

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
DI BPJS KESEHATAN KABUPATEN SUKOHARJO**

Fina Khoy Rona¹⁾, Nella Tri Surya*

¹⁾Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta.

*Dosen Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta.

E-mail Penulis : finakhoyrona29@gmail.com

Abstrak

Salah satu teknologi yang sedang berkembang saat ini adalah teknologi jaringan atau media internet. Pesatnya perkembangan teknologi informasi mendorong BPJS Kesehatan melakukan inovasi digital. Salah satunya adalah solusi atas keluhan antrean panjang di kantor BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi bernama “Mobile JKN”. Sebagai penyedia layanan aplikasi mobile, BPJS Kesehatan harus memperhatikan kualitas layanan mobile yang dapat diukur dengan menggunakan dimensi model *Electronic Service Quality (E-Serv Qual)*. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan mobile terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *Cross Sectional*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian adalah menggunakan *purposive sampling* sebanyak 100 responden. Subjek penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Analisis data yang digunakan adalah uji statistik *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *E-Service Quality (efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, contact)* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna hanya dimensi *reliability*. dengan nilai probabilitas (*P value*) sebesar 0.040. Sedangkan dimensi yang lainnya tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Dimensi *E-Service Quality*, kepuasan pengguna, Mobile JKN

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF JKN MOBILE APPLICATION
SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION AT BPJS KESEHATAN,
SUKOHARJO DISTRICT**

Fina Khoy Rona¹⁾, Nella Tri Surya*

¹⁾Student of Health Administration Study Program Undergraduate Program, Faculty of
Health Science, Kusuma Husada University Surakarta

*Lecturer of Undergraduate Health Administration Study Program, Kusuma Husada
University Surakarta

E-mail Author : finakhoyrona29@gmail.com

Abstract

One of the technologies currently being developed is network technology or internet media. The rapid development of information technology has pushed BPJS Health to carry out digital innovations. One of them is a solution to complaints of long queues at the BPJS Kesehatan office. BPJS Kesehatan launched an application called "Mobile JKN". As a mobile application service provider, BPJS Health must pay attention to the quality of mobile services which can be measured using the dimensions of the Electronic Service Quality (E-Serv Qual) model. The purpose of this study was to analyze the effect of cellular service quality on user satisfaction of the JKN mobile application at BPJS Kesehatan, Sukoharjo Regency. This type of research is a quantitative research with a cross sectional research design. Data collection techniques using a questionnaire. Sampling used in this study was using purposive sampling of 100 respondents. The subjects of this study were BPJS Kesehatan participants who used the Mobile JKN application. The data analysis used was the chi square statistical test. The results showed that the dimensions of E-Service Quality (efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, contact) that significantly influence user satisfaction are only the reliability dimension, with a probability value (P value) of 0.040. While the other dimensions do not have a significant effect on user satisfaction.

Keywords: Dimensions of E-Service Quality, user satisfaction, Mobile JKN

PENDAHULUAN

Perserikatan Bangsa-Bangsa telah menetapkan *Universal Health Coverage* (UHC) sebagai target SDG 3.8 yang akan dicapai pada tahun 2030. Hanya penggunaan teknologi digital yang tepat yang dapat memungkinkan pengembangan sistem kesehatan berkelanjutan yang mempromosikan UHC.(1)

Salah satu teknologi yang sedang berkembang saat ini adalah teknologi jaringan atau media internet. Penggunaan teknologi ini telah diterima oleh berbagai kalangan seperti instansi pemerintah dan dunia usaha, serta oleh masyarakat secara luas. Dalam konteks administrasi, penggunaan teknologi diharapkan dapat memberikan solusi atas kemudahan pelayanan publik. Kebutuhan akan teknologi ini sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang masih sedikit.(2)

Pesatnya perkembangan teknologi informasi mendorong BPJS Kesehatan melakukan inovasi digital. Salah satunya adalah solusi atas keluhan antrean panjang di kantor BPJS Kesehatan. Pada 15 November 2017, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi bernama "Mobile JKN". Mobile JKN berfungsi untuk memenuhi kebutuhan peserta JKN-KIS dan calon peserta.(3)

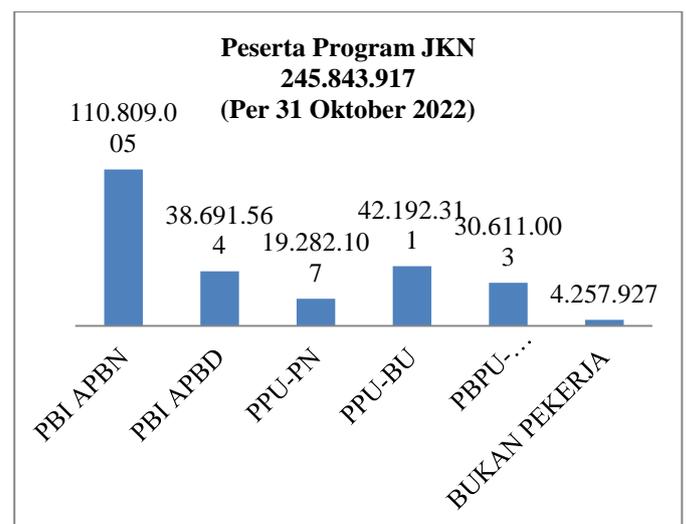
Diluncurkan oleh BPJS Kesehatan, Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang dapat diakses melalui smartphone. Terobosan terbaru BPJS melalui aplikasi yang memudahkan peserta BPJS.(4) Kehadiran Mobile JKN diharapkan dapat memberikan pelanggan akses yang lebih mudah dan pelayanan yang lebih optimal. Dengan Mobile

JKN, pelanggan dapat lebih mudah dan cepat mengakses berbagai informasi terkait program JKN-HIS dan menggunakannya kapanpun dan dimanapun. Sosialisasi terkait Mobile JKN dilakukan di seluruh cabang BPJS Kesehatan. Sosialisasi terjadi baik melalui individu, perusahaan, maupun instansi pemerintah. Dengan hadirnya Mobile JKN diharapkan dapat meminimalisir dan mengatasi antrean panjang di kantor BPJS Kesehatan.(3)

Kepesertaan wajib bagi masyarakat Indonesia yang menyebabkan BPJS menargetkan seluruh penduduk Indonesia yang berjumlah 257,5 juta jiwa menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada 1 Januari 2019 untuk memperoleh Jaminan Kesehatan Semesta (UHC). (5)

Berdasarkan data BPJS Kesehatan per 31 Oktober 2022, jumlah peserta program JKN-KIS di Indonesia saat ini adalah 245.843.917.(6)

Diagram 1.1 Diagram Kepesertaan Program JKN-KIS



Sumber: BPJS Kesehatan, 2022

Berdasarkan data studi pendahuluan dari Kantor Cabang BPJS Kesehatan Surakarta, dibandingkan dengan daerah lain, Kabupaten Sukoharjo merupakan salah satu kabupaten yang aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan paling banyak digunakan di Wilayah Kerja Kantor Cabang Surakarta. Peserta yang mendaftar JKN-KIS di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo sebanyak 793.992 orang dan peserta terbanyak menggunakan aplikasi mobile JKN dengan total 86.868 peserta dari 793.992 orang.

Tabel 1.1 Pengguna aplikasi mobile JKN di wilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Surakarta Tahun 2022

Kabupaten/Kota	Jumlah pengguna aplikasi mobile JKN
Kota Surakarta	72613
Kabupaten Sukoharjo	86868
Kabupaten Sragen	64468
Kabupaten Karanganyar	73582
Kabupaten Wonogiri	63391

Sumber: BPJS Kesehatan 2022

Sebagai penyedia layanan aplikasi mobile, BPJS Kesehatan harus memperhatikan kualitas layanan mobile yang dapat diukur dengan menggunakan dimensi model *Electronic Service Quality (E-Serv Qual)*. Model ini merupakan adaptasi dan perluasan model tradisional *Servqual* dalam konteks pengalaman belanja online.(7)

METODELOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan pengguna

aplikasi mobile JKN di Kabupaten Sukoharjo. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan rumus *Slovin* sebanyak 100 responden. Pengambilan data penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dengan pertanyaan kepuasan terhadap aplikasi mobile JKN dengan tanggapan setiap item alat menggunakan *skala likert*.

Data penelitian dianalisis dengan menggunakan *software* SPSS 20 untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis data yang digunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji statistik *chi square* untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden adalah penjelasan tentang identitas pengguna aplikasi mobile JKN. Jumlah responden dalam penelitian sebanyak 100 peserta. Berikut informasi mengenai karakteristik responden. Karakteristik responden berdasarkan usia bisa dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo Tahun 2023

Usia	Pengguna Aplikasi Mobile	
	JKN	
	N	%
17 – 25 tahun	40	40%
26 – 35 tahun	33	33%
36 – 45 tahun	15	15%

46 – 55 tahun	11	11%
56 ke atas	1	1%
Total	100	100%

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 1. Menunjukkan bahwa keterlibatan responden selaku pengguna aplikasi mobile JKN dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berusia 17 - 25 tahun yaitu sebanyak 40 %.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo Tahun 2023

Jenis Kelamin	Pengguna Aplikasi Mobile JKN	
	N	%
Laki – laki	38	38%
Perempuan	62	62%
Total	100	100%

Sumber: data primer tahun 2023

Dari Tabel 2. Menunjukkan bahwa keterlibatan responden selaku pengguna aplikasi mobile JKN dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 62 %.

Dimensi Efisiensi (Efficiency)

Hasil penelitian pengaruh dimensi efisiensi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo. Lihat pada tabel 5.

Tabel 5. Pengaruh Dimensi Efisiensi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo

Efisiensi	Mudah	Kepuasan Pengguna		Total	P Value
		Puas	Tidak Puas		
		73	22	95	1.000

Sulit	4	1	5
Total	77	23	100

Sumber: Olahan Statistik, 2023

Berdasarkan tabel 5. Terlihat bahwa responden yang menyatakan kategori mudah pada dimensi efisiensi sebanyak 73 responden menyatakan puas dan 22, sedangkan pada kategori sulit 4 responden merasa puas dan 1 responden menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai probabilitas (*P value*) sebesar 1.000 yang artinya lebih besar dari nilai *alpha* (0.05), maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *efficiency* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurrahmi dan Saipul, 2021 (8) menunjukkan bahwa efisiensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dimensi Keandalan

Hasil penelitian pengaruh dimensi keandalan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo. Lihat pada tabel 6.

Tabel 6. Pengaruh Dimensi Keandalan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo

Keandalan	Lancar Tersendat	Kepuasan Pengguna		Total	P Value
		Puas	Tidak Puas		
		62	13	75	0.040
		15	10	25	
Total		77	23	100	

Sumber: Olahan Statistik, 2023

Berdasarkan tabel 6. Terlihat bahwa responden yang menyatakan kategori lancar pada dimensi keandalan sebanyak 62 responden menyatakan puas dan 13 responden menyatakan tidak puas, sedangkan pada kategori tersendat sebanyak 15 responden menyatakan puas dan 10 responden tidak puas. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai probabilitas (*P value*) sebesar 0.040 yang artinya lebih kecil dari nilai *alpha* (0.05), maka dapat disimpulkan bahwa dimensi keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Hasil penelitian ini menunjukkan kesamaan dengan penelitian Wijaya et al, 2021 (9) menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dimensi Pemenuhan

Hasil penelitian pengaruh dimensi pemenuhan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo. Lihat pada tabel 7.

Tabel 7. Pengaruh Dimensi Pemenuhan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo

	Kepuasan Pengguna		Total	P Value
	Puas	Tidak Puas		
	Pemenuhan	Sesuai 72	Tidak Sesuai 22	
	Tidak Sesuai 5	Sesuai 1	6	
Total	77	23	100	

Sumber: Olahan Statistik, 2023

Berdasarkan tabel 7. Terlihat bahwa responden yang menyatakan kategori sesuai pada dimensi pemenuhan sebanyak 72

responden merasa puas dan 22 responden tidak puas, sedangkan pada kategori tidak sesuai sebanyak 5 responden merasa puas dan 1 responden tidak puas. Hasil analisis dengan *chi square* diperoleh nilai probabilitas (*P value*) sebesar 1.000 yang artinya lebih besar dari nilai *alpha* (0.05), maka dapat disimpulkan bahwa dimensi pemenuhan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri et al., 2022 (10) yang menyatakan bahwa dimensi pemenuhan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dimensi Privasi

Hasil penelitian pengaruh dimensi privasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo. Lihat pada tabel 8.

Tabel 8. Pengaruh Dimensi Privasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo

	Kepuasan Pengguna		Total	P Value	
	Puas	Tidak Puas			
Privasi	Aman	71	21	92	1.000
	Tidak aman	6	2		
Total	77	23	100		

Sumber: Olahan Statistik, 2023

Berdasarkan tabel 8. Terlihat bahwa responden yang menyatakan kategori aman pada dimensi privasi sebanyak 71 responden merasa puas dan 21 responden tidak puas, sedangkan kategori tidak aman sebanyak 6

responden merasa puas dan 2 responden tidak puas. Hasil analisis dengan *chi square* diperoleh nilai probabilitas (*P value*) sebesar 1.000 yang artinya lebih besar dari nilai *alpha* (0.05), maka dapat disimpulkan bahwa dimensi privasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Widhi Nugroho pada tahun 2021(11) sejalan dengan hasil penelitian ini, dimana privasi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna.

Dimensi Daya Tanggap

Hasil penelitian pengaruh dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo. Lihat pada tabel 9.

Tabel 9. Pengaruh Dimensi Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo

		Kepuasan Pengguna		Total	P Value
		Puas	Tidak Puas		
Daya Tanggap	Tepat	50	13	63	0.626
	Tidak Tepat	27	10	37	
Total		77	23	100	

Sumber: Olahan Statistik, 2023

Berdasarkan tabel 9. Terlihat bahwa responden yang menyatakan kategori tepat pada dimensi daya tanggap sebanyak 50 responden merasa puas dan 13 responden tidak puas, sedangkan kategori tidak tepat sebanyak 27 responden merasa puas dan 10 responden tidak puas. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai probabilitas (*P value*) sebesar 0.626 yang artinya lebih besar dari nilai *alpha* (0.05), maka dapat disimpulkan bahwa

dimensi daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian Liem et al., 2020 (12) yang menyatakan bahwa variabel *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dimensi Kontak

Hasil penelitian pengaruh dimensi kontak terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo. Lihat pada tabel 10.

Tabel 10. Pengaruh Dimensi Kontak Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo

		Kepuasan Pengguna		Total	P Value
		Puas	Tidak Puas		
Kontak	Mudah	68	21	89	1.000
	Sulit	9	2	11	
Total		77	23	100	

Sumber: Olahan Statistik, 2023

Berdasarkan tabel 10. Terlihat bahwa responden yang menyatakan kategori mudah pada dimensi kontak sebanyak 68 responden merasa puas dan 21 responden tidak puas, sedangkan pada kategori sulit sebanyak 9 responden merasa puas dan 2 responden tidak puas. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai probabilitas (*P value*) sebesar 0.626 yang artinya lebih besar dari nilai *alpha* (0.05), maka dapat disimpulkan bahwa dimensi kontak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian tahun 2021 oleh Nurrahmi dan Saipul (8) yang menunjukkan kontak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil uji *chi square* antara *efficiency* dengan kepuasan pengguna diperoleh nilai probabilitas (*P-value*) sebesar $1,000 \geq 0,05$ artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara dimensi *efficiency* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo.
2. Berdasarkan hasil uji *chi square* antara *reliability* dengan kepuasan pengguna diperoleh nilai probabilitas (*P-value*) sebesar $0,040 \leq 0,05$ artinya ada pengaruh yang signifikan antara dimensi *reliability* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo.
3. Berdasarkan hasil uji *chi square* antara *fulfillment* dengan kepuasan pengguna diperoleh nilai probabilitas (*P-value*) sebesar $1,000 \geq 0,05$ artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara dimensi *fulfillment* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo.
4. Berdasarkan hasil uji *chi square* antara *privacy* dengan kepuasan pengguna diperoleh nilai probabilitas (*P-value*) sebesar $1,000 \geq 0,05$ artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara dimensi *privacy* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo.
5. Berdasarkan hasil uji *chi square* antara *responsiveness* dengan kepuasan pengguna diperoleh nilai probabilitas (*P-value*) sebesar $0,626 \geq 0,05$ artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara dimensi *responsiveness* terhadap

kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo.

6. Berdasarkan hasil uji *chi square* antara *contact* dengan kepuasan pengguna diperoleh nilai probabilitas (*P-value*) sebesar $1,000 \geq 0,05$ artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara dimensi *contact* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo.

SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Peneliti menyarankan agar hasil penelitian ini dapat dijadikan data dasar atau bahan acuan untuk dilakukan penelitian yang sama dengan jumlah sampel yang lebih besar untuk lebih membuktikan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN melalui dimensi *electronic service quality* terhadap kepuasan pengguna.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel variabel baru lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat memperkuat kepuasan pada pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo.
3. Bagi responden diharapkan dapat menggali informasi lebih dalam terkait aplikasi Mobile JKN dan memanfaatkan aplikasi yang sudah ada secara optimal sehingga memudahkan peserta tanpa harus pergi dan mengantre panjang di BPJS Kesehatan.
4. Bagi BPJS Kesehatan diharapkan untuk memperbaiki serta meningkatkan sistem pada aplikasi untuk meminimalisir terjadinya sistem eror.
5. Bagi BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo diharapkan untuk tetap mengoptimalkan penggunaan aplikasi Mobile JKN agar bisa digunakan secara

terus menerus serta meningkatkan upaya kerja sama dengan lintas sektor dalam penyebaran informasi terkait manfaat dan kemudahan aplikasi Mobile JKN.

DAFTAR PUSTAKA

1. Rizzato Lede DA, Pedernera FA, López E, Speranza CD, Guevel C, Maid JJ, et al. Argentinian digital health strategy. *Stud Health Technol Inform.* 2020;270:818 – 22.
2. BPJS PE, Di K, Makassar K. Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government : Studi Kasus. 2020;9(1):80–8.
3. Komala R, Firdaus A. ANALISIS KUALITAS LAYANAN MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN. 2020;6:188–99.
4. Kumala Sari M. Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi. 2021.
5. Nurvita S. Gambaran Kepesertaan JKN Tahun 2019. *J Manaj Kesehat Indones.* 2019;7(3):217–22.
6. BPJS Kesehatan, URL : <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/>. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial : BPJS Kesehatan
7. Kintan Maharani, Detweera, 2022 “Analisis Kepuasan Pengguna Situs *Website* Puskesmas Pajang Menggunakan Metode *Elektronic Service Quality (E-SEV QUAL)*”. Skripsi. Surakarta: Universitas Kusuma Husada.
8. Hayani, N. And Alsukri, S. (2021) ‘Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking’, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), pp. 679-686. Doi: 10-29040/jiei.v7i2.2275.
9. Wijaya, N. Q., Ghufrony, A. and -, R. (2021) ‘Reliability, Responsiveness, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep’, *PERFORMANCE: Jurnal Bisnis & Akuntasni*, 11(2), pp. 130-146. doi: 10.24929/febv.11i2.1603.
10. Putri NK, Septianti D, Fitriana N. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Tridinant Palembang Pengguna Shopee. *J Kompetitif.* 2022;11(2):52–63.
11. Widhi Nugroho A. PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI MY TELKOMSEL. 2021;1–6.
12. Liem A. T. *et al.* (2020) ‘Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual’, *CogITo Smart Journal*, 6(2), pp.229-238. Doi:1031154/cogito.v6i2.277.229-238.
13. Tjiptono, F & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.
14. Sugiyono, (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.