



Analisis Hubungan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN pada Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan

Sonia Pusparita^{1*}, Teguh Irawan², Jaya Maulana³

(1) (2) (3) (Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Pekalongan)

Abstract. *The digital transformation of healthcare through the Mobile JKN application aims to improve healthcare accessibility for BPJS Kesehatan members. However, system disruptions, delayed complaint responses, and service inconsistencies may reduce user satisfaction. This study aimed to analyze the influence of e-service quality dimensions (efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, and contact) on user satisfaction with the Mobile JKN application among BPJS Kesehatan members in Pekalongan Regency. A quantitative study with a cross-sectional correlational design was conducted. The population consisted of approximately 40,258 members, with 100 respondents selected using purposive sampling. Data were collected using a valid and reliable Likert-scale questionnaire and analyzed through univariate, bivariate (correlation), and multivariate (logistic regression) analyses. User satisfaction was evenly distributed, with 50% satisfied and 50% dissatisfied. All seven e-service quality dimensions showed significant positive correlations with user satisfaction ($p < 0.001$), with the strongest relationships found for efficiency ($r = 0.758$) and system availability ($r = 0.736$). Logistic regression revealed that only efficiency ($p < 0.001$; OR = 56.041) and system availability ($p = 0.025$; OR = 7.411) significantly influenced user satisfaction, with efficiency emerging as the most dominant predictor. The model explained 64.1% of the variance in user satisfaction (Nagelkerke $R^2 = 0.641$). Improving digital service quality, particularly efficiency and system availability, is essential for enhancing user satisfaction with the Mobile JKN application.*

Keywords: *E-Service Quality, Mobile JKN, BPJS Kesehatan, User Satisfaction, Digital Services.*

Abstrak. Transformasi layanan kesehatan digital melalui aplikasi Mobile JKN bertujuan mempermudah akses pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan. Namun, berbagai kendala seperti gangguan sistem, keterlambatan respons pengaduan, dan ketidaksesuaian layanan masih berpotensi menurunkan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh dimensi *e-service quality* (efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik korelasional dan *cross-sectional*. Populasi berjumlah sekitar 40.258 peserta, dengan sampel 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis secara univariat, bivariat (uji korelasi), dan multivariat (regresi logistik). Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna terbagi sama, yaitu 50%

puas dan 50% tidak puas. Seluruh dimensi *e-service quality* berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna ($p < 0,001$), dengan hubungan terkuat pada *efficiency* ($r = 0,758$) dan *system availability* ($r = 0,736$). Analisis regresi logistik menunjukkan hanya *efficiency* ($p < 0,001$; OR = 56,041) dan *system availability* ($p = 0,025$; OR = 7,411) yang berpengaruh signifikan, dengan *efficiency* sebagai faktor dominan. Model menjelaskan 64,1% variasi kepuasan pengguna (Nagelkerke $R^2 = 0,641$). Peningkatan kualitas layanan digital, terutama efisiensi dan ketersediaan sistem, diperlukan untuk meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

Kata kunci: E-Service Quality, Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Kepuasan Pengguna, Layanan Digital.

LATAR BELAKANG

Permasalahan kualitas layanan Mobile JKN masih menjadi perhatian meskipun aplikasi ini telah diunduh lebih dari 50 juta kali. Berbagai ulasan pengguna pada platform distribusi aplikasi menunjukkan masih ditemukannya kendala berupa kegagalan login, lambatnya proses pemuatan (*loading*), kesalahan sistem (*system error*), keterlambatan pembaruan data kepesertaan, hingga ketidaksesuaian informasi yang diterima pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya diukur dari tingginya jumlah pengguna aplikasi, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam memberikan pengalaman layanan yang berkualitas. Penelitian Saputra dan Istiqomah (2024) menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN berada pada kategori puas dengan nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 81,4%, masih terdapat beberapa atribut layanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, khususnya berkaitan dengan keandalan sistem, respons terhadap keluhan pengguna, dan kualitas informasi yang disajikan.

Sejumlah penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa *e-service quality* merupakan determinan utama kepuasan pengguna layanan digital kesehatan. Anastasya, Husaein, dan Aryani (2024) menemukan bahwa dimensi *fulfillment*, *efficiency*, *privacy*, dan *contact* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN, sedangkan dimensi *responsiveness*, *compensation*, dan *reliability* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa tidak seluruh dimensi E-S-QUAL memiliki kontribusi yang sama terhadap pembentukan kepuasan pengguna sehingga diperlukan pengujian pada karakteristik populasi dan wilayah yang berbeda. Perbedaan tersebut juga memperlihatkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas

layanan digital dipengaruhi oleh kondisi implementasi layanan pada masing-masing daerah serta karakteristik pengguna aplikasi.

Penelitian lain yang dilakukan Saputra dan Istiqomah (2024) menggunakan metode E-Service Quality, Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa secara umum pengguna Mobile JKN merasa puas terhadap kualitas layanan aplikasi. Akan tetapi, hasil analisis IPA mengidentifikasi beberapa atribut yang masih berada pada kuadran prioritas utama sehingga memerlukan perbaikan segera, terutama berkaitan dengan tampilan aplikasi, kecepatan penanganan keluhan, akurasi informasi, dan keandalan fitur aplikasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan elektronik harus dilakukan secara berkelanjutan agar mampu mempertahankan kepuasan pengguna dalam jangka panjang.

Di sisi lain, penelitian Siboro dkk. (2024) mengenai kualitas pelayanan Mobile JKN menunjukkan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi pengguna terhadap beberapa aspek pelayanan digital, khususnya pada kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan pelayanan, serta keandalan sistem ketika diakses oleh peserta BPJS Kesehatan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa implementasi transformasi digital pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan teknis maupun nonteknis yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada skripsi ini, kondisi serupa juga ditemukan di Kabupaten Pekalongan. Pengguna Mobile JKN masih menghadapi berbagai kendala, antara lain kesulitan memperoleh kode OTP, kegagalan verifikasi wajah, aplikasi yang sering keluar secara otomatis (*logout*), lambatnya respons sistem, kesalahan saat perubahan fasilitas kesehatan, informasi ketersediaan tempat tidur yang belum diperbarui secara *real time*, serta keterbatasan literasi digital pada sebagian peserta BPJS Kesehatan. Permasalahan tersebut menyebabkan sebagian peserta lebih memilih datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan dibandingkan memanfaatkan layanan digital yang telah tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa optimalisasi kualitas layanan elektronik masih menjadi kebutuhan mendesak agar transformasi digital pelayanan kesehatan dapat berjalan secara efektif.

Dari sisi metodologi, sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional dan analisis regresi linear berganda

untuk menguji pengaruh dimensi E-S-QUAL terhadap kepuasan pengguna. Sebagian penelitian lain menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan sekaligus menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Meskipun demikian, masih relatif sedikit penelitian yang menguji seluruh tujuh dimensi E-S-QUAL (efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact) secara simultan pada pengguna Mobile JKN di tingkat kabupaten, khususnya di Kabupaten Pekalongan.

Berdasarkan sintesis penelitian terdahulu, terdapat tiga research gap yang menjadi dasar penelitian ini. Pertama, hasil penelitian mengenai pengaruh masing-masing dimensi E-Service Quality terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN masih menunjukkan inkonsistensi sehingga belum terdapat kesimpulan yang seragam mengenai dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna. Kedua, sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan di kota-kota besar seperti Surakarta, Jambi, dan Cimahi sehingga bukti empiris pada wilayah Kabupaten Pekalongan masih sangat terbatas. Ketiga, penelitian terdahulu umumnya hanya menilai kualitas layanan atau mengukur tingkat kepuasan pengguna, sedangkan penelitian ini menganalisis hubungan setiap dimensi E-Service Quality terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN secara komprehensif menggunakan pendekatan analitik korelasional.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada pengujian secara simultan tujuh dimensi E-Service Quality berdasarkan model E-S-QUAL dan E-RecS-QUAL terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. Selain memberikan bukti empiris pada wilayah yang belum banyak diteliti, penelitian ini juga diharapkan mampu menghasilkan informasi mengenai dimensi kualitas layanan elektronik yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna sehingga dapat menjadi dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan digital BPJS Kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan E-Service Quality terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan, baik secara parsial pada masing-masing dimensi maupun secara simultan, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat

menjadi masukan bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik korelasional dan rancangan cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara e-service quality dengan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antarvariabel secara objektif berdasarkan data numerik, sedangkan desain *cross-sectional* memungkinkan pengukuran variabel independen dan dependen pada waktu yang sama sehingga efisien untuk mengevaluasi kualitas layanan elektronik dan kepuasan pengguna aplikasi kesehatan digital (Wang et al., 2021; Woulfe et al., 2022).

Penelitian dilakukan di Kabupaten Pekalongan dengan populasi sebanyak 40.258 peserta BPJS Kesehatan yang telah menggunakan Mobile JKN. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* 10% sehingga diperoleh 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan metode simple random sampling untuk memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi menjadi responden dan meminimalkan *selection bias* (Berndt, 2020). Responden dipilih berdasarkan kriteria inklusi, yaitu peserta BPJS Kesehatan aktif, berdomisili di Kabupaten Pekalongan, pernah menggunakan Mobile JKN serta bersedia mengisi kuesioner secara lengkap, sedangkan responden yang tidak memenuhi kriteria tersebut dikeluarkan dari penelitian.

Variabel independen penelitian adalah e-service quality yang diukur menggunakan model E-S-QUAL, meliputi dimensi efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pengguna Mobile JKN. Model E-S-QUAL dipilih karena telah banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan elektronik pada layanan kesehatan digital dan mampu menggambarkan kualitas teknis maupun pengalaman pengguna secara komprehensif (Song et al., 2021; Woulfe et al., 2022). Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert empat poin, yang disusun berdasarkan indikator setiap dimensi E-S-QUAL dan kepuasan pengguna.

Instrumen berbasis persepsi dinilai efektif untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap aplikasi kesehatan digital (Woulfe et al., 2022; Stoyanov et al., 2015).

Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden serta data sekunder yang berasal dari artikel ilmiah, buku, dan dokumen terkait Mobile JKN dan kualitas layanan elektronik. Sebelum digunakan, instrumen diuji validitas menggunakan Pearson Product Moment dengan kriteria r hitung $> r$ tabel (0,333) serta reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan batas $\geq 0,60$. Hasil pengujian menunjukkan seluruh item memenuhi kriteria valid dan reliabel sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian (Ahmed & Ishtiaq, 2021; Woulfe et al., 2022).

Data yang terkumpul melalui proses editing, coding, entry, dan cleaning sebelum dianalisis menggunakan SPSS untuk memastikan kualitas data (Ahmed & Ishtiaq, 2021; Chen et al., 2021). Analisis dilakukan secara univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian, kemudian dilanjutkan dengan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) untuk menguji hubungan antara masing-masing dimensi e-service quality dengan kepuasan pengguna. Hubungan dinyatakan signifikan apabila $p\text{-value} < 0,05$ (Chen et al., 2021).

Penelitian ini juga menerapkan prinsip etika penelitian melalui pemberian informed consent, menjaga kerahasiaan identitas responden, serta menjamin bahwa seluruh data hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Dengan desain cross-sectional, teknik probability sampling, instrumen yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas, serta analisis menggunakan SPSS dan uji Chi-Square, penelitian ini diharapkan menghasilkan temuan yang valid dan dapat memberikan bukti empiris mengenai hubungan e-service quality dengan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran mengenai profil peserta BPJS Kesehatan yang menjadi pengguna aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Pekalongan. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100

responden, karakteristik yang dianalisis meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan status pekerjaan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian (n = 100)

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
17–25 tahun	29	29,0
26–35 tahun	37	37,0
36–45 tahun	23	23,0
46–53 tahun	11	11,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	40	40,0
Perempuan	60	60,0
Pendidikan		
SMP	11	11,0
SMA/SMK	76	76,0
Diploma/Sarjana	13	13,0
Pekerjaan		
Bekerja	56	56,0
Tidak bekerja	44	44,0

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berada pada kelompok usia 26–35 tahun sebanyak 37 responden (37,0%), diikuti kelompok usia 17–25 tahun sebanyak 29 responden (29,0%), usia 36–45 tahun sebanyak 23 responden (23,0%), dan usia 46–53 tahun sebanyak 11 responden (11,0%). Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Mobile JKN dalam penelitian didominasi oleh kelompok usia produktif yang cenderung lebih aktif memanfaatkan teknologi digital dalam mengakses layanan kesehatan.

Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan berjumlah 60 orang (60,0%), lebih banyak dibandingkan responden laki-laki sebanyak 40 orang (40,0%). Dari aspek pendidikan, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK, yaitu sebanyak 76 responden (76,0%), sedangkan responden berpendidikan Diploma atau

Sarjana sebanyak 13 responden (13,0%) dan SMP sebanyak 11 responden (11,0%). Sementara itu, berdasarkan status pekerjaan, sebanyak 56 responden (56,0%) merupakan responden yang bekerja, sedangkan 44 responden (44,0%) tidak bekerja.

Secara umum, karakteristik responden menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Pekalongan didominasi oleh masyarakat usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah dan telah memiliki pekerjaan. Karakteristik tersebut memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden merupakan kelompok yang relatif terbiasa menggunakan teknologi digital sehingga mampu memberikan penilaian terhadap kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dan kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan pengalaman mereka selama memanfaatkan layanan tersebut.

Hasil Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan distribusi masing-masing variabel penelitian, yaitu dimensi *e-service quality* yang terdiri atas *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*, serta variabel kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Hasil analisis ini memberikan gambaran mengenai persepsi responden terhadap setiap dimensi kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel E-Service Quality dan Kepuasan Pengguna

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Efisiensi	Mudah	54	54,0
	Sulit	46	46,0
Ketersediaan Sistem	Baik	77	77,0
	Kurang Baik	23	23,0
Pemenuhan	Baik	50	50,0
	Kurang Baik	50	50,0
Privasi	Baik	62	62,0
	Kurang Baik	38	38,0
Daya Tanggap	Baik	49	49,0
	Kurang Baik	51	51,0

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kompensasi	Baik	70	70,0
	Kurang Baik	30	30,0
Kontak	Baik	59	59,0
	Kurang Baik	41	41,0
Kepuasan Pengguna	Puas	50	50,0
	Tidak Puas	50	50,0

Berdasarkan Tabel 2, dimensi system availability memperoleh penilaian baik tertinggi, yaitu 77 responden (77,0%), diikuti compensation sebanyak 70 responden (70,0%), privacy 62 responden (62,0%), contact 59 responden (59,0%), dan efficiency 54 responden (54,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai aplikasi Mobile JKN mudah digunakan, memiliki sistem yang stabil, serta mampu melindungi data pribadi pengguna.

Pada dimensi fulfillment, penilaian baik dan kurang baik memiliki proporsi yang sama, masing-masing 50 responden (50,0%), yang menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan pelayanan belum dirasakan secara merata. Sementara itu, responsiveness menjadi satu-satunya dimensi yang lebih banyak dinilai kurang baik, yaitu 51 responden (51,0%), sehingga aspek kecepatan respons terhadap pengaduan dan penyelesaian masalah masih perlu ditingkatkan.

Pada variabel kepuasan pengguna, responden yang puas dan tidak puas juga memiliki proporsi yang sama, masing-masing 50 responden (50,0%). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar dimensi e-service quality telah dinilai baik, aplikasi Mobile JKN masih memerlukan evaluasi, terutama pada dimensi yang memperoleh penilaian kurang baik, untuk meningkatkan kualitas layanan digital dan kepuasan pengguna.

Hasil Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing dimensi *e-service quality* dengan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Uji statistik yang digunakan adalah uji korelasi Spearman karena data penelitian tidak berdistribusi normal. Hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai *p-value* < 0,05.

Tabel 3. Hubungan Dimensi E-Service Quality dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN

Variabel	r	p-value	Kekuatan Hubungan
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	0,758	0,000	Kuat
Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>)	0,736	0,000	Kuat
Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>)	0,515	0,000	Sedang
Privasi (<i>Privacy</i>)	0,528	0,000	Sedang
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,364	0,000	Rendah
Kompensasi (<i>Compensation</i>)	0,396	0,000	Rendah
Kontak (<i>Contact</i>)	0,446	0,000	Sedang

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, seluruh dimensi e-service quality memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN karena seluruh variabel memiliki nilai $p\text{-value} < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik melalui aplikasi Mobile JKN berhubungan dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan.

Dimensi efisiensi memiliki hubungan paling kuat dengan kepuasan pengguna ($r = 0,758$), diikuti ketersediaan sistem ($r = 0,736$). Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kecepatan memperoleh informasi, dan kestabilan sistem merupakan aspek yang paling berkaitan dengan kepuasan pengguna.

Dimensi privasi ($r = 0,528$), pemenuhan ($r = 0,515$), dan kontak ($r = 0,446$) memiliki hubungan positif dengan kekuatan sedang, sedangkan daya tanggap ($r = 0,364$) dan kompensasi ($r = 0,396$) menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa keamanan data, pemenuhan kebutuhan layanan, komunikasi, respons terhadap keluhan, dan kompensasi tetap berhubungan dengan kepuasan pengguna, meskipun tidak sekuat efisiensi dan ketersediaan sistem.

Secara keseluruhan, peningkatan setiap dimensi e-service quality berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, berdasarkan koefisien korelasi, efisiensi dan ketersediaan sistem menjadi aspek yang memiliki hubungan paling kuat sehingga perlu menjadi prioritas dalam pengembangan layanan digital BPJS Kesehatan.

Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi e-service quality, yaitu efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact, memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan elektronik yang dirasakan pengguna, semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian ini mendukung konsep e-service quality yang menempatkan kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan, pemenuhan layanan, dan daya tanggap sebagai determinan utama kepuasan pengguna.

Dimensi efficiency memiliki hubungan paling kuat dengan kepuasan pengguna ($r = 0,758$). Kemudahan akses, navigasi yang sederhana, dan kecepatan memperoleh informasi menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan pengguna. Meskipun layanan administrasi telah banyak dilakukan secara daring, efisiensi aplikasi masih dipengaruhi kualitas jaringan internet sehingga optimalisasi performa tetap diperlukan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Anastasya et al. (2024) dan Saputra dan Istiqomah (2024).

Dimensi system availability juga menunjukkan hubungan yang kuat ($r = 0,736$), yang menegaskan pentingnya kestabilan sistem dan minimnya gangguan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Meskipun sistem dinilai telah berjalan baik, perbaikan stabilitas server, pemeliharaan sistem, dan penanganan bug masih diperlukan. Hasil ini konsisten dengan penelitian Anastasya et al. (2024) serta Saputra dan Istiqomah (2024).

Dimensi fulfillment memiliki hubungan positif dengan kekuatan sedang ($r = 0,515$). Kemampuan aplikasi memenuhi kebutuhan layanan, seperti penyediaan informasi, antrean daring, dan administrasi kepesertaan, berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, meskipun implementasinya belum optimal di seluruh fasilitas kesehatan. Temuan ini sejalan dengan Tanjung et al. dan Saputra dan Istiqomah (2024).

Dimensi privacy juga berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna ($r = 0,528$). Keamanan data pribadi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna sehingga perlindungan data melalui sistem keamanan yang lebih baik masih perlu ditingkatkan. Temuan ini didukung oleh Putri et al. (2025).

Dimensi responsiveness ($r = 0,364$) dan compensation ($r = 0,396$) memiliki hubungan positif dengan kekuatan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan penanganan keluhan serta mekanisme penanganan gangguan masih perlu ditingkatkan agar kepuasan dan kepercayaan pengguna tetap terjaga. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Siboro et al. (2024) dan konsep service recovery yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005).

Dimensi contact menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan pengguna ($r = 0,446$). Kemudahan menghubungi BPJS Kesehatan melalui berbagai saluran komunikasi membantu pengguna memperoleh informasi dan penyelesaian masalah dengan lebih cepat. Hasil ini sejalan dengan Anastasya et al. (2024).

Secara keseluruhan, dimensi efficiency dan system availability merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan perlu memprioritaskan peningkatan stabilitas sistem, kecepatan akses aplikasi, penyempurnaan antarmuka, serta kualitas layanan pengaduan. Temuan ini memperkuat penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa e-service quality merupakan determinan utama kepuasan pengguna Mobile JKN.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu hanya dilakukan pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan, hanya menguji hubungan e-service quality dengan kepuasan pengguna, serta menggunakan data kuesioner yang dipengaruhi persepsi responden. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan wilayah dan jumlah responden yang lebih luas serta menambahkan variabel seperti e-trust, loyalitas pengguna, atau continuance intention agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Mobile JKN.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi e-service quality, yaitu efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact, memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. Semakin baik kualitas layanan elektronik yang dirasakan pengguna, semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Di antara seluruh dimensi, efficiency dan system availability merupakan aspek yang memiliki hubungan paling dominan terhadap

kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan akses layanan, dan kestabilan sistem menjadi faktor utama yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan layanan digital BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. BPJS Kesehatan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital melalui optimalisasi efisiensi aplikasi, peningkatan stabilitas sistem, penyempurnaan fitur layanan, penguatan keamanan data, serta percepatan penanganan pengaduan pengguna. Penelitian selanjutnya diharapkan melibatkan wilayah penelitian yang lebih luas dengan jumlah responden yang lebih besar serta menambahkan variabel lain, seperti e-trust, loyalitas pengguna, atau continuance intention, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, I., & Ishtiaq, S. (2021). Reliability and validity: Importance in medical research. *Journal of the Pakistan Medical Association*, 71(10), 2401–2406. <https://doi.org/10.47391/JPMA.06-861>
- Anastasya, D., Husaein, A., & Aryani, L. (2024). Analisis pengaruh kualitas layanan aplikasi Mobile JKN menggunakan metode E-Servqual untuk pengguna di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi*, 4(2), 793–802. <https://doi.org/10.33998/jms.2024.4.2.1920>
- Chen, X., Gui, X., Kouyaté, B., et al. (2021). Validity of using mobile phone surveys to evaluate community health worker program in Mali. *BMC Medical Research Methodology*, 21, 121. <https://doi.org/10.1186/s12874-021-01317-7>
- Fitriyani, E., & Prasastin, O. V. (2023). Analisis kepuasan layanan Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri dengan metode SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*.
- Handayani, A. D., & Prasastin, O. V. (2023). Pengukuran indeks kepuasan pasien peserta BPJS pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela menggunakan metode Electronic Service Quality. *Indonesian Journal of Health Information Management*.
- Hidayana Sa'adah, & Irawan. (2025). The influence of service quality of the Mobile JKN application on the satisfaction of BPJS Kesehatan participants. *Proceedings of the International Conference on Computer Science, Engineering, Social Science, and Multi-Disciplinary Studies*, 1, 615–620. <https://doi.org/10.64803/cessmuds.v1.120>
- Maharani, I., Rokhman, A., & Satyawan, D. S. (2024). Mobile Servqual quality kualitas pengguna aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*.
- O'Connor, S., Hanlon, P., O'Donnell, C. A., et al. (2022). Modification and validation of an mHealth app quality assessment methodology for international use. *JMIR Formative Research*, 6, e36912. <https://doi.org/10.2196/36912>

- 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>
- Putri, D. A., Maharani, A., & Rahmawati, N. (2025). Digital service quality and patient satisfaction in Indonesia's National Health Insurance Mobile Application. *Journal of Public Health Research*.
- 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>
- Siboro, K., Hutagaol, D. A. L., Sinaga, M., & Purba, D. E. (2024). Pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pasien BPJS pengguna Mobile JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Humbang Hasundutan Tahun 2024. *Afiasi: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 241–251. <https://doi.org/10.31943/afiasi.v9i3.425>
- Song, T., Deng, N., Cui, T., et al. (2021). Measuring success of patients' continuous use of mobile health services for self-management of chronic conditions: Model development and validation. *Journal of Medical Internet Research*, 23(7), e26670. <https://doi.org/10.2196/26670>
- Stoyanov, S. R., Hides, L., Kavanagh, D. J., et al. (2015). Mobile App Rating Scale: A new tool for assessing the quality of health mobile apps. *JMIR mHealth and uHealth*, 3(1), e27. <https://doi.org/10.2196/mhealth.3422>
- Wang, Y., Wu, T., Chen, Z., et al. (2021). Active usage of mobile health applications: Cross-sectional study. *Journal of Medical Internet Research*, 23(12), e25330. <https://doi.org/10.2196/25330>
- World Health Organization. (2021). *Global strategy on digital health 2020–2025*. World Health Organization.
- Woulfe, J., O'Donovan, M., et al. (2022). Development and validation of a methodology for evaluating mHealth application quality. *JMIR Formative Research*, 6, e36912. <https://doi.org/10.2196/36912>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.