

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE APLIKASI MOBILE JKN DI KANTOR BPJS WONOGIRI

Aditia Khafiliyani ¹⁾, Oliva Virvizat Prasastin*

¹ Mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Kusuma Husada Surakarta
e-mail: aditiakhafiliyani123@gmail.com

*Dosen Pengampu Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan Universitas Kusuma
Husada Surakarta

ABSTRAK

Aplikasi *mobile* JKN adalah layanan tanpa tatap muka yang berbasis digital, Inovasi terbaru dari BPJS kesehatan agar mempermudah dalam pendaftaran online, memudahkan dalam mengakses informasi terkait data kepesertaan, tagihan iuran peserta, mendapatkan layanan fasilitas dan masyarakat mudah dalam menyampaikan saran maupun keluhan serta aplikasi dapat diunduh melalui google playstore. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pemanfaatan sistem pendaftaran online aplikasi *mobile* JKN di BPJS kabupaten wonogiri. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *servqual* (*Service Quality*). Hasil dari penelitian ini adalah nilai *gap* rata-rata keseluruhan dimensi sebesar 0.02. Pada dimensi Keandalan (*reliability*) nilai *gap* keseluruhan atribut sebesar -0.01, dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) nilai *gap* keseluruhan atribut sebesar 0.02, dimensi Jaminan (*assurance*) nilai *gap* keseluruhan atribut sebesar -0.01, dimensi Empati (*emphaty*) nilai *gap* keseluruhan atribut sebesar 0.04 dan lalu pada dimensi Bukti Fisik (*tangibles*) nilai *gap* keseluruhan atribut sebesar 0.03. Kesimpulan hasil penelitian ini yaitu bahwa kinerja yang diberikan pada aplikasi *mobile* JKN di BPJS Kabupaten Wonogiri secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan kinerja sistem pendaftaran online pada aplikasi *mobile* JKN.

Kata kunci: *mobile jkn, kepuasan, pemanfaatan, service quality (servqual).*

ABSTRACT

The JKN mobile application is a digital-based face-to-face service, the latest innovation from BPJS Kesehatan to facilitate online registration, make it easier to access information related to participation data, bill participant contributions, get facility services and the public can easily submit suggestions and complaints and the application can be downloaded via google playstore. The purpose of this study was to determine public satisfaction with the use of the JKN mobile application online registration system at BPJS Wonogiri Regency. This research is a quantitative research using the *servqual* (*Service Quality*) method. The result of this study is the average *gap* value of the overall dimensions of 0.02. In the Reliability dimension the overall attribute *gap* value is -0.01, the Responsiveness dimension the overall attribute *gap* value is 0.02, the Assurance dimension the overall attribute *gap* value is -0.01, the Empathy dimension (*emphaty*) the overall attribute *gap* value is 0.04 and then in the Physical Evidence dimension (*tangibles*) the overall attribute *gap* value is 0.03. The conclusion of the results of this study is that the performance given to the JKN mobile application at BPJS Wonogiri Regency as a whole users are satisfied with the performance of the online registration system on the JKN mobile application.

Keywords: *mobile jkn, satisfaction, utilization, service quality (servqual).*

1. PENDAHULUAN

Pada Era Globalisasi sekarang ini kemajuan teknologi sangat berkembang dengan begitu pesat. Salah satu kemajuan teknologi tersebut ialah teknologi informasi (TI) yang telah merambah keberbagai bidang kehidupan manusia. Badan Pengelola Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memastikan pada awal tahun 2022 warga ibukota yang terdaftar dalam program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN- KIS) mencapai 4,7% dari jumlah populasi yang terdaftar di seluruh Indonesia. Berdasarkan padanan data BPJS Kesehatan Pemprov DKI Jakarta pada Februari 2022 jumlah penduduk DKI Jakarta yang telah terdaftar sebagai peserta JKN-KIS sudah mencapai 11.000.000 jiwa. (Anggriani & Ainy, 2019).

BPJS Kesehatan meluncurkan sebuah aplikasi JKN Mobile yang merupakan transformasi digital model bisnis yang dibuat oleh BPJS Kesehatan sejak November tahun 2017 yang digunakan sebagai alat pendaftaran peserta yang berfungsi sebagai registrasi maupun perubahan data peserta JKN dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). JKN Mobile bertujuan agar masyarakat dapat menikmati layanan dengan cepat. Aplikasi ini dapat digunakan dimana saja kapanpun tanpa batas waktu dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat memenuhi kepuasan masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan. (Anggriani & Ainy, 2019).

Aplikasi mobile JKN merupakan pelayanan yang sangat penting diberikan kepada masyarakat secara online, yang semula masyarakat

hanya bisa datang untuk mengantri yang sangat panjang di kantor cabang BPJS kesehatan. Kini BPJS kesehatan memberikan kemudahan pelayanan diberikan melalui aplikasi mobile JKN yang dapat di akses melalui gadget sendiri dari playstore maupun appstore. Kemudahan pelayanan yang ada di aplikasi mobile JKN yang dimaksud seperti membayar iuran, mengubah data kepesertaan, mengetahui data peserta keluarga, pemindahan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dll. Mempermudahkan masyarakat dalam menyampaikan permasalahan yang mereka alami tujuan diciptakan aplikasi ini untuk memberikan kemudahan baik masyarakat atau BPJS kesehatan agar bisa diakses oleh siapa saja melalui aplikasi tersebut. (Rinjani & Sari, 2022).

Jumlah peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang sudah terdaftar kepesertaan berjumlah 225.482.991 jiwa atau 83,4% dari jumlah penduduk 272.248.5 juta penduduk di Indonesia pada tahun 2021. Berdasarkan data yang diperoleh dari badan statistika Jawa Tengah tahun 2022 Jumlah Coverage JKN sebanyak 28.948.767 jiwa. Dari 34 kabupaten 6 kota, kabupaten wonogiri merupakan pengguna aplikasi JKN Mobile paling terendah sebanyak 63.391 jiwa (BPJS Kesehatan, 2021).

Berdasarkan data dari kantor BPJS Kesehatan Cabang wilayah Surakarta tahun 2022 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 jumlah pengguna Jkn Mobile

Kab/Kota	Jumlah Terdaftar JKN	Penggunaan aplikasi JKN Mobile
Surakarta	559.823	72.613
Sukoharjo	793.992	86.868
Karanganyar	821.767	64.468
Sragen	838.976	73.582
Wonogiri	856.362	63.391

Sumber : Data Sekunder Kantor Cabang BPJS Surakarta 2022.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dikatakan bahwa dari beberapa kota tersebut meliputi kota surakarta, Karanganyar, Sukoharjo, Sragen dan Wonogiri, kabupaten Wonogiri memiliki jumlah peserta yang terdaftar JKN paling tinggi sebanyak 856.362 jiwa. Sedangkan pengguna aplikasi JKN Mobile kabupaten Wonogiri yang paling terendah sebanyak 63.391 pengguna. Dengan jumlah penduduk dikabupaten Wonogiri 1.070.654 jiwa (*BPJS Surakarta, 2022*).

Pelayanan yang efektif atau tepat sasaran yaitu pelayanan apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagaimana yang tertera di dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengatakan bahwa adanya jaminan sosial yang diwajibkan bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, penyelenggaraan jaminan kesehatan merupakan perwujudan dari perlindungan sosial bagi seluruh 3 masyarakat Indonesia oleh pemerintah agar terjamin dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat (*A. Wulandari and I. Sudarman, 2019*).

Mobile JKN bertujuan agar masyarakat dapat menikmati layanan dengan cepat. Aplikasi ini dapat digunakan dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (self service). Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan diharapkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan sebagai peserta BPJS Kesehatan. Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja yang diterimanya. Dapat dilihat bahwa

peserta masih kurang dalam memanfaatkan layanan pendaftaran online melalui aplikasi JKN Mobile, pembentukan dari aplikasi ini diharapkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan dari BPJS Kesehatan. Hal ini diduga karena peserta tidak bisa menggunakan aplikasi JKN Mobile atau kurangnya informasi tersebut. (*Senja Narmansyah, 2022*).

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Menggunakan metode *servqual (Service quality)*. Penelitian dilaksanakan di Kantor BPJS Wonogiri pada bulan Juli 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Wonogiri yang menggunakan aplikasi JKN mobile JKN yaitu sebanyak 63.391 pengguna. Perhitungan dengan rumus Slovin Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 100 responden.

Sumber data primer dalam penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder berasal dari data BPS jumlah pengguna BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri Tahun 2022 dan data hasil studi pendahuluan dari jumlah pengguna aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Keresidenan Surakarta Tahun 2022. Pengolahan data penelitian ini dengan proses editing, coding, entry, cleaning.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, dan Pekerjaan pada pengguna mobile JKN di BPJS Kabupaten Wonogiri

Berdasarkan Usia	Frekuensi	Persen
15-25 Tahun	25	25%
26-35 Tahun	28	28%
36-45 Tahun	27	27%
46-55 Tahun	18	18%
56 Tahun Keatas	2	2%
Total	100	100%
Berdasarkan Jenis Kelamin		
Laki-laki	35	35%
Perempuan	65	65%
Total	100	100%
Berdasarkan Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	24	24%
Pegawai Swasta	28	28%
Buruh	17	17%
Pedagang	10	10%
Tidak Bekerja	21	21%
Total	100	100%

a. Kehandalan (*reliability*)

Dari keseluruhan pertanyaan adalah negatif (-) senilai -0.01 yang berarti bahwa kinerja masyarakat terhadap pemanfaatan sistem pendaftaran online aplikasi mobile JKN lebih rendah dibandingkan harapan. Hasil perhitungan nilai gap dimensi kehandalan (*Reliability*) dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 3.1

Atribut	Kinerja	Harapan	Gap
K1	1.57	1.60	-0.03
K2	1.79	1.81	-0.02
K3	1.75	1.79	-0.04
K4	1.80	1.72	0.08
Rata-rata	1.72	1.73	-0.01

Berdasarkan hitungan pada dimensi ini, nilai rata – rata gap keseluruhan atribut pernyataan adalah negatif (-) yaitu sebesar -0.01. Yang berarti hal ini menunjukkan bahwa tingkat layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pengguna dan pengguna tidak merasa puas.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Thedriana Riri (2022) dimana dimensi kehandalan memiliki nilai rata-rata *gap* -0.02 yang berarti kinerja yang diberikan lebih kecil dari harapan pengguna.

Pada atribut 1 yaitu sistem pendaftaran online pada aplikasi mobile JKN berfungsi dengan baik memiliki nilai *gap* sebesar -0.03, berdasarkan penelitian di lapangan hal ini dikarenakan kode verifikasi yang dikirim melalui email dan nomer hp. Pada atribut 3 kemudahan dalam mengakses sistem pendaftaran pada aplikasi mobile JKN juga memiliki nilai *gap* sebesar -0.04. Berdasarkan penelitian di lapangan hal ini dikarenakan koneksi internet yang tidak stabil serta server mobile JKN yang terkadang down.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Dari keseluruhan pertanyaan adalah positif (+) senilai 0.02 yang berarti bahwa kinerja masyarakat terhadap pemanfaatan sistem pendaftaran online aplikasi mobile JKN lebih tinggi di bandingkan harapan. Hasil perhitungan nilai *gap* dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dapat dilihat pada Tabel 3.2

Tabel 3.2

Atribut	Kinerja	Harapan	Gap
D1	1.80	1.82	-0.02
D2	1.80	1.81	-0.01
D3	1.96	1.91	0.05
D4	1.97	1.91	0.06
Rata-rata	1.88	1.86	0.02

Berdasarkan hitungan pada dimensi ini, nilai rata – rata *gap* keseluruhan atribut pernyataan adalah positif (+) yaitu sebesar 0.02 yang berarti hal ini menunjukkan bahwa tingkat layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna dan pengguna sudah merasa sangat puas.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi saryoko (2019) dapat dilihat bahwa masyarakat merasa puas terhadap kinerja sistem pendaftaran pada aplikasi mobile JKN.

Pada atribut 1 yaitu informasi yang ada dalam sistem pendaftaran aplikasi mobile JKN jelas dan mudah dipahami memiliki nilai *gap* sebesar -0.02. Berdasarkan penelitian di lapangan hal ini dikarenakan pengguna tidak memahami secara rinci setiap menu yang disediakan dalam aplikasi sehingga informasi yang didapatkan tidak sesuai dengan yang dibutuhkan, sehingga pengguna dapat dikatakan informasi yang ada dalam sistem pendaftaran tidak

jelas dan tidak mudah dipahami. Pada atribut 2 yaitu proses login pada sistem pendaftaran aplikasi mobile JKN dapat dilakukan dengan cepat memiliki nilai *gap* sebesar -0.01. Berdasarkan penelitian di lapangan hal ini dikarenakan jaringan yang tidak stabil dan server down.

c. Jaminan (*Assurance*)

Dari keseluruhan pertanyaan adalah negatif (-) senilai -0.01 yang berarti bahwa kinerja masyarakat terhadap pemanfaatan sistem pendaftaran online aplikasi mobile JKN lebih rendah dibandingkan harapan. Hasil perhitungan nilai *gap* dimensi jaminan (*Assurance*) dapat dilihat pada Tabel 3.3

Tabel 3.3

Atribut	Kinerja	Harapan	Gap
J1	1.67	1.66	0.01
J2	1.81	1.84	-0.03
J3	1.86	1.84	0.02
J4	1.85	1.86	0.01
Rata-rata	1.79	1.80	-0.01

Berdasarkan hitungan pada dimensi ini, nilai rata – rata *gap* keseluruhan atribut pernyataan adalah negatif (-) yaitu sebesar -0.01. Yang berarti hal ini menunjukkan bahwa tingkat layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pengguna dan pengguna merasa tidak puas.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian Devi Gusmita & Yunus (2020) dimana dimensi jaminan (*assurance*) memiliki nilai *gap* sebesar -0.6, hal tersebut berarti pengguna tidak puas terhadap dimensi jaminan (*assurance*).

Pada atribut 2 saat melakukan pendaftaran online akan mendapatkan kode verifikasi yang akan dikirim

melalui email memiliki nilai *gap* sebesar -0.03. Berdasarkan penelitian di lapangan hal ini dikarenakan terdapat beberapa pengguna tidak mengaktifkan notifikasi di smarphonenya, sehingga jika tidak membuka email tidak mengetahui adanya kode yang dikirim melalui email, dalam memasukkan kode terdapat batasan waktu sehingga menghambat proses pendaftaran.

d. Empati (*Emphaty*)

Dari keseluruhan pertanyaan adalah positif (+) senilai 0.04 yang berarti kinerja masyarakat terhadap pemanfaatan sistem pendaftaran online aplikasi mobile JKN lebih tinggi dibandingkan dengan harapan. Hasil perhitungan nilai *gap* dimensi empati (*emphaty*) dapat dilihat pada Tabel 3.4

Tabel 3.4

Atribut	Kinerja	Harapan	Gap
E1	1.74	1.71	0.03
E2	1.76	1.71	0.05
E3	1.86	1.80	0.06
E4	1.92	1.90	0.02
Rata-rata	1.82	1.78	0.04

Berdasarkan hitungan pada dimensi ini, nilai rata – rata *gap* keseluruhan atribut pernyataan adalah positif (+) yaitu sebesar 0.04. Yang berarti hal ini menunjukkan bahwa tingkat layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna dan pengguna sudah merasa sangat puas.

Penelitian ini juga sejalan oleh penelitian yang dilakukan Wulandari (2019) hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi mobile JKN sudah efektif dalam memberikan layanan karena sudah tersistem dengan aplikasi memiliki nilai *gap* positif sebesar 0.04.

Berdasarkan penelitian di lapangan sistem pendaftaran aplikasi mobile JKN sudah efektif dan efisien terkait layanannya yang cepat dan tepat dan juga pendaftaran online menghemat biaya dan waktu, hal ini menunjukkan sistem aplikasi mobile JKN sangat memudahkan bagi penggunanya sehingga pengguna merasa sangat puas.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dari keseluruhan pertanyaan adalah positif (+) senilai 0.03 yang berarti bahwa kinerja masyarakat terhadap pemanfaatan sistem pendaftaran online aplikasi mobile JKN lebih tinggi dibandingkan dengan harapan. Hasil perhitungan nilai *gap* dimensi bukti fisik (*Tangibles*) dapat dilihat pada Tabel 3.5

Tabel 3.5

Atribut	Kinerja	Harapan	Gap
B1	1.88	1.81	0.07
B2	1.84	1.80	0.04
B3	1.84	1.82	0.02
B4	1.71	1.72	0.01
Rata-rata	1.81	1.78	0.03

Berdasarkan hitungan pada dimensi ini, nilai rata – rata keseluruhan atribut pernyataan adalah positif (+) yaitu sebesar 0.03. Yang berarti hal ini menunjukkan bahwa tingkat layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna dan pengguna sudah merasa sangat puas.

Hasil tersebut di dukung penelitian yang dilakukan oleh Rika & Gunadi (2022) pada dimensi bukti fisik kinerja lebih dari harapan yaitu memiliki nilai *gap* positif sebesar 0.03 yang berarti pengguna sudah merasa puas terhadap dimensi ini.

Berdasarkan penelitian di lapangan dimensi ini

menunjukkan pengguna sudah puas terkait kelengkapan menu dan ketentuan dalam aplikasi.

Berdasarkan hasil perhitungan pengolahan data *gap* keseluruhan, diperoleh nilai rata – rata *gap* keseluruhan yaitu :

Tabel 3. 6

Nilai *Gap* Keseluruhan Variabel

Dimensi	Kinerja	Harapan	Gap
K1	1.57	1.60	-0.03
K2	1.79	1.81	-0.02
K3	1.75	1.79	-0.04
K4	1.80	1.72	0.08
D1	1.80	1.82	-0.02
D2	1.80	1.81	-0.01
D3	1.96	1.91	0.05
D4	1.97	1.91	0.06
J1	1.67	1.66	0.01
J2	1.81	1.84	-0.03
J3	1.86	1.84	0.02
J4	1.85	1.86	0.01
E1	1.74	1.71	0.03
E2	1.76	1.71	0.05
E3	1.86	1.80	0.06
E4	1.92	1.90	0.02
B1	1.88	1.81	0.07
B2	1.84	1.80	0.04
B3	1.84	1.82	0.02
B4	1.71	1.72	0.01
Total	1.88	1.81	0.07

Nilai *Gap* keseluruhan atribut pada pernyataan antara rata – rata nilai kinerja dan rata –rata nilai harapan dari keseluruhan pernyataan, dari perhitungan tersebut didapatkan hasil *gap* atau kesenjangan sebesar 0,02 yang berarti bahwa kinerja yang diberikan pada aplikasi mobile JKN lebih besar dibandingkan dengan harapan pada pengguna aplikasi mobile JKN di Kantor BPJS Wonogiri, secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan kinerja sistem pendaftaran online pada aplikasi mobile JKN. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ivan Cahya Firmana (2023) Total *gap* secara keseluruhan senilai 0,03.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa kepuasan masyarakat terhadap pemanfaatan sistem pendaftaran online aplikasi mobile JKN di Kantor BPJS Wonogiri dengan menggunakan metode Service Quality (*Servqual*) Secara keseluruhan memiliki nilai *gap* positif sebesar 0.02. Yang berarti tidak ada kesenjangan antara kinerja dengan harapan yang artinya pengguna aplikasi mobile JKN di kantor BPJS wonogiri bisa dikatakan baik. Maka dapat disimpulkan setiap dimensi sebagai berikut:

1. Dimensi kehandalan (*reliability*) diperoleh nilai *gap* negatif (-) dari keseluruhan pernyataan dengan nilai -0.01. Nilai *gap* pada dimensi kehandalan (*reliability*) yang diartikan bahwa masih ada kesenjangan pada kinerja aplikasi dengan harapan pengguna aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS di Kantor BPJS Wonogiri. Sehingga hal tersebut perlu dilakukan peningkatan sistem pendaftaran online pada pengguna aplikasi mobile JKN di Kabupaten Wonogiri.
2. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh nilai *gap* positif (+) dari keseluruhan pernyataan dengan nilai 0.02. Nilai *gap* pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) bisa diartikan kinerja aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Wonogiri sudah merasa sangat puas, dengan hal tersebut aplikasi dapat mempertahankan kinerjanya agar pengguna tetap merasa puas.
3. Dimensi jaminan (*assurance*) diperoleh nilai *gap* negatif (-) dari keseluruhan pernyataan dengan nilai -0.01. Nilai *gap*

pada dimensi jaminan (*assurance*) diartikan bahwa hal ini menunjukkan tingkat layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pengguna dan pengguna merasa tidak puas. Sehingga hal tersebut perlu dilakukan peningkatan sistem pendaftaran online pada pengguna aplikasi mobile JKN di Kantor BPJS Wonogiri.

4. Dimensi empati (*Emphaty*) diperoleh nilai *gap* positif (+) dari keseluruhan pernyataan dengan nilai 0.04. Nilai *gap* pada dimensi empati (*Emphaty*) yang diartikan kinerja aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Wonogiri sudah merasa puas, dengan hal tersebut aplikasi dapat mempertahankan kinerjanya agar pengguna tetap merasa puas.
5. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) diperoleh nilai *gap* positif (+) dari keseluruhan pernyataan dengan nilai 0.03. Nilai *gap* pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) bisa diartikan kinerja dalam aplikasi mobile JKN di Kantor BPJS Wonogiri sudah merasa puas, dengan hal tersebut aplikasi dapat mempertahankan kinerjanya agar pengguna tetap merasa puas.

5. SARAN

- a. Pada dimensi kehandalan (*reliability*) diharapkan dapat ditingkatkan lagi terkait sosialisasi adanya aplikasi mobile JKN kepada masyarakat.
- b. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) diharapkan aplikasi dapat selalu update informasi secara rutin sehingga meningkatkan kepuasan pada pengguna.

- c. Pada dimensi jaminan (*assurance*) diharapkan adanya fitur sidik jari atau face id untuk menjamin keamanan data diri pengguna.
- d. Pada dimensi empati (*emphaty*) diharapkan sistem pendaftaran aplikasi mobile JKN dapat mempertahankan kualitas sistem aplikasi mobile JKN salah satunya dengan costumer service lebih aktif untuk memperhatikan dan memahami keluhan pengguna.
- e. Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) diharapkan sistem pendaftaran aplikasi mobile JKN dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan fitur yang dapat diakses dengan mudah dan informasi yang ada di dalam jelas dan keabsahan data dapat dipertanggung jawabkan pada aplikasi Mobile JKN.

REFERENSI

- Anggriani and A. Ainy, “Analisis Pelaksanaan Sistem Informasi Mobile Jkn di Kantor Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Palembang.”
- BPJS Kesehatan. (2021). Profil Jumlah Peserta JKN-KIS Di Kabupaten Wonogiri. Retrieved from <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>.
- Fandy Tjiptono Ph.D. Service, Quality & customer satisfaction. Edisi 5. 2016.
- Gusmita, D., & Yunus, Y. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN) menggunakan Metode Service Quality (Studi Kasus di Telkom Witel Sumbar). *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 1. <https://doi.org/10.37034/infv2i4.70>
- Ivan Cahya Firmana, Salsa Gusti Amalia, Teuku Aldi Syahputra, dan Nur Lutfiyana (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Jkn Mobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin. Vol. 12 No. 01 Januari 2023.
- Narmansyah, S. (2022). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar. *Sehat Rakyat: Jurnal ...*, 1(3), 196–204.
- Rika. A., Gunadi. W. N. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL).
- Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2)Vol8(2).10491.
- Saryoko, dkk (2019). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN. Issn : 2476-8766 VOL. 4 No. 1.
- The triana Riri1, Renny Puspita Sari2, Ibnur Rusi, (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Metode E-Service Quality Dan Model Kano. Vol 10, No. 03, 344-353.
- Wulandari, (2019). Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN.

