

## Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* Dengan Metode Analisis *E-Servqual*

Meila Nissa Solihah<sup>1\*</sup>, Winda Azmi Meisari<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas 'Aisyiyah Surakarta, Indonesia

Korespondensi penulis : [meilanissasolihah.students@aiska-university.ac.id](mailto:meilanissasolihah.students@aiska-university.ac.id)\*

**Abstrack.** *This research was conducted to determine the level of service quality of the Mobile JKN application using the 7 dimensions of e-ServQual. Measuring service quality is done by calculating the gap between the expected service and the service received by customers. The main data was collected using a questionnaire that had passed validity and reliability tests using the Statistical Program for Social Science (SPSS) software. The questionnaire was filled in by respondents who had registered and used the Mobile JKN application using primary data collection techniques with a sample size of 100 people rounded up to 102 respondents. And from the results of the research conducted it can be concluded that based on the analysis of the gap values in each e-ServQual dimension for the Mobile JKN application, it was found that all dimensions have negative gap values, the efficiency dimension has a gap of -0.167 in the reliability dimension (reliability) has a gap of -0.093, the fulfillment dimension has a gap of -0.005, the privacy dimension has a gap of -0.059, the responsiveness dimension has the largest gap, -0.176, the compensation dimension has a gap of -0.118, finally the contact dimension has a gap of -0.172.*

**Keywords:** *Mobile JKN, e-ServQual, Service Quality, User Satisfaction*

**Abstrak.** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* dengan menggunakan 7 dimensi *e-ServQual*. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menghitung kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima pelanggan. Data utama dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang telah lolos uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan Software Statistical Program for Social Science (SPSS). Kuesioner diisi oleh responden yang pernah mendaftar dan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dengan menggunakan teknik pengumpulan data primer dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang dibulatkan menjadi 102 responden. Dan dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa berdasarkan analisis nilai kesenjangan (gap) pada masing-masing dimensi *e-ServQual* untuk aplikasi *Mobile JKN*, ditemukan bahwa semua dimensi memiliki nilai gap negatif, dimensi efisiensi (efficiency) memiliki gap sebesar -0,167 dimensi keandalan (reliability) memiliki gap sebesar -0,093 dimensi pemenuhan (fulfillment) memiliki gap sebesar -0,005 dimensi privasi (privacy) memiliki gap sebesar -0,059 dimensi daya tanggap (responsiveness) memiliki gap terbesar sebesar -0,176 dimensi kompensasi (compensation) memiliki gap sebesar -0,118, yang terakhir dimensi kontak (contact) memiliki gap sebesar -0,172.

**Kata kunci :** *Mobile JKN, e-ServQual, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna.*

### 1. PENDAHULUAN

Kemajuan pesat dalam bidang teknologi informasi memberikan banyak kemudahan dan keuntungan, terutama dalam sektor kesehatan. Teknologi informasi merupakan alat yang digunakan untuk memproses data, mengakses informasi, dan sebagainya, yang memiliki dampak signifikan terhadap lingkungan sosial di masyarakat (Munti & Syaifuddin, 2020). Pemanfaatan teknologi memiliki potensi untuk meningkatkan produktivitas, sementara kemudahan penggunaannya mencerminkan tingkat kenyamanan yang dirasakan saat menggunakan teknologi tersebut (Bahri et al., 2022).

Dengan perkembangan teknologi yang ada saat ini semakin memudahkan interaksi dan mengakses informasi, baik secara langsung maupun jarak jauh (Pratiwi et al., 2024). Apalagi di era *pasca pandemic* seperti ini, banyak orang yang menggunakan teknologi informasi melalui media *online*, salah satunya perkembangan teknologi dibidang kesehatan yaitu *electronic health* atau *e-health* yang merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sehingga menjadi efisien yang secara finansial aman untuk mendukung berbagai aspek dalam bidang kesehatan. Pemanfaatan Teknologi dan Komunikasi (TIK) yang memanfaatkan aplikasi *electronic health (e-health)* untuk menghubungkan pusat kesehatan dengan rumah sakit yang yang kini telah menjadi isu global (Winda Azmi Meisari & Nurhayati, 2022).

Salah satunya penggunaan BPJS melalui *Mobile JKN*, sarana ini merupakan inovasi digital yang mempermudah penggunaan BPJS melalui sistem *online* (Pohan et al., 2022). Saat ini di Indonesia sudah lebih dari 10 juta orang yang mengunduh aplikasi *Mobile JKN* dengan pengguna yang telah mencapai kurang lebih dari 249,67 juta jiwa (Julianti & Markam, 2023). Untuk BPJS Kesehatan mencakup 237,923,846 jiwa atau sekitar 86,87% dari total populasi Indonesia yang berjumlah 278,752,361 jiwa (Bahri et al., 2022).

Semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), dengan peningkatan fokus pada meningkatkan kualitas layanan. Namun, upaya perbaikan tidak boleh terbatas hanya pada satu aspek layanan saja. Perbaikan harus dilakukan secara holistik dengan melibatkan berbagai sektor terkait. Data per 1 Oktober 2023, data menunjukkan bahwa jumlah peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) mencapai 264,5 juta orang, yang setara dengan 94,46 persen dari total populasi Indonesia. Targetnya, pada tahun 2024, diharapkan jumlah peserta JKN-KIS dapat mencapai 98 persen dari total penduduk (Arlinta, 2023).

Sesuai dengan Undang-Undang No.24 Tahun 2011 BPJS bertujuan untuk memberikan jaminan kebutuhan dasar yang layak kepada peserta dan keluarganya. Salah satu contohnya adalah Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Program ini memastikan bahwa semua penduduk Indonesia mendapatkan perlindungan kesehatan yang menyeluruh, adil, dan merata (Pohan et al., 2022).

Aplikasi *mobile JKN* mencerminkan evolusi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan. Awalnya, kegiatan administratif terpusat di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. Namun, sekarang, hal tersebut telah diubah menjadi aplikasi yang memungkinkan peserta untuk mengaksesnya di mana saja dan kapan saja tanpa terkendala oleh waktu (Annisa et al., 2020).

Saat ini, ada beberapa cara untuk mendaftar sebagai anggota BPJS Kesehatan. Pertama, bisa dilakukan dengan mengunjungi langsung kantor BPJS terdekat. Kedua, mendaftar secara online melalui komputer atau laptop yang terhubung internet di situs <https://daftar.bpjs-kesehatan.go.id/>. Cara ketiga adalah mendaftar secara *online* melalui aplikasi *mobile* JKN dengan menggunakan *Smartphone* atau *Handphone*. Pilihan yang ketiga adalah yang paling praktis karena hampir semua orang memiliki atau dapat mengakses *Handphone* atau *Smartphone* (Pohan et al., 2022). Platform digital Sistem Informasi Alur Layanan Pendaftaran Pasien BPJS secara *online* memfasilitasi pendaftaran peserta BPJS Kesehatan secara cepat dan efektif melalui internet.

Peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat menggunakan banyak fitur unggulan aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan, termasuk antrean online. Namun, tidak jarang peserta gagal melakukan aktivasi. Ini dapat terjadi karena berbagai alasan. Beberapa di antaranya adalah Peserta BPJS Kesehatan biasa tidak bisa daftar *Mobile JKN* karena nomor hp sudah terdaftar ataupun nomor *handphone* tidak terdaftar di master file BPJS Kesehatan dan pulsanya tidak mencukupi untuk menerima SMS kode OTP (Putri, 2023).

*E-Service quality (E-Servqual)* adalah salah satu metode untuk mengevaluasi perilaku konsumen dan layanan berdasarkan ekspektasi mereka. Kualitas layanan sepenuhnya bergantung pada konsumen dan terjadi ketika perusahaan menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan mereka. Kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia produk atau jasa akan memengaruhi komitmen mereka terhadap produk atau jasa tersebut (Prayitno et al., 2023).

Dengan ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk melihat bagaimana “Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN dengan Metode Analisis *E-Servqual*”.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### **Kepuasan pengguna**

Menurut Kottler, definisi kepuasan pengguna adalah tingkat keadaan emosional seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diperoleh dengan harapannya. Kepuasan bisa dinilai berdasarkan sejauh mana sesuai dengan apa yang diterima dari suatu pelayanan. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengujian kepuasan adalah suatu proses evaluasi untuk menilai keberhasilan suatu hal dengan memperhatikan tingkat kepuasan individu yang dibandingkan antara hasil yang diperoleh dengan harapannya (Tamba, 2020).

## **Mobile JKN**

Aplikasi *mobile* JKN mencerminkan evolusi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan. Awalnya, kegiatan administratif terpusat di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. Namun, sekarang, hal tersebut telah diubah menjadi aplikasi yang memungkinkan peserta untuk mengaksesnya di mana saja dan kapan saja tanpa terkendala oleh waktu (Annisa et al., 2020).

Dengan menggunakan aplikasi ini, semua layanan dan informasi penting bagi peserta dapat diakses dengan mudah melalui satu perangkat. Aplikasi *Mobile* JKN menyediakan berbagai menu, termasuk informasi tentang peserta, pembaruan data peserta, ketersediaan tempat tidur, pendaftaran layanan, informasi premi, konsultasi dokter, jadwal operasi, *skrining* kesehatan, obat yang ditanggung, catatan pembayaran, pendaftaran peserta, pembayaran, riwayat layanan, pengaduan, informasi JKN, serta lokasi dan *skrining* Mandiri Covid-19 (Pohan et al., 2022)

## **E-Service Quality**

*E-ServQual*, singkatan dari *E-Service Quality*, adalah evolusi terbaru dari *Quality of Service* atau *Servqual* yang dirancang khusus untuk menilai layanan yang disediakan melalui internet. Dalam perkembangannya, *e-ServQual* fokus pada pengukuran kualitas layanan elektronik dengan memperhatikan aspek keandalan, kecepatan, keamanan, responsivitas, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan dalam konteks online. Dengan demikian, *e-ServQual* menjadi instrumen penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas layanan di dunia digital (Muslim & Shaddiq, 2024).

## **3. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu melibatkan perhitungan statistik deskriptif yang merangkum data observasi, seperti frekuensi relatif, nilai tengah atau rata-rata, dan deviasi standar. (Shaughnessy et al., 2015).

Penelitian ini dirancang menggunakan metode pengukuran dan analisis *E-ServQual* yang merupakan pendekatan untuk menilai kualitas layanan dengan memperhatikan perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima. Ini membantu dalam mengidentifikasi kesenjangan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dan apa yang sebenarnya mereka alami (Nugraha et al., 2023) terdiri dari tujuh aspek; *efficiency* (efisiensi), *reliability* (keandalan), *fulfillment* (pemenuhan), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), *contact* (kontak) (Parasuraman et al., 2005).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis *e-ServQual*. Analisis data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan dimensi yang terdapat dalam *e-ServQual*, yaitu dengan menghitung selisih atau kesenjangan antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan. Jika hasilnya positif ( $gap > 0$ ) maka kualitas pelayanan dianggap sangat memuaskan. Jika hasilnya nol ( $gap = 0$ ) maka kualitas pelayanan dianggap memuaskan, namun jika hasilnya negatif ( $gap < 0$ ) kualitas pelayanan dianggap kurang memuaskan dan perlu ditingkatkan (Maharani et al., 2023).

Berikut ini kategori layanan Gap menurut (Pambudi & Singgih, 2023) berdasarkan selisih skor:

1. Bila Gap negative (Presepsi < Harapan), pelayanan tidak memuaskan dan berkualitas.
2. Bila Gap sama (Prespsi = Harapan), pelayanan dinyatakan berkualitas.
3. Bila Gap positif (Presepsi > Harapan), Pelayanan dinyatakan memuaskan
  - a) Bila Gap bernilai  $\leq 0$  : Pelayanan memuaskan
  - b) Bila Gap bernilai  $0 - (-0,15)$  : Pelayanan Hampir Memuaskan
  - c) Bila Gap bernilai  $(-0,15) - (-1,0)$  : Pelayanan Kurang Memuaskan
  - d) Bila Gap bernilai  $> -1,0$  : Pelayanan Tidak Memuaskan

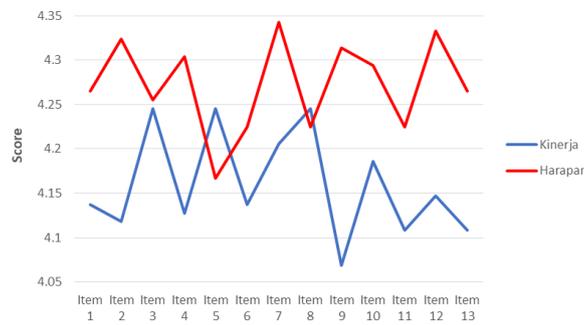
Berdasarkan data yang terkumpul dari penelitian kepada 102 responden, didapatkan hasil penelitian sebagai berikut :

a. Nilai *E-Servqual* per-indikator

Nilai *e-ServQual* didapatkan dengan menghitung perbedaan antara rata-rata kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna (kinerja) dan rata-rata kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pengguna (harapan). Hasil perhitungan selisih ini ditampilkan dalam tabel dan gambar berikut:

**Tabel 1. Nilai e-ServQual per Indikator**

Aspek	Indikator	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	Gap
Efficiency	Item 1	4,137	4,265	-0,127
	Item 2	4,118	4,324	-0,206
Reliability	Item 3	4,245	4,255	-0,010
	Item 4	4,127	4,304	-0,176
Fullfilment	Item 5	4,245	4,167	0,078
	Item 6	4,137	4,225	-0,088
Privacy	Item 7	4,206	4,343	-0,137
	Item 8	4,245	4,225	0,020
Responsiveness	Item 9	4,069	4,314	-0,245
	Item 10	4,186	4,294	-0,108
Compensation	Item 11	4,108	4,225	-0,118
Contact	Item 12	4,147	4,333	-0,186
	Item 13	4,108	4,265	-0,157



**Gambar 1. Nilai e-ServQual per Indikator**

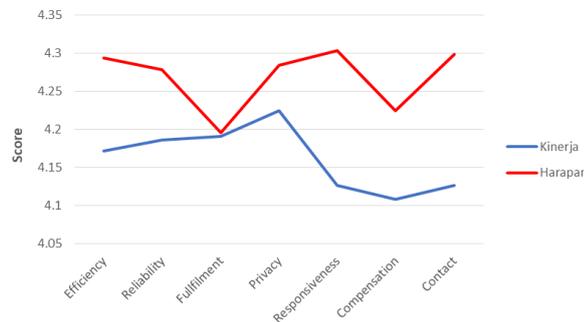
Data yang tercantum pada tabel kemudian diubah menjadi grafik seperti pada gambar di atas, menggunakan nilai per indikator untuk menunjukkan kesenjangan atau gap antara nilai pelayanan yang dirasakan (kinerja) dan nilai harapan (harapan) untuk setiap pernyataan. Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa pernyataan dengan gap terbesar antara nilai kinerja dan harapan yang bernilai positif adalah item 5 dengan gap sebesar 0,078, sedangkan yang bernilai negatif adalah item 9 dengan gap sebesar -0,245. Nilai-nilai ini kemudian diolah untuk menentukan besarnya gap berdasarkan dimensi e-ServQual, yang diambil dari rata-rata per dimensi dan ditampilkan pada tabel di bawah.

**Nilai E-Servqual per-dimensi**

**Tabel 2. Nilai e-ServQual per Dimensi**

Aspek	Nilai Kerja	Nilai Harapan	Gap
Efficiency	4,172	4,294	-0,167
Reliability	4,186	4,279	-0,093
Fullfilment	4,191	4,196	-0,005
Privacy	4,225	4,284	-0,059
Responsiveness	4,127	4,304	-0,176
Compensation	4,108	4,225	-0,118
Contact	4,127	4,299	-0,172

Mengacu pada tabel di atas, data tersebut dapat divisualisasikan dalam bentuk grafik garis seperti pada gambar berikut.



**Gambar 2. Nilai e-ServQual per Dimensi**

Dari tabel dan gambar di atas, dapat terlihat nilai kinerja dan nilai harapan untuk setiap dimensi e-ServQual, serta perbedaan atau kesenjangan (gap) di antaranya. Rinciannya adalah sebagai berikut: dimensi efisiensi (efficiency) memiliki gap sebesar -0,167; dimensi keandalan (reliability) memiliki gap sebesar -0,093; dimensi pemenuhan (fullfilment) memiliki gap sebesar -0,005; dimensi privasi (privacy) memiliki gap sebesar -0,059; dimensi daya tanggap (rensponsiveness) memiliki gap sebesar -0,176; dimensi kompensasi (compensation) memiliki gap sebesar -0,118; dan dimensi kontak (contact) memiliki gap sebesar -0,172.

### **Pembahasan**

Berdasarkan nilai *e-ServQual* untuk setiap dimensi yang telah disebutkan, diketahui bahwa ketujuh dimensi tersebut memiliki kesenjangan dengan nilai di bawah nol atau negatif. ini menunjukkan bahwa pelayanan dalam dimensi-dimensi tersebut belum memuaskan atau masih di bawah harapan pengguna aplikasi *Mobile JKN* dan perlu ditingkatkan. Hal ini didukung oleh responden dengan kode R\_47 yang menyoroti dimensi dengan pelayanan yang paling belum memuaskan yaitu *responsiveness* (daya tanggap) melalui pernyataan, “Semoga customer service bisa merespon lebih cepat”.

Pada dimensi *contact* (kontak) responden dengan kode R\_06 menyatakan, “Jika terjadi masalah pada aplikasi *Mobile JKN* semoga tersedia informasi seperti kenapa masalah itu bisa terjadi, solusi untuk masalah tersebut atau mungkin bisa diberi kontak customer service untuk kami hubungi”. Masalah atau kesalahan yang mungkin terjadi misalnya, apakah masalah tersebut terkait dengan login, pencarian data, atau fitur tertentu yang tidak berfungsi.

Pada dimensi *efficiency* (efisiensi) responden dengan kode R\_31 memberikan pernyataan, “Semoga *Mobile JKN* lebih mudah diakses dan efisien saat digunakan”. Pernyataan ini menerangkan bahwa setiap proses, seperti pendaftaran, klaim, pencarian informasi, dan lain-lain, harus dirancang agar sederhana dan tidak memerlukan banyak langkah yang membingungkan atau memakan waktu.

Pada dimensi *compensation* (kompensasi) responden dengan kode R\_88 menyatakan, “Semoga (*Mobile JKN*) lebih cepat mengidentifikasi masalah dan diperbaiki dengan cepat”. Pernyataan ini menerangkan bahwa setelah masalah teridentifikasi, harapannya *Mobile JKN* dapat segera merespons dengan melakukan perbaikan atau pembaruan yang diperlukan untuk mengatasi masalah tersebut, tergantung pada sifat masalah yang terjadi. Selama proses ini, penting bagi *Mobile JKN* untuk tetap terbuka dan berkomunikasi dengan pengguna mengenai status perbaikan. Memberikan pembaruan berkala kepada pengguna mengenai langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan masalah akan membantu membangun kepercayaan dan menjaga kepuasan pengguna.

Pada dimensi *reliability* (keandalan) responden dengan kode R\_40 memberi pernyataan, “Semoga (*Mobile JKN*) selalu memberikan pemahaman dan kemudahan dalam proses aktivasi”. Pernyataan ini menerangkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* diharapkan menyediakan panduan langkah demi langkah yang jelas dan mudah dimengerti untuk proses aktivasi, termasuk gambar atau video tutorial jika diperlukan, dan proses aktivasi harus didesain dengan antarmuka yang intuitif dan ramah pengguna, meminimalkan jumlah langkah dan informasi yang perlu diisi.

Pada dimensi *privacy* (privasi) responden dengan kode R\_12 menyatakan, “Semoga privasi pengguna dapat terjaga, akses 24jam, pelayanan dan sistem informasi jelas dan lebih baik”. Pernyataan ini menerangkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* diharapkan memiliki sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi pengguna. Ini termasuk enkripsi data, penggunaan protokol keamanan seperti HTTPS, dan perlindungan terhadap serangan siber dan menyediakan layanan dukungan teknis yang siap membantu pengguna kapan saja, baik melalui telepon, email, atau live chat.

Pada dimensi *fulfilment* (pemenuhan) responden dengan kode R\_01 memberikan pernyataan, “Semoga sistem pendaftaran dapat terintegrasi dengan berbagai data pemerintah lainnya, seperti Dukcapil, untuk meminimalkan kesalahan data dan memudahkan proses verifikasi”. Pernyataan ini menerangkan bahwa Integrasi dengan data Dukcapil memungkinkan aplikasi *Mobile JKN* untuk secara otomatis memverifikasi identitas pengguna berdasarkan nomor KTP dan informasi kependudukan lainnya. Hal ini mengurangi kemungkinan kesalahan

data seperti nama yang tidak sesuai atau nomor identitas yang salah, setelah sistem memvalidasi data yang dimasukkan pengguna secara real-time dengan data yang ada di Dukcapil, sehingga kesalahan pengetikan atau data yang tidak cocok bisa segera diketahui dan diperbaiki.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan memproses dan menganalisis data, ditemukan adanya gap atau kesenjangan antara nilai yang dirasakan (kinerja) dan yang diharapkan (harapan) untuk mengetahui bagaimana Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* Dengan Metode Analisis *E-ServQual*, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai *e-ServQual* per indikator, kualitas pelayanan yang dinilai memuaskan adalah pelayanan yang melebihi harapan dengan nilai kesenjangan lebih besar dari nol, indikator dengan kesenjangan terbesar yang bernilai positif adalah indikator nomor 5, dengan gap sebesar 0,078. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kinerja dimensi “Pemenuhan” dengan indikator “Pelayanan yang diterima sesuai dengan permintaan pasien” pada aplikasi *Mobile JKN* melebihi harapan pengguna dan mendapat nilai cukup memuaskan. Kualitas pelayanan yang masih di bawah harapan memiliki kesenjangan dengan nilai kurang dari nol, indikator dengan kesenjangan terbesar yang bernilai negatif adalah indikator nomor 9, dengan gap sebesar -0,245. Ini menunjukkan bahwa pelayanan kinerja dimensi “Kontak” dengan indikator “*Customer Service* merespon permintaan pasien saat melakukan pendaftaran aplikasi *Mobile JKN* dengan cepat” pada aplikasi *Mobile JKN* jauh di bawah harapan pengguna, dan memerlukan perhatian serta perbaikan signifikan.
2. Berdasarkan analisis nilai kesenjangan (gap) pada masing-masing dimensi *e-ServQual* untuk aplikasi *Mobile JKN*, ditemukan bahwa semua dimensi memiliki nilai gap negatif. Dimensi efisiensi (*efficiency*) memiliki gap sebesar -0,167, menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan masih jauh di bawah harapan pengguna. Dimensi keandalan (*reliability*) memiliki gap sebesar -0,093, yang mengindikasikan bahwa keandalan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Dimensi pemenuhan (*fulfillment*) memiliki gap sebesar -0,005, menunjukkan bahwa pemenuhan pelayanan hampir sesuai dengan harapan, namun masih sedikit di bawahnya. Dimensi privasi (*privacy*) memiliki gap sebesar -0,059, menandakan bahwa aspek privasi dalam pelayanan sedikit di bawah harapan pengguna. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki gap terbesar sebesar -0,176,

menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan sangat di bawah harapan pengguna dan memerlukan perbaikan signifikan. Dimensi kompensasi (*compensation*) memiliki gap sebesar -0,118, menunjukkan bahwa kompensasi pelayanan masih di bawah harapan pengguna. Terakhir, dimensi kontak (*contact*) memiliki gap sebesar -0,172, menandakan bahwa aspek kontak dalam pelayanan juga sangat di bawah harapan pengguna. Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi *Mobile JKN* masih memerlukan peningkatan di semua dimensi untuk dapat memenuhi harapan pengguna dengan lebih baik.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat menyampaikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi BPJS Kesehatan, dapat dilihat dari gap tujuh dimensi *e-ServQual* menunjukkan seluruh hasil dimensi menghasilkan tingkat kurang memuaskan pengguna, sehingga perlu adanya perbaikan dan peningkatan fasilitas layanan *Mobile JKN* sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut atau inovasi dengan menggunakan metode pengumpulan data tambahan seperti wawancara untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam. Selain itu, disarankan untuk mengembangkan sistem layanan elektronik berdasarkan tujuh dimensi *e-ServQual*. Sistem ini dapat digunakan secara online oleh perusahaan-perusahaan jasa untuk mengevaluasi kualitas layanan mereka. Sebagai contoh, sistem tersebut dapat menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang dapat disebarluaskan melalui tautan, dan hasil pengisian kuesioner akan terhubung dengan database sistem untuk diolah menjadi kuesioner tertutup yang menghasilkan data kuantitatif menggunakan perhitungan *e-ServQual*. Sementara itu, kuesioner terbuka yang menghasilkan data kualitatif dapat disaring menggunakan kata kunci atau kondisi tertentu. Hasil analisis data tersebut akan ditampilkan untuk menunjukkan apakah layanan tersebut memenuhi, kurang dari, atau melebihi harapan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, B. J., & Sulistyawati, A. (2023, February 15). Sekitar 33 juta penduduk Jateng telah terkaver JKN, 4.220 faskes siap melayani. Solopos. <https://bisnis.solopos.com/sekitar-33-juta-penduduk-jateng-telah-terkaver-jkn-4-220-faskes-siap-melayani-1551624>
- Agustina, A., Milasari, & Pramono, Y. S. (2024). Pendidikan kesehatan dan tingkat pengetahuan membalut luka pada siswa SMK Muhammadiyah 3 Banjarmasin. *EduCurio: Education Curiosity*, 2(2), 173–176.
- Aliyah, F., Irda, & Utami, W. (2021). Kualitas layanan elektronik, harga, dan persepsi manfaat fitur Go-Pay terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16(1), 48–56.
- Annisa, N., Pradana, D. S., & Suharso, W. (2020). Evaluasi aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang ditinjau dari aspek usability. *Jurnal Repositor*, 2(12), 1689–1699.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Arlinta, D. (2023, November 1). Peningkatan mutu layanan program JKN butuh komitmen lintas sektor. *Kompas*. <https://www.kompas.id/baca/humaniora/2023/11/01/peningkatan-mutu-layanan-program-jkn-butuh-komitmen-lintas-sektor>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Azwar, S. (2019). Reliabilitas dan validitas. Pustaka Pelajar.
- Bahri, S., Amri, & Siregar, A. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). *Industrial Engineering Journal*, 11(2). <https://doi.org/10.53912/iej.v10i2.721>
- Budiawan, A. F., & Mustikasari, A. (2023). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Maresto Bandung tahun 2023. *E-Proceeding of Applied Science*, 9(6), 2894.
- Chandra, E., Nagatan, E. F., Wangsa, F., Kendrew, L., & Taifanny, V. (2024). Perbandingan kepuasan pelanggan terhadap 3 brand minuman kekinian di Medan. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 339–347.
- Darmawan, M. K., & Ziveria, M. (2023). Analisis kebutuhan UI/UX mahasiswa Kalbis Institute pada studi kasus Learning Management System (LMS) LEAPS Kalbis Institute. *KALBISIANA: Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi Dan Bisnis Kalbis*, 9(2), 401–413.

- Haryanti, Winarti, & Pramono, J. (2023). Kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirto Negoro Kabupaten Sragen. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(1). <http://joglosemarnews.com/2021/1>
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran online pada aplikasi mobile JKN. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78–84.
- Jayaputra, R., & Kempa, S. (2022). Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap repurchase intention melalui e-customer satisfaction pada pengguna Shopee Food. *AGORA*, 10(1).
- Julianti, A., & Markam, H. (2023). Kepuasan pengguna mobile JKN menggunakan Delone dan Mclean framework. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 15(2), e1120–e1120.
- Leonard, M., & Arroisi, H. M. (2023). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(1), 54–67.
- Maharani, A. A. S., Swastika, I. P. A., & Astawa, N. L. P. N. S. P. (2023). Analisis kualitas pelayanan elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada website ZuBlu. *KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, 12(1), 86–94. <https://www.zubludiving.com/>
- Munti, N. Y. S., & Syaifuddin, D. A. (2020). Analisa dampak perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pendidikan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4(2), 1799–1805.
- Muslim, B., & Shaddiq, S. (2024). Pengaruh e-service quality (SIMAK) terhadap kepuasan layanan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mamuju. *Journal of Management Branding*, 1(1), 70–77.
- Naibaho, U. A., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi kepuasan pelanggan: Analisis kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk (literature review strategic marketing management). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1079–1089. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>
- Nugraha, A. R., Dzikron, M., & Bachtiar, I. (2023). Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa menggunakan metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Riset Teknik Industri*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1830>
- Ojasalo, J. (2010). E-service quality: A conceptual model. *International Journal of Arts and Sciences*, 3(7), 127–143. <https://www.researchgate.net/publication/284894197>
- Pakaya, T. S., Machmud, R., & Radji, D. L. (2023). Pengaruh kualitas sistem informasi (BSG Touch) terhadap kepuasan pengguna (Studi kasus pada nasabah Bank SulutGo Cabang Boroko). *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(3), 1169–1178. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Pambudi, V. H., & Singgih, M. (2023). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa air conditioner di CV Kertajaya Elektronik menggunakan metode SERVQUAL. *Senakama: Prosiding Seminar Nasional Karya Ilmiah Mahasiswa*, 2(1), 46–54.

- Pangestuari, I., Karyatun, S., & Sultoni, R. P. (2023). Apakah benar perilaku cyberloafing akibat beban kerja dan stres kerja yang berlebihan? *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 21(2), 214–277.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pohan, H. D. J., Meliala, S. A., & Sulisna, A. (2022). Hubungan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dengan pendaftaran online pada penggunaan aplikasi mobile–JKN. *INFOKES (Informasi Kesehatan)*, 6(2), 102–108.
- Pramesti, A., & Gita, A. (2023). Menggunakan metode electronic service quality (E-SERVQUAL).
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis kepuasan pelanggan elektronik Shopee menggunakan metode e-service quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Pratiwi, Y. N., Purnomo, H. M., Marcel, D. A., & Kusumawati, H. S. (2024). Pengaruh penggunaan teknologi audio on demand berbasis podcast pada aplikasi Spotify terhadap tingkat kepuasan. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 4(1), 70–77. <https://doi.org/10.59141/cerdika.v4i1.744>
- Prayitno, M. L., P, A. K. R., & Rahmi. (2023). Pengaruh e-service quality dan trust terhadap customer loyalty yang dimediasi oleh customer satisfaction: Studi kasus pada pengguna aplikasi kesehatan. *Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, 3(1). <https://doi.org/10.53067/ijebef>
- Putri, S. N. (2023). Tidak bisa daftar JKN mobile karena nomor HP sudah terdaftar, begini cara gantinya. *IDX Channel*. <https://www.idxchannel.com/economics/tidak-bisa-daftar-jkn-mobile-karena-nomor-hp-sudah-terdaftar-begini-cara-gantinya>
- Shaughnessy, J. J., Zechmeister, E. B., & Zechmeister, J. S. (2015). Metode penelitian dalam psikologi. Salemba Humanika.
- Sofiana, M., Wahyuni, R., & Supriyadi, E. (2020). Studi komparasi kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwarra: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(2), 93–110.
- Syahril, Sihontang, M., Hadinegoro, R., Sulastri, E., Rochmad, I., Cahyono, Y., & Purwanto, A. (2022). Hospitals customer e-loyalty: How the role of e-service quality, e-recovery service quality and e-satisfaction. *UNPRI Journal of Science and Technology*, 1(1), 6724–6748.
- Tamba, I. F. U. (2020). Indeks kepuasan pengguna e-learning dengan menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah SMART*, 4(2), 148–154. <http://stmb-multismart.ac.id/ejournal>

- Wibowo, G. A., & Ermawati, R. (2024, March 21). BPJS Kesehatan Solo catat pendaftar JKN tertinggi di Solo, terendah di Wonogiri. Solopos Bisnis. <https://bisnis.solopos.com/bpjs-kesehatan-solo-catat-pendaftar-jkn-tertinggi-di-solo-terendah-di-wonogiri-1887390>
- Wigatie, R. A., & Zainafree, I. (2023). Analisis kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 15(2), e1321–e1321.
- Winda Azmi Meisari, & Nurhayati, A. (2022). Pengenalan e-health kepada masyarakat untuk pengurangan mobilitas ke fasilitas kesehatan di Kelurahan Pucangsawit Jebres. *Empowerment Journal*, 2(1), 26–30.