyelesaikan masalah (Yadisar, 2024). Untuk meningkatkan kepercayaan publik dan meningkatkan kualitas layanan, evaluasi kepuasan menjadi sangat penting dilakukan (Hariyanto & Susilo, 2021).



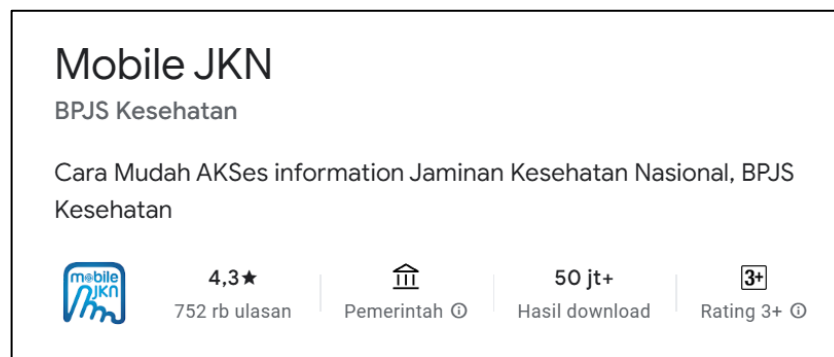
Gambar 1. Data Laporan BPJS Kesehatan

Sumber: Laporan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (2023—2024)

Kesehatan merupakan salah satu hal yang krusial bagi masyarakat, oleh karena itu pemerintah menawarkan program jaminan sosial seperti Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) untuk memastikan bahwa masyarakat dapat hidup dengan baik dan aman (Fadhila & Afriani, 2019). Berdasarkan laporan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, per 1 Juni 2024, jumlah peserta JKN telah mencapai 273,5 juta jiwa, yang setara dengan 96,83% dari total penduduk Indonesia. Hal tersebut menunjukkan adanya peningkatan jumlah peserta sebesar 2,3% dibanding jumlah peserta JKN pada tahun 2023 yaitu 267,3 juta jiwa. Bertambahnya jumlah peserta BPJS Kesehatan didasarkan pada ketentuan pemerintah dalam Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) Nomor 40 Tahun 2004 yang menyatakan bahwa seluruh penduduk di Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan termasuk warga negara asing yang tinggal di Indonesia lebih dari enam bulan untuk melakukan pendaftaran BPJS Kesehatan. Selain itu, ketentuan ini juga menegaskan bahwa penduduk yang belum mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS Kesehatan akan dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis, denda, dan/atau tidak mendapat layanan publik tertentu, sebagaimana diatur dalam Pasal 17 ayat (2) UU BPJS, berupa sanksi tidak mendapat layanan publik tertentu yang diberikan oleh pemerintah (Wahyuni *et al.*, 2022).

Sementara itu, berdasarkan perspektif masyarakat, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi masyarakat mengikuti program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), seperti pengetahuan masyarakat terhadap pentingnya asuransi kesehatan, kemampuan masyarakat dalam membayar iuran, kewajiban bagi pekerjaan tertentu dalam mengikuti kepesertaan BPJS, serta dukungan informasi terkait JKN. Selain itu, masyarakat juga menyadari bahwa asuransi BPJS Kesehatan dapat menjadi bentuk perlindungan jaminan kesehatan sekaligus dapat menekan pengeluaran terhadap biaya pengobatan pada layanan kesehatan. Anderson dalam Notoatmodjo pun menjelaskan bahwa dalam teori *health system model*, penggunaan pelayanan kesehatan oleh masyarakat dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor utama, meliputi: predisposisi (kecenderungan terhadap penerimaan), faktor pendukung, dan faktor kebutuhan. Hal ini selaras dengan upaya BPJS Kesehatan dalam memberikan kepastian jaminan kesehatan bagi masyarakat (Wahyuni *et al.*, 2022).

Pemerintah memulai program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang dijalankan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, untuk menjamin bahwa setiap orang di masyarakat memiliki akses yang adil terhadap perawatan medis. BPJS Kesehatan senantiasa mengembangkan berbagai inovasi layanan sebagai bentuk kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan. Salah satu yang menjadi bentuk pengembangan dari program JKN adalah melalui inovasi Mobile JKN (faskes.bpjs-kesehatan.go.id, 2024). Dalam rangka menyediakan layanan publik yang sesuai, efisien, tepat waktu, dan terjangkau, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan harus dilakukan secara terus-menerus dengan tetap memerhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, di seluruh tingkatan pemerintahan, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilaksanakan secara berkelanjutan dan sistematis (Alkalah, 2016).



Gambar 2. Jumlah Unduh Aplikasi Mobile JKN Dalam Play Store

Sumber: Aplikasi Play Store

Seiring dengan hal tersebut, aplikasi Mobile-JKN yang dirancang untuk mempermudah akses layanan kesehatan bagi para peserta, telah diunduh lebih dari 50 juta kali di *Play Store* (play.google.com, 2025). Tugas yang diberikan kepada BPJS Kesehatan meliputi pendaftaran peserta, pengumpulan iuran, pengelolaan dana jaminan sosial, dan penyebaran informasi tentang inisiatif jaminan sosial (Khotimah, 2022). Perkembangan terbaru dalam Mobile JKN memfasilitasi akses yang lebih cepat ke layanan dan informasi kesehatan melalui perangkat seluler (Wulandary *et al.*, 2019).

Aplikasi Mobile JKN memiliki tujuan untuk mengatasi masalah antrean yang panjang dan akses informasi yang terbatas, serta mempermudah peserta JKN dalam mendapatkan layanan kesehatan, termasuk pendaftaran, pembayaran iuran, dan informasi tentang fasilitas kesehatan. Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan standar kualitas layanan kesehatan elektronik sekaligus memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat (Putri *et al.*, 2022). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, “bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur”. Tujuannya adalah agar sistem asuransi dapat memenuhi dan melindungi kebutuhan masyarakat dengan baik (Ulfa, 2023).

Kota Bandar Lampung merupakan salah satu daerah yang diwajibkan dalam implementasi program Mobile JKN sebagai bagian dari digitalisasi layanan kesehatan nasional. Mengukur kualitas layanan melalui persepsi pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Bandar Lampung menjadi penting berdasarkan tiga alasan utama. Kota Bandar Lampung dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik strategis dalam konteks kebijakan kesehatan. Pertama, sebagai Ibu Kota Provinsi Lampung, kota ini menjadi pusat pemerintahan dan barometer keberhasilan pelaksanaan program publik di tingkat provinsi (BPS Kota Bandar Lampung, 2025). Kedua, dengan jumlah penduduk mencapai 1.226.210 jiwa, yaitu salah satu daerah dengan jumlah penduduk tertinggi di Provinsi Lampung, efektivitas layanan kesehatan digital seperti Mobile JKN sangat krusial untuk menjangkau populasi yang besar dan beragam (BPS Kota Bandar Lampung, 2025). Ketiga, capaian Indeks Pembangunan Manusia (IPM) tertinggi di provinsi Lampung (80,46 pada 2024) menunjukkan kesiapan teknologi dan infrastruktur, menjadikan Bandar Lampung daerah potensial untuk implementasi dan pengukuran layanan kesehatan berbasis digital (BPS Kota Bandar Lampung, 2025). Oleh karena itu, pengukuran kualitas layanan Mobile JKN menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa layanan digital tersebut berjalan efektif, sesuai standar pelayanan publik, dan mampu memenuhi ekspektasi serta kebutuhan masyarakat secara optimal. Pengukuran kualitas layanan Mobile JKN menjadi langkah penting

untuk memastikan bahwa infrastruktur dan teknologi yang tersedia benar-benar memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2023), penerapan Mobile JKN di Kota Bandar Lampung telah berjalan sejak November 2017 dan terus mengalami perkembangan dalam penggunaannya (Pratama, 2023). Akan tetapi, masih terdapat beberapa kendala dalam implementasi aplikasi ini, seperti tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata dan kurangnya sosialisasi mengenai fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi. Selain itu, penelitian oleh Amalia *et al.* (2022) menyoroti pentingnya kesiapan peserta JKN dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Studi ini mengungkapkan bahwa masih banyak peserta yang belum sepenuhnya memahami manfaat aplikasi ini, sehingga efektivitas layanan berbasis digital belum optimal di Kota Bandar Lampung (Amalia *et al.*, 2022). Oleh karena itu, upaya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan pemanfaatan Mobile JKN guna mendukung transformasi layanan kesehatan yang lebih efektif dan efisien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Khairunnisa *et al.* (2023), yang menyatakan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap aplikasi Mobile-JKN masih sangat rendah. Hal ini mengakibatkan sebagian besar peserta belum sepenuhnya memahami fungsi serta manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Selain itu, situasi ini diperparah dengan pemahaman masyarakat yang kurang tentang cara menggunakan aplikasi dan ketidaktertarikan mereka untuk menghadiri sesi pelatihan atau seminar. Masyarakat yang tidak memanfaatkan aplikasi Mobile JKN berpotensi mengalami hambatan dalam memperoleh layanan kesehatan secara optimal. Hal ini mencakup keterlambatan dalam proses pelayanan, waktu tunggu yang lebih lama akibat antrean konvensional, serta kesulitan dalam mengakses informasi dan mengelola administrasi kepesertaan (Utami, 2024). Mengatasi masalah-masalah ini sangat penting untuk memastikan bahwa Mobile JKN dapat bekerja dengan baik dan meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam rangka mendukung upaya BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan yang dihadapi pengguna serta memberikan rekomendasi perbaikan, baik dalam aspek fitur aplikasi maupun arahan dalam melakukan penguatan melalui

sosialisasi dan pelatihan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat mendorong peningkatan mutu layanan digital Mobile JKN agar lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas layanan Mobile JKN berdasarkan persepsi pengguna di Kota Bandar Lampung tahun 2025?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan aplikasi Mobile JKN berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan indikator dalam teori *E-Service Quality* (E-ServQual) guna mengevaluasi sejauh mana inovasi layanan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya, serta bagaimana aplikasi Mobile JKN berkontribusi dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan berbasis teknologi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari aspek teoretis maupun praktis, meliputi:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan keilmuan terkait Inovasi Pelayanan Publik dan penerimaan teknologi di bidang pelayanan kesehatan publik. Penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik di bidang Ilmu Administrasi Negara, khususnya dalam kajian inovasi layanan publik berbasis teknologi.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat membantu BPJS Kesehatan dan pemerintah dalam memahami persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan aplikasi Mobile JKN, sehingga dapat diidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Hasil penelitian ini juga bisa menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan yang lebih baik terkait pengembangan dan penyempurnaan layanan Mobile JKN. Selain itu, penelitian ini bisa membantu meningkatkan literasi digital masyarakat dalam penggunaan aplikasi layanan kesehatan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menggunakan berbagai studi pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sebagai bahan acuan dalam melakukan analisis terhadap penelitian saat ini. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan tinjauan terhadap studi-studi sebelumnya yang memiliki relevansi dengan topik yang akan diteliti. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Penulis, Tahun, dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Komala & Firdaus (2020) Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Masyarakat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	Fokus penelitian ini berupa analisis kualitas layanan Mobile JKN terhadap kepuasan masyarakat BPJS Kesehatan dengan menggunakan teori <i>E-Service Quality</i> oleh Parasuraman <i>et al.</i> (2005) dengan indikator sebagai berikut: a) <i>Reliability</i> ; b) <i>Efficiency</i> ; c) <i>Fulfillment</i> ; d) <i>Privacy</i> ; e) <i>Responsiveness</i> ; dan f) <i>Contact</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan peserta JKN-KIS. Variabel <i>efficiency</i> , <i>fulfillment</i> , dan <i>responsiveness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, sedangkan variabel <i>reliability</i> , <i>privacy</i> , dan <i>contact</i> berpengaruh positif namun tidak signifikan. Secara simultan, keenam variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta dengan kontribusi sebesar 72,1%, sementara sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

2.	Dwijulianti & Anggrainie (2023) Pengaruh <i>E-Service Quality</i> , <i>E-Trust</i> , Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Data, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN	<p>Fokus penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN, dengan meneliti pengaruh <i>e-service quality</i>, <i>e-trust</i>, kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, keamanan data, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna. Studi ini mengukur kualitas layanan dengan teori <i>E-Service Quality</i> yang dikembangkan oleh Parasuraman <i>et al.</i>, (2005) indikator sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) <i>Efficiency</i>; b) <i>Reliability</i>; c) <i>Fulfillment</i>; d) <i>Privacy</i>; e) <i>Responsiveness</i>; f) <i>Compensation</i>; dan g) <i>Contact</i> <p>Selain itu, penelitian ini juga mengadopsi konsep <i>e-trust</i>, kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, keamanan data, dan persepsi manfaat sebagai faktor tambahan yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik, <i>e-trust</i>, kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, keamanan data, dan persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN. Secara parsial, kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat adalah faktor yang paling dominan, sedangkan uji simultan menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama memengaruhi kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai aspek layanan, bukan hanya satu faktor tunggal. Oleh karena itu, pengelola Mobile-JKN perlu meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki fitur aplikasi agar lebih mudah digunakan, serta memperkuat sistem keamanan dan kepercayaan pengguna, sehingga layanan Mobile-JKN dapat lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</p>
----	--	---	---

3.	Herlinawati, Banowati, & Revilia (2021) Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN	Penelitian ini berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran <i>online</i> BPJS Kesehatan pada aplikasi Mobile JKN di masa pandemi Covid-19, dengan teori yang digunakan gabungan dari pendekatan <i>Servqual</i> pada aspek kualitas layanan berupa kecepatan tanggapan, kemudahan prosedur, dan keamanan data, serta model DeLone dan McLean (2015) berupa penerimaan kualitas yang meliputi tiga komponen, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan.	Penelitian ini berfokus pada pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran <i>online</i> BPJS melalui aplikasi Mobile JKN selama pandemi COVID-19 ini menghasilkan kepuasan masyarakat pada kategori 'puas'. Secara rinci, sebanyak 73% responden merasa puas, dengan rincian item berupa kemudahan prosedur penggunaan aplikasi (96%), penghematan biaya sebagai dampak penggunaan aplikasi (99%), proteksi/keamanan data (94%), proses cepat tanggap pada keluhan langsung (80%), fungsi aplikasi yang bekerja dengan baik (87%), membantu masyarakat dalam kegiatan administrasi (92%), akses aplikasi yang cepat (90%), kemudahan menggunakan aplikasi (75%), kelengkapan fitur pada aplikasi (70%), serta <i>design</i> yang menarik dan aplikatif (87%). Akan tetapi, 27% responden tidak puas dengan berbagai alasan seperti kendala teknis, kurangnya sosialisasi, dan fitur aplikasi yang belum memadai. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas layanan aplikasi melalui perbaikan fitur dan sosialisasi lebih intensif.
4.	Wigatie & Zainafree (2023) Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang	Penelitian ini berfokus analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. Dengan menerapkan metode deskriptif kuantitatif dan pendekatan <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> , penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan lima indikator utama, yaitu: a) Konten (<i>Content</i>); b) Akurasi (<i>Accuracy</i>); c) Format tampilan (<i>Format</i>); d) Kemudahan penggunaan (<i>Ease of Use</i>); dan e) Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang merasa puas terhadap layanan digital yang disediakan, dengan tingkat kepuasan mencapai 69%. Analisis berdasarkan metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> mengindikasikan bahwa variabel <i>Content</i> , <i>Format</i> , dan <i>Ease of Use</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara variabel <i>Accuracy</i> dan <i>Timeliness</i> tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Secara keseluruhan, aplikasi Mobile JKN dinilai mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, namun masih memerlukan optimalisasi pada aspek akurasi dan ketepatan waktu untuk meningkatkan kualitas layanan.

5.	Liliyan, Febisatria, & Wiguna (2024) Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan pada Minat Menggunakan Aplikasi Mobile JKN	Fokus penelitian ini menggunakan teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989) dengan indikator yang meliputi: a) Persepsi Kegunaan b) Persepsi Kemudahan	Penelitian ini mendukung temuan pada penelitian sebelumnya yang menggunakan kerangka teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), yang memperlihatkan bahwa berdasarkan hasil pengujian statistik secara parsial dan simultan, masing-masing variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan teknologi yang diselaraskan dengan persepsi kemudahan penggunaan akan mampu meningkatkan minat individu atau masyarakat untuk menggunakan layanan <i>online</i> , khususnya pada penggunaan aplikasi Mobile JKN.
----	--	---	---

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan lima penelitian terdahulu pada tabel 1, penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan studi terdahulu dalam hal fokus pada layanan Mobile JKN, penggunaan metode kuantitatif berbasis survei, serta penerapan model evaluasi kualitas layanan digital. Sama seperti penelitian Komala & Firdaus (2020) dan Dwijulianti & Anggrainie (2023), penelitian ini mengadopsi teori E-ServQual untuk menilai kualitas layanan berdasarkan efisiensi, keandalan sistem, pemenuhan, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak langsung. Selain itu, penelitian ini memiliki kesamaan dengan Herlinawati *et al.* (2021) dan Wigatie & Zainafree (2023) dalam analisis kualitas layanan Mobile JKN, serta dengan Liliyan *et al.* (2024) dalam menilai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Meskipun demikian, terdapat beberapa perbedaan dalam cakupan, variabel, dan pendekatan teoretis. Perbedaan utama antara penelitian ini dengan penelitian Komala & Firdaus (2020) terletak pada pendekatan variabel yang digunakan. Penelitian Komala & Firdaus (2020) menggunakan model hubungan kausal dengan dua variabel utama, di mana kualitas layanan berperan sebagai variabel independen yang memengaruhi kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Sementara itu, penelitian ini lebih berfokus pada pengukuran kualitas layanan Mobile JKN melalui berbagai indikator dalam teori E-ServQual, yang menilai kualitas layanan secara lebih komprehensif. Berbeda dengan penelitian Wigatie & Zainafree (2023) yang

menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), serta berbeda area penelitian, sementara penelitian ini menggunakan pendekatan E-Servqual. Selain itu, penelitian ini dilakukan dalam periode pascapandemi, sedangkan Herlinawati *et al.* (2021) berfokus pada masa pandemi. Dari sisi teori, penelitian ini sepenuhnya mengadopsi E-ServQual, sementara penelitian lain menggunakan model tambahan seperti model teori DeLone & McLean dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Sementara itu, penelitian ini berbeda dengan Liliyan *et al.* (2024) yang menggunakan TAM dan lebih menitikberatkan pada persepsi kegunaan serta kemudahan penggunaan dalam mempengaruhi minat pengguna.

Secara teoretis, penelitian ini sepenuhnya menggunakan kerangka E-ServQual yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.* (2005) untuk menilai kualitas layanan Mobile JKN. Pendekatan ini memungkinkan pengukuran yang sistematis terhadap tujuh dimensi utama layanan digital, meliputi efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak langsung, sehingga menghasilkan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan Mobile JKN yang dirasakan oleh pengguna.

2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.2.1 Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, 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. Menurut Lembaga Administrasi Negara (2000) dalam Setijaningrum (2009), pelayanan umum adalah segala jenis kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk memenuhi peraturan perundang-undangan.

Haqie *et al.* (2020) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu cakupan yang sangat dibutuhkan di setiap negara, sehingga pelayanan publik didefinisikan

sebagai memberikan pelayanan atau melayani kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Hal ini diperkuat oleh Creswell & Creswell (2018), yang menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas. Tingkat kepuasan objek yang dilayani merupakan tolak ukur bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar normatif yang diharapkan masyarakat, sehingga pelayanan sudah seharusnya dapat memenuhi kepuasan objek yang dilayani. Rahmadana *et al.* (2020) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kemudahan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal barang dan jasa. Berdasarkan definisi pelayanan publik tersebut, maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau organisasi terkait untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik, baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan/atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, serta baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus selalu berupa penemuan baru, tetapi juga dapat mencakup pendekatan baru dan peningkatan kualitas layanan yang sudah ada. Selain itu, Mirnasari (2019) juga menjelaskan bahwa inovasi dalam pelayanan publik diartikan sebagai prestasi dalam meraih dan meningkatkan efektivitas serta akuntabilitas pelayanan publik melalui pendekatan, metodologi, atau alat baru. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi harus diarahkan pada peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

Junior (2016) mengemukakan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan penerapan gagasan-gagasan baru dalam pelaksanaan pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat oleh lembaga negara, sehingga masyarakat dapat mengakses dan memenuhi kebutuhannya dengan lebih baik. Kemudian, Muharam & Melawati (2019) menjelaskan bahwa inovasi di bidang pelayanan publik diartikan sebagai penerapan cara baru atau ide kreatif dalam teknologi pelayanan, baik dengan

memperbarui teknologi yang sudah ada maupun menciptakan penyederhanaan atau terobosan dalam prosedur, metode, pendekatan, maupun struktur organisasi. Tujuannya adalah untuk memberikan nilai tambah, baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan definisi dari para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik merujuk pada penerapan ide-ide, pendekatan, atau teknologi baru untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan akuntabilitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

2.2 Tinjauan Kualitas Layanan Elektronik (*Electronic Service Quality*)

2.2.1 Konsep Kualitas Layanan Elektronik

Kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) mengacu pada kemampuan layanan digital dalam memenuhi harapan pengguna melalui aspek efisiensi, keandalan, keamanan, pemenuhan, dan responsivitas (Trisnawati & Fahmi, 2017). Layanan yang cepat, mudah diakses, dan aman menjadi faktor utama dalam membangun kepuasan serta loyalitas pelanggan di berbagai sektor, seperti *e-commerce*, perbankan digital, transportasi *online*, dan layanan publik (Pebriany *et al.*, 2021). Penerapan standar tinggi pada platform digital untuk layanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan pemerintahan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas pemerintah (Prasetyo *et al.*, 2018). Seiring dengan meningkatnya ketergantungan terhadap layanan digital, perusahaan dan institusi publik perlu terus mengembangkan serta meningkatkan kualitas layanan elektronik guna memenuhi ekspektasi pengguna dan mempertahankan daya saing di era digital.

2.2.2 Definisi Kualitas Layanan Elektronik

Kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) merupakan tingkat sejauh mana layanan digital dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna dengan mempertimbangkan aspek efisiensi, keandalan, keamanan, pemenuhan, dan responsivitas (Trisnawati & Fahmi, 2017). Menurut Sukwadi *et al.* (2014), kualitas layanan elektronik adalah faktor utama yang menentukan pengalaman pelanggan sebelum mereka menerima layanan secara langsung, terutama dalam platform digital seperti *website* dan aplikasi daring. Selain itu, Putra (2023) menyatakan

bahwa kualitas layanan elektronik berperan dalam menciptakan nilai yang dirasakan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pengguna. Dalam konteks layanan publik, Prasetyo *et al.* (2018) menekankan bahwa standar tinggi pada platform digital tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan pemerintahan tetapi juga memperkuat transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, kualitas layanan elektronik menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan di berbagai sektor, termasuk *e-commerce*, perbankan digital, dan layanan pemerintahan daring.

Berdasarkan berbagai definisi di atas, kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dapat disimpulkan sebagai ukuran efektivitas layanan digital dalam memenuhi ekspektasi pengguna melalui aspek efisiensi, keandalan, keamanan, pemenuhan, dan responsivitas. Kualitas ini berperan penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan, baik di sektor bisnis maupun layanan publik, dengan memastikan akses yang cepat, aman, dan terpercaya. Dengan meningkatnya ketergantungan pada teknologi digital, standar layanan elektronik yang tinggi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan daya saing dan kepercayaan pengguna terhadap layanan berbasis teknologi.

2.2.3 Teori Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*)

Berikut ini disajikan teori kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) yang digunakan untuk meninjau pendekatan kualitas layanan elektronik menurut beberapa ahli.

Hien (2014)

Menurut Hien (2014), kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) terkhusus layanan *e-government* dapat didefinisikan sebagai ukuran seberapa baik layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas layanan suatu platform tidak hanya ditinjau dari perspektif internal organisasi, tetapi melihat aspek lain yang mempengaruhi layanan tersebut. Kualitas layanan dipengaruhi oleh tiga bagian utama yang membentuk persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan, yaitu:

- a. Perspektif kualitas layanan (*service quality perspective*), sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya adalah ukuran seberapa baik layanan yang diberikan sesuai dengan harapan penggunaannya. Adapun tiga dimensi kunci pada kualitas layanan meliputi:
 - 1) Keandalan (*reliability*)
Keandalan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk menyediakan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.
 - 2) Komunikasi (*communication*)
Komunikasi berkaitan dengan kesadaran pengguna dan akses mudah oleh penyedia layanan untuk membuat pengguna tetap mendapatkan informasi melalui berbagai saluran.
 - 3) Responsivitas (*responsiveness*)
Responsivitas berkaitan dengan kesediaan penyedia layanan untuk membantu pengguna dengan menyediakan kinerja layanan yang cepat dan efisien.
- b. Perspektif kualitas informasi (*information quality perspective*), didefinisikan sebagai informasi yang layak digunakan oleh pengguna sesuai dengan spesifikasi dan persyaratan yang dipenuhi. Adapun tiga dimensi kunci pada kualitas informasi meliputi:
 - 1) Kemudahan penggunaan (*ease of use*)
Kemudahan penggunaan dalam konteks kualitas layanan e-government didefinisikan sebagai pemahaman indeks daring, konteks situs web, serta informasi dan deskripsi produk atau layanan.
 - 2) Isi (*content*)
Berkaitan dengan kuantitas, kualitas, akurasi, dan informasi yang disesuaikan.
 - 3) Kepercayaan dan keamanan (*trust and security*)
Berkaitan dengan cakupan kebijakan untuk melindungi data, informasi, dan semua proses transaksi dalam platform.
- c. Perspektif kualitas organisasi (*organization quality perspective*), dianggap sebagai salah satu bagian penting dari sistem mutu kualitas layanan, berupa manajemen dan dukungan organisasi. Hal ini mencakup seluruh proses internal untuk memberikan layanan elektronik kepada masyarakat. Adapun dua dimensi kunci pada kualitas organisasi meliputi:

1) Pemerintahan elektronik (*e-Governance*)

E-Governance berkaitan dengan peningkatan informasi dan penyampaian layanan melalui pemanfaatan TIK dan mendorong partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini dapat menjadikan pemerintahan lebih akuntabel, transparan, dan efektif.

2) GCIO (*Government Chief Information Officer*/pejabat pengarah informasi)

GCIO memainkan peranan penting tidak hanya pada aspek teknis, tetapi juga kemampuan organisasi untuk memperoleh nilai bisnis dari teknologi informasi. GCIO berkaitan dengan kemampuan kepala pengarah informasi untuk menginisiasikan *e-government* agar sesuai dengan kebutuhan warga negara dan prosedur pemerintah.

Ho, C. I. & Lee, Y. L. (2007)

Pada penelitian Ho & Lee (2007) mengembangkan sebuah skala kualitas layanan *e-travel* yang mengidentifikasi lima dimensi utama yang memengaruhi persepsi kualitas layanan oleh pelanggan dalam konteks perjalanan daring. Dimensi-dimensi ini dibangun berdasarkan model kualitas layanan yang ada, namun disesuaikan dengan karakteristik layanan berbasis teknologi informasi. Berikut adalah penjelasan mengenai teori *e-service quality* menurut Ho & Lee (2007):

- a. Kualitas informasi (*information quality*), dimensi ini mengacu pada sejauh mana informasi yang disediakan oleh situs *e-travel* relevan, akurat, dan lengkap. Dalam konteks *e-travel*, informasi yang baik adalah kunci untuk membantu konsumen membuat keputusan yang tepat mengenai layanan perjalanan yang mereka pilih.
- b. Keamanan (*security*), keamanan berfokus pada perlindungan data pribadi dan transaksi yang dilakukan oleh pengguna. Kepercayaan terhadap keamanan situs *e-travel*, termasuk perlindungan terhadap data kartu kredit dan informasi pribadi, menjadi faktor penting dalam evaluasi kualitas layanan. Dimensi ini memengaruhi tingkat kenyamanan konsumen dalam melakukan transaksi secara daring.
- c. Fungsi website (*website functionality*), dimensi ini merujuk pada kemudahan penggunaan dan navigasi situs *e-travel*. Website yang memiliki struktur yang jelas, fungsi pencarian yang efektif, serta proses pemesanan yang mudah

dipahami, dianggap memiliki kualitas yang lebih tinggi. *Website* yang mudah diakses dan digunakan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

- d. Hubungan pelanggan (*customer relationships*), hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pelanggan adalah aspek penting dalam *e-service quality*. Dimensi ini mencakup komunikasi yang efektif, personalisasi layanan, dan dukungan pelanggan yang responsif. Interaksi yang positif dengan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
- e. Responsivitas (*responsiveness*), dimensi ini mengukur sejauh mana penyedia layanan *e-travel* mampu memberikan tanggapan cepat terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Responsivitas ini dapat berupa respon terhadap pertanyaan pelanggan, penanganan keluhan, atau dukungan teknis yang diberikan.

Parasuraman *et al.* (2005)

Teori *e-service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (2005) berfokus pada evaluasi kualitas layanan berbasis elektronik (*electronic service quality*). Menurut teori ini, *e-service quality* merupakan sejauh mana suatu situs web atau platform digital dapat memfasilitasi belanja, transaksi, dan interaksi pelanggan secara efektif serta efisien. Teori ini menekankan bahwa kualitas layanan elektronik tidak hanya mencakup aspek teknis dalam penyampaian layanan digital tetapi juga pengalaman pengguna dalam mengakses dan menggunakan layanan tersebut. Parasuraman *et al.* (2005) mengusulkan model *e-service quality*, dengan membagi dua model konseptual, yaitu *e-service quality* dan *e-recovery service quality*. model *e-service quality* (E-S-Qual) yang terdiri dari empat dimensi utama:

1) Efisiensi (*efficiency*)

Efisiensi mengacu pada kemudahan dan kecepatan pelanggan dalam mengakses serta menggunakan layanan elektronik. Layanan digital yang berkualitas tinggi harus memiliki antarmuka yang intuitif dan responsif, sehingga pengguna dapat dengan cepat menemukan informasi yang mereka butuhkan tanpa mengalami kesulitan navigasi. Selain itu, efisiensi juga mencakup kecepatan pemuatan

halaman atau sistem, di mana waktu tunggu yang minimal dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi secara daring.

2) Ketersediaan sistem (*system availability*)

Ketersediaan sistem mengacu pada keandalan teknis layanan elektronik dalam menyediakan akses yang stabil dan minim gangguan. Layanan yang sering mengalami kesalahan teknis, seperti *server down* atau *bug* dalam aplikasi, dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa sistem mereka selalu dalam kondisi optimal agar pelanggan dapat menggunakan layanan tanpa hambatan teknis yang mengganggu.

3) Pemenuhan (*fulfillment*)

Pemenuhan berkaitan dengan sejauh mana layanan digital dapat memenuhi janji yang diberikan kepada pelanggan. Aspek ini mencakup akurasi informasi produk, kecepatan pengiriman, serta kesesuaian antara produk atau layanan yang diterima dengan yang dijanjikan pada saat pembelian atau pemesanan. Ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan realitas layanan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada reputasi perusahaan.

4) Privasi (*privacy*)

Privasi dalam layanan elektronik mengacu pada perlindungan data pribadi serta keamanan transaksi pelanggan. Sistem layanan digital harus memiliki kebijakan perlindungan data yang jelas serta teknologi keamanan yang kuat, seperti enkripsi data dan autentikasi dua faktor, guna mencegah akses tidak sah terhadap informasi pelanggan. Kepercayaan pengguna terhadap keamanan data akan berpengaruh langsung terhadap loyalitas mereka terhadap layanan digital yang digunakan.

Selain itu, untuk menangani masalah yang mungkin muncul dalam layanan elektronik, dikembangkan pula model tambahan yaitu *e-recovery service quality* (E-RecS-QUAL), berisi tiga dimensi:

1) Responsivitas (*responsiveness*)

Responsivitas mengacu pada kecepatan dan ketepatan penyedia layanan dalam menangani keluhan pelanggan. Layanan elektronik yang berkualitas tinggi harus memiliki sistem bantuan pelanggan yang responsif, seperti fitur *live chat*, pusat bantuan yang mudah diakses, atau *chatbot* yang dapat memberikan solusi secara

real-time. Keterlambatan dalam menangani keluhan dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan menyebabkan mereka beralih ke layanan pesaing.

2) Kompensasi (*compensation*)

Kompensasi merujuk pada kesiapan perusahaan dalam memberikan ganti rugi atau solusi bagi pelanggan yang mengalami permasalahan dengan layanan yang diberikan. Bentuk kompensasi dapat berupa pengembalian dana (*refund*), penggantian produk, atau diskon khusus sebagai bentuk permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan. Penyedia layanan yang cepat dalam menawarkan solusi atas masalah yang terjadi akan lebih dihargai oleh pelanggan dan dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap layanan tersebut.

3) Kontak langsung (*contact*)

Indikator ini mengacu pada ketersediaan akses bagi pelanggan untuk menghubungi penyedia layanan secara langsung ketika mereka menghadapi kesulitan yang tidak dapat diselesaikan melalui sistem otomatis. Meskipun layanan berbasis digital cenderung mengurangi interaksi langsung, beberapa pelanggan masih mengharapkan adanya layanan pelanggan berbasis manusia yang dapat memberikan solusi secara personal melalui telepon, email, atau kunjungan langsung ke kantor layanan.

Berdasarkan indikator di atas, penelitian ini akan menggunakan model *e-service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (2005). Indikator dalam model ini dipilih karena bersifat relevan dan komprehensif dalam menganalisis hubungan antara harapan, kinerja, serta kepuasan pengguna terhadap layanan digital. Dengan menggunakan kerangka kerja ini, penelitian dapat mengevaluasi bagaimana layanan Mobile JKN memenuhi ekspektasi pengguna melalui aspek efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, dan privasi, serta kemampuannya dalam menangani keluhan melalui responsivitas, kompensasi, dan kontak langsung.

Pendekatan ini memberikan analisis sistematis terhadap pengalaman pengguna secara nyata, yang mencakup kemudahan akses layanan, stabilitas sistem, keamanan data, serta efektivitas dalam menangani kendala atau keluhan pengguna. Dengan demikian, teori *e-service quality* menjadi dasar yang kuat dalam mengukur kualitas layanan Mobile JKN serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna.

2.3 Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN)

BPJS Kesehatan Republik Indonesia (2022) menjelaskan bahwa aplikasi Mobile JKN adalah layanan digital tanpa tatap muka yang dirancang untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi serta layanan administrasi terkait Jaminan Kesehatan Nasional. Mobile JKN merupakan sebuah inovasi digital yang bertujuan untuk mempermudah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses layanan kesehatan dan informasi terkait. Aplikasi ini menggantikan proses administratif yang sebelumnya hanya dapat dilakukan secara langsung di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, menjadi suatu sistem berbasis aplikasi yang dapat diakses secara fleksibel kapan pun dan di mana pun. Hal ini menunjukkan komitmen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat (Wulandary *et al.*, 2019).

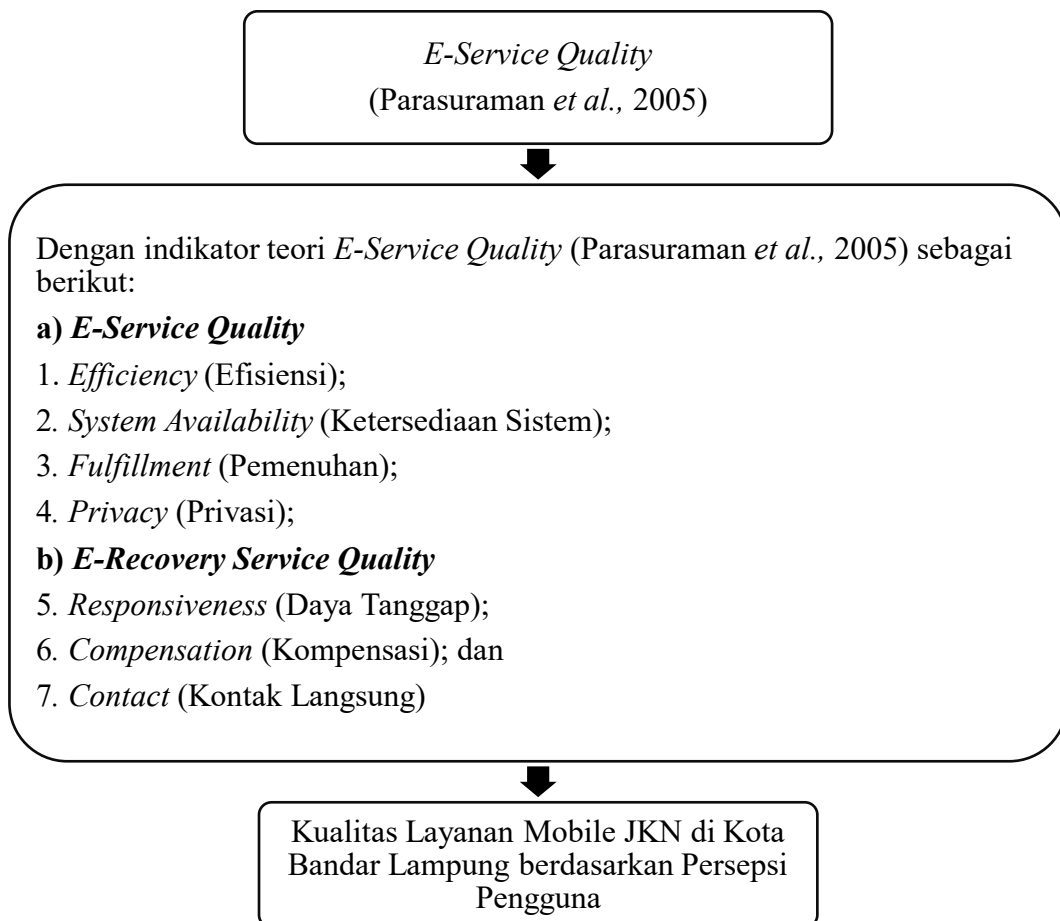
Sebagai bagian dari implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan, Mobile JKN dirancang untuk memberikan kemudahan dan kepraktisan bagi peserta JKN dalam memperoleh informasi dan layanan kesehatan. Inovasi ini mendukung upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan layanan publik di bidang kesehatan (Sihotang, 2023). Lebih lanjut, Mobile JKN berfungsi sebagai solusi atas berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Aplikasi ini menyediakan informasi yang komprehensif dan layanan yang terintegrasi, sehingga peserta JKN dapat dengan mudah mengakses fasilitas kesehatan yang diperlukan (Pamungkas *et al.*, 2022).

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mobile JKN merupakan inovasi digital yang signifikan dalam penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang bertujuan untuk mempermudah akses peserta terhadap layanan kesehatan dan informasi terkait. Dengan menggantikan proses administratif yang sebelumnya dilakukan secara langsung, aplikasi ini meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan kesehatan. Melalui implementasi teknologi informasi dan komunikasi, Mobile JKN mendukung upaya

pemerintah dalam memanfaatkan teknologi untuk menyelenggarakan layanan publik yang lebih efektif dan efisien.

2.4 Kerangka Pikir

Dasar pemikiran yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini merujuk pada teori *E-Service Quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.* (2005), yang meliputi efisiensi (*efficiency*), ketersediaan sistem (*system availability*), pemenuhan (*fulfillment*), privasi (*privacy*), daya tanggap (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*), dan kontak langsung (*contact*). Indikator-indikator tersebut digunakan untuk mengukur kualitas layanan Mobile JKN berdasarkan persepsi pengguna.



Gambar 3. Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel numerik yang dapat diukur, seperti tingkat kepuasan pengguna, kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*). Penelitian kuantitatif cocok untuk mengidentifikasi pola atau hubungan statistik yang relevan dalam konteks penggunaan aplikasi Mobile JKN (Creswell & Creswell, 2018). Metode ini dikenal sebagai metode positivistik karena didasarkan pada filsafat positivisme. Sebagai metode ilmiah, metode ini telah memenuhi kriteria ilmiah, yaitu bersifat konkret atau empiris, objektif, dapat diukur, rasional, dan sistematis. Selain itu, metode ini sering disebut sebagai metode *discovery* karena memungkinkan penemuan dan pengembangan ilmu pengetahuan serta teknologi baru (Sugiyono, 2017). Dalam hal ini, metode kuantitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh data berbasis angka melalui survei dan menganalisisnya menggunakan teknik statistik yang terstandarisasi.

Berdasarkan konteks pelayanan kesehatan di Indonesia, pendekatan kuantitatif dan deskriptif relevan karena inovasi seperti aplikasi Mobile JKN bertujuan meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan kesehatan secara nasional. Studi deskriptif ini berfungsi sebagai langkah awal untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna, yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan kebijakan publik lebih lanjut (Wulandary *et al.*, 2019).

1.2 Definisi Konsep dan Operasional Variabel

Konsep adalah gagasan abstrak yang mencakup pengertian atau karakteristik yang terkait dengan objek, peristiwa, atau fenomena tertentu, yang disusun secara sistematis untuk memberikan pemahaman yang terorganisir. Dalam penelitian, konsep berfungsi sebagai elemen dasar yang menjadi landasan bagi pengembangan teori dan komunikasi hasil penelitian. Definisi operasional merupakan penjabaran konsep abstrak ke dalam bentuk yang konkret sehingga dapat diukur atau diamati secara empiris. Proses ini dilakukan dengan mengidentifikasi indikator spesifik yang dapat dijadikan alat ukur (Muhyiddin *et al.*, 2017).

Tabel 2. Definisi Konsep dan Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator	Kode	Pernyataan	Skala
Kualitas Layanan Mobile JKN	Efisiensi (<i>Efficiency</i>), Mengukur seberapa cepat dan mudah pengguna dapat mengakses dan menggunakan layanan digital tanpa hambatan navigasi atau waktu tunggu yang lama.	Kemudahan menemukan fitur pada aplikasi	E1	Saya dapat dengan cepat menemukan fitur yang saya butuhkan dalam aplikasi Mobile JKN.	a. Sangat Tidak Setuju
					b. Tidak Setuju
					c. Setuju
					d. Sangat Setuju
		Kecepatan akses aplikasi	E2	Aplikasi Mobile JKN memiliki kecepatan yang baik saat diakses.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
		Kesesuaian fungsi aplikasi dengan kebutuhan layanan	E3	Saya merasa aplikasi ini efisien dalam membantu mengakses layanan BPJS Kesehatan.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
	Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>), Ketersediaan sistem mengacu pada keandalan teknis layanan elektronik dalam	Minim gangguan teknis saat mengakses layanan	KS4	Saya jarang mengalami gangguan sistem saat menggunakan Mobile JKN.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju

menyediakan akses yang stabil atau minim gangguan.						d. Sangat Setuju
	Aksesibilitas penggunaan	lokasi	KS5	Saya selalu dapat mengakses Mobile JKN di mana pun.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju	
	Aksesibilitas penggunaan	waktu	KS6	Saya selalu dapat mengakses Mobile JKN kapan pun.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju	
Pemenuhan <i>(Fulfillment)</i> , Pemenuhan berkaitan dengan sejauh mana layanan digital dapat memenuhi janji yang diberikan kepada pengguna.	Kesesuaian layanan dengan janji		P7	Layanan yang diberikan oleh Mobile JKN sesuai dengan yang dijanjikan.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju	
	Keakuratan informasi yang diberikan		P8	Informasi dalam aplikasi Mobile JKN akurat.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju	
	Keandalan informasi yang disediakan		P9	Informasi dalam aplikasi Mobile JKN dapat dipercaya.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju	
Privasi <i>(Privacy)</i> , Privasi dalam layanan elektronik mengacu pada perlindungan data pribadi serta keamanan transaksi pengguna.	Keamanan data pribadi pengguna layanan		PR10	Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan Mobile JKN.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju	
Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i> , Daya tanggap mengacu pada kecepatan dan ketepatan penyedia layanan dalam menangani keluhan pengguna.	Kecepatan penanganan keluhan pengguna		DT11	Keluhan saya melalui aplikasi Mobile JKN ditanggapi dengan cepat.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju	

	Ketepatan penanganan keluhan pengguna	DT12	Keluhan saya melalui aplikasi Mobile JKN ditanggapi dengan tepat.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
	Kecepatan menjawab pertanyaan pengguna	DT13	Pertanyaan saya melalui aplikasi Mobile JKN ditanggapi dengan cepat.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
	Ketepatan jawaban terhadap pertanyaan pengguna	DT14	Pertanyaan saya melalui aplikasi Mobile JKN ditanggapi dengan tepat.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
	Efektivitas solusi yang diberikan terhadap keluhan pengguna	DT15	Mobile JKN memberikan solusi yang efektif terhadap keluhan saya.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
Kompensasi (<i>Compensation</i>), Kompensasi merujuk pada kesiapan perusahaan dalam memberikan ganti rugi atau solusi bagi pengguna yang mengalami permasalahan dengan layanan yang diberikan.	Kepatuhan terhadap kebijakan penanganan masalah layanan	K16	Pihak BPJS Kesehatan memberikan respons sesuai kebijakan bila terjadi kendala.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
	Kualitas solusi atas kesalahan layanan	K17	Jika terjadi kesalahan dalam layanan, saya mendapatkan solusi yang memadai.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
	Kepuasan terhadap proses pengaduan	K18	Saya puas dengan proses saat mengajukan pengaduan.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju

Kontak Langsung (<i>Contact</i>), Indikator ini mengacu pada ketersediaan akses bagi pengguna untuk menghubungi penyedia layanan secara langsung ketika mereka menghadapi kesulitan yang tidak dapat diselesaikan melalui sistem otomatis.	Ketersediaan informasi kontak layanan pengguna	KL19	Saya dapat dengan mudah memperoleh kontak <i>call center</i> BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
	Kemampuan kontak layanan pengguna dalam memberikan bantuan langsung	KL20	Saya merasa terbantu dengan adanya layanan pelanggan yang bisa dihubungi secara langsung.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju

Dengan definisi konsep dan operasional variabel ini, maka peneliti melakukan pengukuran kualitas layanan sebagai pengguna aplikasi Mobile JKN.

1.3 Populasi dan Sampel

3.1.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat Kota Bandar Lampung yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan dan memiliki pengalaman menggunakan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan data pra-riset yang dilakukan oleh peneliti di BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandar Lampung tahun 2025, jumlah peserta BPJS Kesehatan di Kota Bandar Lampung tercatat sebanyak 1.071.331 jiwa. Dari jumlah tersebut, sebanyak 21.352 jiwa merupakan pengguna aplikasi Mobile JKN, yaitu individu yang memanfaatkan aplikasi ini untuk keperluan administrasi layanan kesehatan seperti pendaftaran pelayanan, pembayaran iuran, serta memperoleh informasi terkait fasilitas kesehatan. Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini difokuskan pada 21.352 pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Bandar Lampung.

Meskipun aplikasi Mobile JKN dirancang untuk meningkatkan akses dan efisiensi layanan kesehatan, tantangan seperti kesenjangan literasi digital dan akses internet di daerah tertentu menjadi faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna. Kemudian, aplikasi Mobile JKN juga perlu ditinjau lebih lanjut terhadap fitur-fitur yang dikembangkannya untuk melihat fungsionalitas aplikasi. Oleh karena itu, populasi ini relevan untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi Mobile JKN memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna di kota Bandar Lampung.

3.1.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan metode *purposive sampling*, yang memungkinkan peneliti memilih responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Metode ini dipilih untuk memastikan bahwa data yang diperoleh berasal dari responden yang memiliki pengalaman langsung dengan aplikasi Mobile JKN, sehingga dapat memberikan gambaran yang valid dan representatif mengenai kualitas layanan yang diterima.

Adapun kriteria yang ditetapkan untuk sampel yaitu:

1. Pengguna aktif Mobile JKN

Responden yang dipilih harus merupakan pengguna aktif Mobile JKN, yang berarti mereka telah menggunakan aplikasi setidaknya dua kali dalam tiga bulan terakhir.

2. Berusia minimal 18 tahun

Responden harus berusia minimal 18 tahun, dengan asumsi bahwa pada usia tersebut individu memiliki pemahaman yang memadai tentang teknologi dan dapat memberikan jawaban yang relevan terkait pengalaman mereka menggunakan aplikasi Mobile JKN.

3. Memiliki pengalaman bertransaksi atau mengakses layanan

Responden harus memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan utama yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN.

4. Bersedia berpartisipasi dalam survei

Responden harus bersedia berpartisipasi dalam penelitian dengan mengisi kuesioner atau mengikuti wawancara. Hal ini penting agar data yang dikumpulkan benar-benar berasal dari individu yang memahami dan memiliki pengalaman menggunakan Mobile JKN, serta memiliki kemauan untuk berbagi opini mereka secara jujur.

Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Krejcie & Morgan (1970) dengan *margin of error* (MoE) 5%. Rumus Krejcie dan Morgan dirancang untuk menentukan ukuran sampel berdasarkan populasi yang diketahui, dengan tingkat presisi tertentu. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$S = \frac{N^2 \cdot P(1 - P)}{d^2(N - 1) + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

Keterangan:

- S = Ukuran sampel
- X^2 = Ukuran populasi
- N = Jumlah populasi

- P = Proporsi populasi (5%)
- d = Margin of error (5%)

Jika populasi pengguna aktif aplikasi Mobile JKN di Kota Bandar Lampung berjumlah 21.352 jiwa (data BPJS Kesehatan cabang Kota Bandar Lampung tahun 2025), maka ukuran sampel dihitung sebagai berikut:

$$S = \frac{3,841 \cdot 21352 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,05^2 \cdot (21352 - 1) + 3,841 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}$$

$$S = \frac{3,841 \cdot 21352 \cdot 0,25}{0,0025 \cdot 21351 + 3,841 \cdot 0,25}$$

$$S = \frac{20488,72}{53,3775 + 0,96025} = \frac{20488,72}{54,33775} = 377$$

Dengan demikian, sampel minimum yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 377 responden. Ukuran ini dianggap cukup untuk menghasilkan data yang representatif dan memberikan hasil yang valid secara statistik. Setelah dilakukan penelitian, diperoleh data yang berasal dari 382 responden di mana telah memenuhi syarat sampel minimum dalam penelitian ini. Oleh karena itu, dapat dihitung dan dianalisis lebih lanjut.

1.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder, yang berasal dari sumber-sumber berikut:

3.1.3 Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari hasil survei kepada pengguna aplikasi Mobile JKN. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner elektronik (*e-survey*), yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan aplikasi Mobile JKN berdasarkan indikator seperti efisiensi (*efficiency*), ketersediaan sistem (*system availability*), pemenuhan (*fulfillment*), privasi (*privacy*), daya tanggap (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*), dan kontak langsung (*contact*). Data ini mencerminkan pengalaman dan persepsi aktual responden selaku pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh ada yang bersifat umum, seperti data gambaran umum responden yang meliputi data usia responden, jenis kelamin responden,

pendidikan terakhir responden, dan frekuensi penggunaan aplikasi Mobile JKN, serta data yang bersifat khusus yaitu berupa jawaban yang mewakili pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN melalui teori *e-service quality*.

3.1.4 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen dan literatur yang relevan, antara lain:

1. Laporan BPJS Kesehatan, meliputi statistik jumlah peserta JKN dan tingkat adopsi aplikasi Mobile JKN.
2. Regulasi Pemerintah, meliputi dokumen kebijakan seperti Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, dan peraturan lainnya yang mendukung digitalisasi layanan kesehatan.
3. Artikel Jurnal dan Literatur Akademik, yaitu kajian sebelumnya yang terkait dengan inovasi layanan kesehatan berbasis teknologi dan kepuasan pengguna aplikasi Mobile-JKN.

Penggabungan data primer dan sekunder bertujuan untuk memberikan pandangan yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan aplikasi Mobile JKN, sekaligus memastikan bahwa analisis didukung oleh konteks kebijakan dan data empiris yang relevan.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah penting dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mengumpulkan data. Proses pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan demi mencapai tujuan penelitian (Munanda, 2022). Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan perspektif pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Bandar Lampung dengan menggunakan dimensi-dimensi dari teori *E-Service Quality* (E-ServQual) yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.* (2005).

Kuesioner adalah metode pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif yang terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis yang diajukan kepada responden untuk memperoleh informasi tertentu. Angket merupakan bentuk kuesioner yang lebih

spesifik, digunakan untuk menggali opini, sikap, atau persepsi responden terhadap suatu fenomena. Sementara itu, Skala Likert adalah teknik pengukuran yang digunakan dalam kuesioner atau angket untuk menilai sejauh mana responden setuju atau tidak setuju terhadap suatu pernyataan, biasanya dengan skala bertingkat seperti “Sangat Setuju” dengan bobot 4, “Setuju” dengan bobot 3, “Tidak Setuju” dengan bobot 2, dan “Sangat Tidak Setuju” dengan bobot 1 (Sugiyono, 2017). Pemilihan skala likert 4 poin dimaksudkan untuk memberikan penegasan terhadap persepsi pengguna dengan menghindari jawaban netral yang dapat menyebabkan ambiguitas jawaban. Selain itu, dalam proses analisisnya digunakan interval pada nilai rata-rata setiap variabel dengan menentukan interval kelas setiap skala likert. Adapun cara untuk menentukan interval yang digunakan Pratiwi & Susanto (2016) pada skala likert dapat menggunakan rumus berikut:

$$\text{Rentang Kategori} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Rentang Kategori} = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Berikut hasil penghitungan interval skala likert:

Tabel 3. Interval Kategori Skala Likert

Interval Kategori	Kategori Penilaian
1,00 – 1,74	Sangat Buruk
1,75 – 2,49	Buruk
2,50 – 3,24	Baik
3,25 – 4,00	Sangat Baik

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan penghitungan interval kategori tersebut, dapat terlihat bahwa rentang kategori diperoleh 0,75. Sementara itu, untuk interval yang digunakan sebagaimana tabel 3, dapat ditinjau rincian interval kategori berhenti pada 0,01 sebelum masuk ke interval berikutnya untuk menghindari tumpang tindih antar interval dan tetap dengan 4 kategori. Data yang diperoleh melalui kuesioner dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang selanjutnya akan dianalisis melalui uji validitas dan uji reliabilitas, menggunakan perangkat pengolahan data *IBM SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Version 26* (Paramita *et al.*, 2021).

1.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan elemen atau karakteristik yang memiliki nilai yang dapat berubah dan bervariasi, yang didefinisikan, diukur, atau diamati dalam suatu penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Variabel ini berfungsi sebagai alat untuk menganalisis dan memahami hubungan antara berbagai faktor dalam suatu fenomena atau proses yang menjadi objek kajian (Wekke, 2019). Dalam penelitian ini hanya terdapat Variabel Tunggal yaitu kualitas layanan. Sugiyono (2017) mendefinisikan variabel mandiri merupakan variabel yang berdiri sendiri, sehingga pada penelitian ini tidak mencari hubungan antar variabel satu dengan variabel lainnya.

1.7 Uji Instrumen Penelitian

3.1.5 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menentukan apakah suatu kuesioner sah atau valid. Proses uji validitas dilakukan melalui SPSS dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel. Jika r-hitung lebih besar dari r-tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut dianggap valid. Sebaliknya, jika r-hitung lebih kecil dari r-tabel, maka variabel tersebut dianggap tidak valid. Teknik yang umum digunakan dalam uji validitas adalah *Pearson Product Moment*, yaitu:

$$r = \frac{\sum (X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{\sum (X_i - \bar{X})^2 \sum (Y_i - \bar{Y})^2}}$$

Keterangan:

r : Koefisien validitas

X_i : Nilai dari item i

\bar{X} : Rata-rata nilai item

Y_i : Skor total variabel

\bar{Y} : Rata-rata skor total

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Mobile JKN

Kode Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
E1	0,494	0,361	Valid
E2	0,449	0,361	Valid
E3	0,433	0,361	Valid
KS4	0,447	0,361	Valid
KS5	0,549	0,361	Valid
KS6	0,648	0,361	Valid
P7	0,521	0,361	Valid
P8	0,624	0,361	Valid
P9	0,700	0,361	Valid
Pr10	0,378	0,361	Valid
DT11	0,573	0,361	Valid
DT12	0,483	0,361	Valid
DT13	0,563	0,361	Valid
DT14	0,587	0,361	Valid
DT15	0,428	0,361	Valid
K16	0,548	0,361	Valid
K17	0,562	0,361	Valid
K18	0,618	0,361	Valid
KL19	0,636	0,361	Valid
KL20	0,647	0,361	Valid

Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 4, hasil uji validitas pada variabel kualitas layanan Mobile JKN, dari 20 item pernyataan dapat dinyatakan valid, dikarenakan kode tersebut memiliki nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$.

3.1.6 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur keandalan kuesioner dalam mengukur variabel atau konstruk tertentu. Sebuah kuesioner dianggap reliabel jika jawaban responden konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam SPSS, uji reliabilitas dapat diukur menggunakan statistik Cronbach Alpha, di mana suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2011). Uji ini bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dan untuk menilai konsistensi serta ketepatan pengukuran. Validitas dalam penelitian ini dihitung menggunakan program SPSS. Teknik pengujian reliabilitas yang diterapkan adalah uji reliabilitas dengan metode Cronbach Alpha,

yang menghitung koefisien Alpha sebagai rata-rata dari koefisien belah dua yang dihitung untuk semua kemungkinan pembagian item skor, dengan rumus sebagai berikut:

$$a = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan :

a = Reliabilitas Instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

σt^2 = Varians Total

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah Varians Butir

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Mobile JKN

Variabel	Cronbach Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas layanan Mobile JKN	0,870	20	Reliabel

Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas layanan Mobile JKN pada penelitian ini dapat dikatakan reliabel, karena hasil nilai dari Cronbach Alpha bernilai 0,870 yang tentunya lebih besar dari 0,60.

1.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses sistematis dalam mengorganisasikan, mengolah, dan menginterpretasikan data yang dikumpulkan selama penelitian untuk mendapatkan kesimpulan yang valid. Analisis data membantu peneliti dalam menjawab pertanyaan penelitian, menguji hipotesis, dan menarik kesimpulan berbasis bukti (Sutisna, 2020). Menurut Akbar *et al.* (2023), uji statistik membantu dalam memvalidasi hipotesis, mengidentifikasi pola dalam data, dan mengukur hubungan antara variabel dalam suatu penelitian kuantitatif. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif.

3.1.7 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan jenis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan tujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan data

yang telah terkumpul tanpa bertujuan untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum atau melakukan generalisasi (Sugiyono, 2017). Proses analisis ini menggunakan statistik deskriptif seperti *mean* (rata-rata) dan standar deviasi untuk mengidentifikasi pola dan distribusi data. Dengan demikian, analisis ini dapat memberikan gambaran yang jelas tentang karakteristik data yang terkumpul, serta membantu dalam memahami sejauh mana responden memberikan penilaian terhadap variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, statistik deskriptif digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Mobile JKN, serta untuk memperoleh temuan yang valid dan reliabel mengenai persepsi pengguna terhadap berbagai dimensi layanan digital berdasarkan model E-ServQual.

1.9 Teknik Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari kuesioner akan diolah menggunakan *software* statistik seperti *IBM SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Version 26* atau *Excel*. Proses pengolahan dimulai dengan pengkodean data, di mana data dari kuesioner diberi kode sesuai dengan kategori variabel yang telah ditetapkan untuk memudahkan analisis. Selanjutnya, dilakukan pembersihan data dengan menyaring dan membuang data yang tidak valid, seperti jawaban kosong atau duplikat, untuk memastikan data yang digunakan valid dan reliabel. Setelah itu, data yang telah bersih dianalisis menggunakan teknik statistik yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu analisis deskriptif. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan akurat dan dapat mendukung hasil analisis yang relevan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN yang dianalisis melalui preferensi jawaban yang diperoleh dari total keseluruhan 382 responden, yaitu pengguna aktif Mobile JKN di Kota Bandar Lampung pada tahun 2025 dapat dikategorikan “baik”. Hal ini dapat ditinjau berdasarkan hasil pengukuran kualitas layanan melalui teori kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) oleh Parasuraman *et al.* (2005) menggunakan *SPSS IBM 26 version* yang memperoleh nilai rata-rata pada keseluruhan dimensi, yaitu sebesar 3,09 (Baik).

Meskipun termasuk ke dalam kategori baik dari segi kualitas layanan secara keseluruhan berdasarkan persepsi pengguna aplikasi, Mobile JKN masih perlu mempertahankan pelayanan yang sudah dianggap baik dan meningkatkan pelayanan yang masih kurang maksimal. Dimensi kualitas layanan yang masih kurang maksimal menurut pengguna Mobile JKN di Kota Bandar Lampung ialah dimensi ketersediaan sistem (3,07), dimensi privasi (3,07), dimensi daya tanggap (2,96), dan dimensi kompensasi (3,04). Dimensi-dimensi tersebut perlu ditingkatkan karena nilai rata-rata dimensinya masih di bawah nilai rata-rata keseluruhan dimensi pada pengukuran kualitas layanan elektronik pada aplikasi Mobile JKN. Hasil analisis lebih lanjut menunjukkan secara khusus pada dimensi privasi dan kompensasi, seluruh nilai rata-rata pada tiap indikator pernyataan berada di bawah rata-rata keseluruhan yang menunjukkan masih perlunya upaya peningkatan dalam aspek perlindungan data pribadi pengguna Mobile JKN, serta pemberian kompensasi yang sesuai dengan kebijakan serta berkeadilan atas keluhan

dan ketidakpuasan penggunaan Mobile JKN. Sementara itu, hasil analisis juga menunjukkan bahwa dimensi efisiensi (3,13), pemenuhan (3,16), dan kontak langsung (3,23) telah memiliki nilai rata-rata di atas rata-rata keseluruhan dimensi kualitas layanan elektronik. Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga dimensi tersebut sudah mampu memberikan pengalaman layanan digital yang optimal, seperti kemudahan dan kecepatan akses, pemenuhan janji layanan yang akurat, serta ketersediaan saluran komunikasi langsung yang efektif bagi pengguna Mobile JKN, khususnya di Kota Bandar Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif deskriptif pengukuran kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN melalui persepsi pengguna di Kota Bandar Lampung pada tahun 2025, teridentifikasi kelemahan pada beberapa dimensi yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata dibawah rata-rata keseluruhan penilaian. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran berupa rekomendasi yang dapat menjadi perbaikan dan peningkatan bagi layanan digital Mobile JKN, meliputi:

1. BPJS Kesehatan perlu memperkuat tata kelola layanan digital dengan memastikan proses dalam aplikasi Mobile JKN sederhana, cepat, dan mudah dipahami masyarakat. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mengatasi layanan aplikasi yang masih lambat dan kurang intuitif. Optimalisasi ini bukan hanya terkait pembaruan teknis, tetapi juga bagian dari upaya penyederhanaan birokrasi digital agar layanan kesehatan nasional dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Penyedia layanan dalam hal ini BPJS Kesehatan melalui Mobile JKN perlu memastikan kontinuitas pelayanan publik digital melalui infrastruktur yang andal dan prosedur pemeliharaan sistem yang terencana dengan melakukan evaluasi secara berkala. Saran perbaikan ini dimaksudkan untuk mengatasi gangguan layanan yang dihadapi pengguna. Hal ini penting untuk menjamin kepastian pelayanan bagi warga negara dan menghindari gangguan yang dapat menghambat pemenuhan hak kesehatan masyarakat.

3. BPJS Kesehatan disarankan meningkatkan mekanisme penanganan keluhan masyarakat dengan menambahkan saluran komunikasi interaktif yang akuntabel dan manusiawi, misalnya layanan pengaduan berbasis *real-time* yang langsung direspons petugas. Upaya ini dilakukan untuk mengatasi masalah respons pada aplikasi terhadap keluhan pengguna yang dianggap belum optimal. Pendekatan ini mencerminkan prinsip pelayanan publik yang partisipatif dan mendengarkan aspirasi masyarakat.
4. BPJS Kesehatan perlu membuat kebijakan kompensasi yang jelas, transparan, dan berkeadilan, serta diinformasikan melalui aplikasi Mobile JKN sebagai bagian dari pemenuhan hak warga negara. Hal ini bertujuan untuk mengatasi masalah ketidakjelasan prosedur dan rendahnya kepuasan pengguna terhadap pengaduan layanan. Harapannya, pengguna dapat lebih membangun kepercayaan terhadap responsivitas BPJS Kesehatan dalam menangani keluhan, termasuk saat pengajuan keluhan pada aplikasi Mobile JKN.
5. Secara keseluruhan, diperlukan penguatan dan perluasan sosialisasi serta pelatihan penggunaan aplikasi Mobile JKN baik dengan tata muka dan daring melalui media sosial, fasilitas kesehatan, maupun kegiatan-kegiatan di komunitas masyarakat. Hal ini dimaksudkan karena masih dihadapinya kendala dalam memahami penggunaan aplikasi, terutama pada kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan literasi digital yang masih rendah. Sehingga masyarakat dapat mengakses layanan digital kesehatan secara mandiri dan inklusif.
6. Lebih lanjut, penelitian di masa mendatang dapat melakukan penelitian dengan menggunakan teori atau pendekatan model lain seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk memahami tidak hanya terbatas pada kualitas layanan, tetapi juga dapat memperhatikan aspek penerimaan teknologi oleh masyarakat. Penelitian selanjutnya juga disarankan mencakup wilayah yang lebih luas, seperti tingkat provinsi atau nasional, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif terkait kualitas layanan Mobile JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Achya, A. S., Pinandito, A., & Rachmadi, A. (2025). Analisis Perbandingan Efisiensi Waktu Layanan BPJS: Pendaftaran dan Informasi Ketersediaan Tempat Tidur Antara Mobile JKN dengan WhatsApp di Kota Malang. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 09(03), 1–9. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/14645>
- Ahmad, N. S., Bahry, N. S., Ali, S. A. M., Kori, N. L., Mat, A., & Salleh, M. Z. M. (2024). *Online Shopper Satisfaction: Exploring the Impact of e-Service Quality Nazatul*. 16(1), 106–120.
- Akbar, R., Sukmawati, U. S., & Katsirin, K. (2023). Analisis Data Penelitian Kuantitatif (Pengujian Hipotesis Asosiatif Korelasi). *Jurnal Pelita Nusantara*, 1(3), 430–448. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i3.350>
- Alkalah, C. (2016). *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kelurahan Palapa Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung Tahun 2022)*. 19(5), 1–23.
- Amalia, R., Wasilah, & Nurlistiani, R. (2022). Evaluasi dan audit aplikasi mobile JKN pada BPJS kesehatan menggunakan model TAM dan COBIT 5.0. *Jurnal Jupiter*, 14(2), 157–166. <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jupiter/article/view/4734/2177>
- Angelina, A., Hardiyanti, dinna yunika, & Lestarini, D. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfication Index Menggunakan Metode E-Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi Pegipegi) Service Quality Analysis To Know Customer Satisfaction Based On Cust.* 11(2), 301–308. <https://doi.org/10.26418/justin.v1i12.56836>
- Arapakis, I., Park, S., & Pielot, M. (2021). Impact of Response Latency on User Behaviour in Mobile Web Search. *CHIIR 2021 - Proceedings of the 2021 Conference on Human Information Interaction and Retrieval*, 279–283. <https://doi.org/10.1145/3406522.3446038>
- Ardhanayudha, I., Nurrohman, F., Haryani, I., & Alamsyah, A. (2023). Understanding service quality concerns from public discourse in Indonesia state electric company. *Heliyon*, 9(8), e18768. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18768>
- Awaliyah, sebti atul, & Saino. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Online (Studi Pada DKPOP Shop)*.
- Birkmeyer, S., Wirtz, B. W., & Langer, P. F. (2021). Determinants of mHealth success: An empirical investigation of the user perspective. *International Journal of Information Management*, 59(December 2020), 102351. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102351>
- BPJS Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Panduan Layanan Peserta Jaminan

- Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). In *BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/4bd28c6ea8f022040f6eb93cfd6e723.pdf>
- BPS Kota Bandar Lampung. (2025). Kota Bandar Lampung Dalam Angka: Bandar Lampung Municipality in Figures. In Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung (Ed.), *BPS Kota Bandar Lampung* (Vol. 39). BPS Kota Bandar Lampung.
<https://bandarlampungkota.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/2eefa875982a6dbe0a1d4b50/kota-bandar-lampung-dalam-angka-2025.html>
- Cahyana, A. (2022). *Kompensasi Pelayanan dan Jaminan atas JKN Berkualitas*. <https://news.detik.com/kolom/d-5973127/kompensasi-pelayanan-dan-jaminan-atas-jkn-berkualitas>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. In *SAGE Publications, Inc.*
<https://doi.org/10.4324/9780429469237-3>
- Desmal, A. J., Hamid, S., Othman, M. K., & Zolait, A. (2022). A user satisfaction model for mobile government services: a literature review. *PeerJ Computer Science*, 8, 1–20. <https://doi.org/10.7717/PEERJ-CS.1074>
- Dwijulianti, F., & Anggrainie, N. (2023). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Data, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn. *Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(5), 1–14.
- Fadhila, R., & Afriani, T. (2019). Penerapan Telenursing Dalam Pelayanan Kesehatan : Literature Review. *Jurnal Keperawatan Abdurrahman*, 3(2), 77–84.
<https://jurnal.univrab.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/837>
- faskes.bpjs-kesehatan.go.id. (2024). *Peserta Program JKN per 31 Desember 2024*.
<https://faskes.bpjs-kesehatan.go.id/aplicares/#!/app/peta>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (p. 129).
- Haggag, O., Grundy, J., Abdelrazek, M., & Haggag, S. (2022). A large scale analysis of mHealth app user reviews. *Empirical Software Engineering*, 27(7).
<https://doi.org/10.1007/s10664-022-10222-6>
- Halima, S., & Gayatri, G. (2018). Perceived Justice and Perceived Loss Influence toward Customer Satisfaction in Service Recovery: The Impact on Trust and Switching Intention. *SOCIAL SCIENCES & HUMANITIES*, 26, 103–116.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *Inovasi Pelayanan Publik*, 5, 23–30.
- Hariyanto, S., & Susilo, H. D. (2021). Evaluasi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Publik Di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek. *Publiciana*, 14(02), 307–327.
<https://doi.org/10.36563/publiciana.v14i02.369>
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78–84.
<https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Hien, N. M. (2014). A Study on Evaluation of E-Government Service Quality.

- Journal of Humanities and Social Sciences*, 8(1), 16–19.
- Ho, C. I., & Lee, Y. L. (2007). The development of an e-travel service quality scale. *Tourism Management*, 28(6), 1434–1449. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.12.002>
- <https://jknmobile.com/>. (2025). *Profil Mobile JKN*. <https://jknmobile.com/>
- Jiang, J., & Zheng, Z. (2024). Medical Information Protection in Internet Hospital Apps in China: Scale Development and Content Analysis. *JMIR MHealth and UHealth*, 12, 1–13. <https://doi.org/10.2196/55061>
- Junior, M. P. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di Bppt Kota Semarang) Jurnal. *Applied Microbiology and Biotechnology*, 85(1), 6.
- Kerdar, S. H., Gwiasda, M., Berger, B., Rathjens, L., Schwarz, S., Jenetzky, E., & Martin, D. D. (2023). Predictors of sustained use of mobile health applications: Content analysis of user perspectives from a fever management app. *Digital Health*, 9. <https://doi.org/10.1177/20552076231180418>
- Khairunnisa, W., Komara, M. A., & Kurniawan, I. (2023). *Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Kabupaten Purwakarta Dengan Menggunakan Metode Combined Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior (C-TAM-TPB)*. 7(3), 1445–1451.
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69–76. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i2.182>
- Komala, R., & Firdaus, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 6(2), 188–199.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size For Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(5), 607–610.
- Liao, Y. K., Wu, C. Y., Truong, G. N. T., & Do, Y. T. (2022). The Roles of Service Recovery and Perceived Justice on Post-Recovery Satisfaction in M-Commerce. *Sustainability (Switzerland)*, 14(22). <https://doi.org/10.3390/su142214838>
- Liliyan, A., Febisatria, A., & Wiguna, S. V. (2024). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan pada Minat Menggunakan Aplikasi Mobile JKN. *JEBDEKER: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital, Ekonomi Kreatif, Entrepreneur*, 4(2), 461–472. <https://doi.org/10.56456/jebdeker.v4i2.279>
- Mao, Z., Zou, Q., Bu, T., Dong, Y., & Yan, R. (2023). Understanding the Role of Service Quality of Government APPs in Continuance Intention: An Expectation–Confirmation Perspective. *SAGE Open*, 13(4), 1–20. <https://doi.org/10.1177/21582440231201218>
- Marzuki, S. R. (2024). *Analisis Kualitas Website Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar Menggunakan Metode E-Govqual*. UNIVERSITAS HASANUDDIN.
- Maulana, R. Y., & Firmansyah, A. (2023). *Jurnal Ilmu Administrasi Collaborative*

- Approach on Digital Government Transformation in West*. 20(2), 141–155.
- Mirnasari, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Uptd Terminal Purabaya Bungurasih. *Sistem Pengelolaan Di Terminal Purabaya (Studi Kasus Di UPTD Terminal Purabaya)*, 1(1), 1–14. <http://us.surabaya.detik.com>
- Mohajeri, B., & Cheng, J. (2022). “ Inconsistent Performance ”: Understanding Concerns of Real-World Users on Smart Mobile Health Applications Through Analyzing App Reviews. *Adjunct Proceedings of the 35th Annual ACM Symposium on User Interface Software and Technology (UIST '22 Adjunct)*, 1(1), 8–11. <https://doi.org/10.1145/3526114.3558698>
- Muharam, R. S., & Melawati, F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- Munanda, F. A. (2022). *Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Electronic Service Mobile (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat)* (Issue 1).
- Muthineni, S. R. (2025). Optimizing Mobile APP Performance: A Comprehensive Guide. *International Journal of Research in Computer Applications and Information Technology (IJRCAIT)*, 8(1), 728–743.
- Nabi, M., Toeroe, M., & Khendek, F. (2015). Availability in the Cloud: State of the Art. *Journal of Network and Computer Applications*. <https://doi.org/10.1016/j.jnca.2015.11.014>
- Nadia, S., Yusnidar, C., & Jayanti, E. (2024). Pengaruh E-Service Quality dan Privasi Terhadap Kepuasan Pembelian Kartu Telkomsel Memediasi Loyalitas Konsumen. *Mafebis*, 2(3), 124–138. <https://doi.org/10.47647/MAFEBIS.v2i2.590>
- Nazrial, Raid, N., & Yasmearidi, F. (2021). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19. VIII*, 123–130.
- Ojasalo, J. (2010). E-Service Quality : A Conceptual Model. *International Journal of Arts and Sciences*, 3(7), 127–143.
- Oshrat, Y., Aumann, Y., Hollander, T., Maksimov, O., Ostroumov, A., Shechtman, N., & Kraus, S. (2022). *Efficient Customer Service Combining Human Operators and Virtual Agents*. <http://arxiv.org/abs/2209.05226>
- Pamungkas, A. A., Priyadi, B. P., & Herawati, A. R. (2022). *Analisis Efektivitas Pengguna Program Mobile Jaminan Kesehatan Nasional di Basan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Semarang. I*, 1–14.
- Panjaitan, R., & Hutajulu, M. (2024). Assessing The Impact Of Mobile Health Service Quality By The Social Security Administering Body On The Satisfaction Of National Health Insurance Participants. *Jurnal Ekonomi*, 13(01), 2625–2633. <https://doi.org/10.54209/ekonomi.v13i01>
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen* (3rd ed.). WIDYA GAMA PRESS.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-SQUAL : A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Service Research*, 7(October 2014), 1–21. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>

- Pebriany, S. F., Yahya, E. S., & Kania, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Persepsi Nilai terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Beauty E-Commerce. *Industrial Research Workshop and National Seminar*, 4–5.
- play.google.com. (2025). Google Play. <https://play.google.com/store/games?device=windows>
- Prasetyo, B., Adnan, F., & Syahputra, R. A. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan IPA. *Tekno Kompak*, 16(1), 83–96.
- Pratama, R. R. D. (2023). Prinsip Good Governance Dalam Penerapan Aplikasi Mobile JKN Di Kota Bandar Lampung. In *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam: Vol. VIII* (Issue I). <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jupiter/article/view/4734/2177>
- Pratiwi, S., & Susanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit*, 2(2), 1–9.
- Putra, B. I. S. (2023). *Pengaruh Perceived Value , Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pengaruh Perceived Value , Kualitas Pelayanan*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Putri, Y. A., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Journal of Social and Policy Issues*, 2, 86–94. <https://doi.org/10.58835/jspi.v2i2.45>
- Rahmadana, M. F., Siagian, A. T. M. N., Refelino, M. A. P. J., Moch. Yusuf Tojiri, V. S. N. A. N., Manullang, S. O., Yendrianof, M. S. D., Sari, A. P., Sari, M. N. S. M. H. N., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. In *Yayasan Kita Menulis*. https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf
- Ratnamiasih, I., Govindaraju, R., Prihartono, B., & Sudirman, I. (2012). Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Trikonomika*, 11(1), 49–57.
- Rohmah, N. P., & Yulianton, H. (2024). Sistem Analis UI/UX Mobile JKN Dengan Pendekatan Design Thinking (Studi Kasus Peningkatan Akses dan Kepuasan Pengguna) UI/UX. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, 7(6), 2194–2202.
- Saputra, H., & Istiqomah, R. (2024). Analysis of JKN Mobile Application Service Quality (Case Study Participants of BPJS Health Surakarta Branch Office). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(1), 66–76. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i1.180>
- Saputri, E., & Syamsuar, D. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Respon Cepat Tanggap Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual dan Metode Webqual. *JURNAL ILMIAH INFORMATIKA GLOBAL*, 11(01), 9–15.
- Saragih, S. A., & Siregar, Z. (2025). *Pengaruh Fitur Layanan , Privasi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Sebagai Alat Pembayaran (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Unimed)*. 5(1), 129–

140.

- Setijaningrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik. In *PT. Medika Aksara Globalindo*. PT. Medika Aksara Globalindo. <https://www.scribd.com/document/570017110/BUKU-Inovasi-Pelayanan-Publik-Erna-Setijaningrum>
- Sihotang, F. D. (2023). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika. In *Uma.ac.id. repository.uma.ac.id*
- Solihah, M. N., & Meisari, W. A. (2024). Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode Analisis E-Servqual. *Termometer*, 2(3), 161–174. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/termometer.v2i3.4117>
- Sripawatakul, N., Puriwat, W., & Hoonsopon, D. (2023). The Impact of Digital Service Quality Toward Customer Engagement: A Case Study of Telemedicine in Thailand Niruth. *International Journal of Professional Business Review*, 1–22.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sukwadi, R., Yang, C., & Benny. (2014). Integrasi Fuzzy AHP-TOPSIS dalam Evaluasi Kualitas Layanan Elektronik Rumah Sakit. *Teknik Industri*, 16(1), 25–32. <https://doi.org/10.9744/jti.16.1.25-32>
- Sulistyorini, P., Rusli, C. Y., & Indrayanti, I. (2017). Aplikasi Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Secara Online Untuk Mendukung Smart Government Kota Pekalongan (Online Public Service Quality Measurement Application To Support Smart Government Pekalongan City). *Jurnal Litbang Kota Pekalongan*, 13, 62–72. <https://doi.org/10.54911/litbang.v13i0.56>
- Sutisna, I. (2020). Statistika Penelitian (Teknik Analisis Data Penelitian Kuantitatif). *Universitas Negeri Gorontalo*, 1(1), 1–15. <https://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/4610/Teknik-Analisis-Data-Penelitian-Kuantitatif.pdf>
- Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 174–184. <https://doi.org/10.31843/jmbi.v4i2.116>
- Trisya, R., & Teofilus. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Nilai Jasa yang Diterima dan Kepuasan Konsumen (Studi Empiris: Aplikasi GO-JEK). *Entrepreneur Dan Entrepreneurship*, 5, 33–44.
- Ulfa, I. K. (2023). Studi Efektivitas Aplikasi Mobile JKN pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kecamatan Alam Barajo Tahun 2022. In *Repository Universitas Jambi*. Universitas Jambi.
- Uloli, M. S., & Lahusin, A. (2023). *Digital-Based Public Service Innovation : Systematic Literature Review*. 01(11), 1210–1215.
- Undang Undang NO. 40 TH 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pub. L. No. UU No. 40 Tahun 2004, Metallurgical and Materials Transactions A 11 (2004).
- Utami, W. A. (2024). *Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan*

- Pendaftaran Online Peserta Bpjs Kesehatan Pada Aplikasi Mobile Jkn Di Kota Makassar* [UNIVERSITAS HASANUDDIN].
<http://repository.unhas.ac.id:443/id/eprint/39195>
- van Haasteren, A., Gille, F., Fadda, M., & Vayena, E. (2019). Development of the mHealth App Trustworthiness checklist. *Digital Health*, 5, 1–21.
<https://doi.org/10.1177/2055207619886463>
- Wahyuni, B., Nurgahayu, & Haeruddin. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Mengikuti Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Window of Public Health Journal*, 3(1), 157–168.
<https://doi.org/10.33096/woph.v3i1.357>
- Wang, C., & Teo, T. S. H. (2020). Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China. *International Journal of Information Management*, 52(July 2019), 102076.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102076>
- Wekke, I. suardi. (2019). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung* (Issue oktober). Gawe Buku.
- Wigatie, R. A., & Zainafree, I. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. *Health Information*, 15(2), 1–7. <https://repository.pnb.ac.id/7328/>
- Wimalasooriya, C., Licorish, S. A., Costa, D. A. da, & MacDonell, S. G. (2022). A systematic mapping study addressing the reliability of mobile applications: The need to move beyond testing reliability. *Journal of Systems and Software*, 186, 1–29. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2021.111166>
- Wulandary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>
- Yadisar, A. M. (2024). Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat. *JlAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, 22(2), 426–435.
<http://riset.unisma.ac.id/index.php/jiagabi/article/view/12905/10072>
- Yolanda, S., Utami, R., Yulianto, E., & F, A. N. L. I. (2024). *Beyond Convenience : Understanding E-Service Quality Role In Fostering E-Customer Satisfaction And Loyalty*. 28(02), 341–364.
- Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 3(2), 127–132.
<https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i2.37>