

Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Tangerang

Shaylika Hafana Adzani¹⁾, Arenawati²⁾

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang,
Banten, Indonesia^{1),2)}

Email: 6661210052@untirta.ac.id¹⁾, arenawati@untirta.ac.id²⁾

(Diterima Juli 2024; Disetujui Agustus 2025; Dipublikasikan September 2025)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Mobile JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan Kota Tangerang. Layanan digital ini merupakan bentuk inovasi teknologi informasi dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan keterjangkauan pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 270 responden pengguna aplikasi Mobile JKN dan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS 25. Penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada teori e-Service Quality oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012), yang mencakup empat indikator utama: Efficiency (Efisiensi), Trust (Kepercayaan), Reliability (Keandalan), dan Citizen Support (Dukungan Masyarakat). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat indikator tersebut memperoleh persentase yang cukup tinggi: Trust (80%), Citizen Support (79%), Efficiency (78%), dan Reliability (76%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Tangerang berada dalam kategori baik, meskipun masih diperlukan peningkatan khususnya pada aspek keandalan dan efisiensi teknis layanan. Temuan ini memberikan rekomendasi bagi BPJS Kesehatan untuk terus meningkatkan kinerja aplikasi serta memperkuat literasi digital masyarakat dalam penggunaan layanan kesehatan berbasis teknologi.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Mobile JKN, e-Service Quality, BPJS Kesehatan

Abstract

This study aims to analyze the quality of public services through the Mobile JKN application provided by BPJS Kesehatan in Tangerang City using the e-Service Quality theory by Papadomichelaki and Mentzas, which includes four dimensions: Efficiency, Trust, Reliability, and Citizen Support. The research method used is quantitative with a descriptive approach. Data was collected through questionnaires distributed to 270 respondents, determined using the Isaac and Michael formula. The analysis was conducted using SPSS 25 for Windows. The findings show that the service quality of the Mobile JKN application is generally considered good, with each indicator scoring above the minimum threshold of 65%. The Trust indicator received the highest percentage at 80%, followed by Citizen Support at 79%, Efficiency at 78%, and Reliability at 76%. These results indicate that users have a positive perception of the service quality of the Mobile JKN application in Tangerang City, particularly in terms of security, ease of use, service responsiveness, and public support. Despite these favorable results, several issues such as login difficulties, data verification, and limited digital literacy among users suggest the need for further improvements in technical performance and user education. This research highlights the importance of continuous innovation and effective digital service delivery to enhance public satisfaction and strengthen good governance in public health services.

Keywords: Public Service, Mobile JKN, e-Service Quality, BPJS Kesehatan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan atau layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat. Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, kepentingan, atau hak-hak masyarakat secara adil, efisien, dan transparan. (Tjandra, dkk., 2005:9; Ismail, dkk., 2010:67 dalam Redminto dan Minarsih, 2016). Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari penyelenggaraan pemerintahan yang secara langsung berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan ini mencakup berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, perizinan, hingga perpajakan. Hal senada disampaikan oleh Endah (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan publik mencakup penyediaan barang dan/atau jasa yang diselenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Definisi pelayanan publik secara legal tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seiring dengan reformasi birokrasi, pemerintah dituntut untuk melakukan transformasi layanan publik yang berfokus pada prinsip efisiensi, efektivitas, serta pemberdayaan daerah melalui otonomi daerah. Hal ini dilakukan untuk memaksimalkan potensi yang dimiliki setiap daerah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara adil, tepat waktu, dan efisien. Diharapkan pemerintah daerah dapat mengelola sumber daya yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. (Kurniawan, 2016).

Dalam konteks otonomi daerah, pola pelayanan publik yang diinginkan adalah pelayanan yang lebih dekat dengan pihak yang dilayani. Masyarakat mengharapkan tata cara pelayanan yang lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Oleh karena itu, penyedia layanan harus berupaya untuk mendekatkan diri, memberikan pelayanan lebih cepat, dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, sejalan dengan harapan dan keinginan masyarakat yang dilayani. (Marwiyah, 2023).

Kualitas adalah keberhasilan untuk mewujudkan antara apa yang diharapkan. Disisi lain, yang berhak menentukan (menilai) keberhasilan suatu pelayanan adalah masyarakat pengguna pelayanan tersebut (Mulyana, 2004:4 dalam Gusti Agung Sri Guntari, 2022). Pelayanan, seperti yang umumnya dipahami, adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan cara tradisional dan penuh rasa hormat, yang mencakup semua aspek kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses kerja awam ini dilakukan dengan tujuan untuk menyeimbangkan kebutuhan pemberi dan penerima layanan. (Redminto dan Minarsih, 2016). Pelayanan publik dengan tingkat kualitas yang tinggi dianggap sebagai yang terbaik yang tersedia, melebihi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan yaitu suatu jenis kertas yang digunakan sebagai panduan dalam proses evaluasi kualitas pelayanan dan sebagai alat untuk menentukan standarnya. Hal ini berfungsi sebagai kampanye kesadaran dan komite untuk menyediakan layanan yang tepat waktu, dapat diandalkan, mudah digunakan, fleksibel, dan aman bagi masyarakat.

Teknologi jaringan atau media internet merupakan salah satu inovasi yang terus berkembang dan telah diadopsi oleh berbagai pihak, termasuk instansi pemerintah, dunia usaha, serta masyarakat luas. Dalam bidang administrasi, teknologi ini diharapkan mampu menjadi solusi untuk meningkatkan kemudahan dalam pelayanan publik. Penggunaannya menjadi bagian dari upaya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan yang masih terbatas. (Khoy Rona & Tri Surya, 2023). Kemajuan sistem informasi tercermin dalam Aplikasi JKN *Mobile* yang dirilis oleh BPJS

Kesehatan. Diluncurkan sejak November 2017, aplikasi ini merupakan transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan. Aplikasi ini berfungsi sebagai platform untuk registrasi dan pembaruan data peserta JKN, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan bagi pemegang asuransi kesehatan nasional, termasuk Kartu JKN-KIS atau Kartu Indonesia Sehat. (Idea et al., 2024)

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara jaminan sosial di bidang kesehatan memiliki peran sentral dalam memastikan seluruh penduduk mendapatkan perlindungan kesehatan. Berdasarkan data per 31 Januari 2023, jumlah peserta JKN mencapai 249,67 juta jiwa, dengan sebagian besar merupakan Penerima Bantuan Iuran (PBI) dari APBN sebanyak 111,14 juta jiwa (44,51%), serta kelompok lainnya seperti PBI APBD, PPU PN, PPU BU, dan pekerja mandiri (BPJS Kesehatan, 2023). Untuk menunjang pelayanan, BPJS Kesehatan menetapkan bahwa pendaftaran peserta dapat dilakukan melalui kanal digital, termasuk aplikasi Mobile JKN sebagaimana tertuang dalam Peraturan BPJS Kesehatan No. 6 Tahun 2018 Pasal 7. Meskipun aplikasi ini memiliki banyak fitur dan manfaat, seperti antrian online, informasi kepesertaan, perubahan fasilitas kesehatan, dan fitur pembayaran iuran, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala.

Mobile JKN merupakan aplikasi yang dapat diakses dengan menggunakan *smartphone*. Direktur Teknologi Informasi BPJS Kesehatan (2018) mengatakan bahwa ada beberapa aktivitas yang dilakukan untuk keberlangsungan inovasi diluncurkannya aplikasi *Mobile JKN*, pertama adalah sosialisasi *Mobile JKN* secara masif dan berkesinambungan. Kemudian, BPJS juga mengembangkan fitur *JKN-pay* untuk kemudahan pembayaran, dan fitur Rujukan *Online* untuk kepastian pelayanan. Lalu, aplikasi *Mobile JKN* dapat dengan mudah diterapkan oleh lembaga pelayanan publik yang ingin mengurangi antrean di Kantor Cabang. Namun, dalam mengadopsi inovasi ini, disarankan untuk mempertimbangkan beberapa faktor, seperti konsep *self-service* atau layanan mandiri yang transparan, mudah diakses, dan dapat digunakan secara *real-time*.

Berdasarkan data BPJS Kesehatan Kota Tangerang tahun 2023, terdapat 38.864 pengaduan terkait layanan *Mobile JKN* dari total 1.180.313 pengguna. Kendala yang dihadapi mencakup kesulitan *login*, masalah verifikasi data saat pendaftaran, keterlambatan pengiriman kode OTP atau *captcha*, hingga kesulitan dalam menggunakan fitur pembayaran autodebet. Beberapa ulasan pengguna di *Google Play Store* mengungkapkan bahwa aplikasi sering gagal *login*, memproses *captcha* terlalu lama, atau tidak responsif saat dibutuhkan. Selain itu, survei awal dan wawancara dengan pihak BPJS Kesehatan Kota Tangerang serta pengguna aplikasi menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi dan edukasi menjadi salah satu faktor utama rendahnya pemanfaatan aplikasi ini secara maksimal. Dari total penduduk Kota Tangerang sebesar 1.963.971 jiwa (BPS Kota Tangerang, 2024), hanya sekitar 30% yang telah menginstal aplikasi *Mobile JKN*. Ini menunjukkan perlunya upaya intensif dalam menyebarkan informasi, memberikan edukasi digital, serta meningkatkan literasi teknologi kepada masyarakat.

Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan langkah-langkah proaktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mencapai standar yang ideal. Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dan harus disediakan oleh pegawai negeri dengan sebaik-baiknya. Layanan elektronik yang berkualitas tinggi merupakan salah satu indikator utama dari tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, penyedia layanan diharapkan untuk melaksanakan tugas mereka dan menindaklanjutinya dengan cara yang efisien dan efektif. Perlu dipahami bahwa untuk mencapai peringkat pemerintahan yang baik membutuhkan waktu yang cukup lama dan memerlukan prosedur yang panjang. Proses yang dimaksud yaitu upaya yang

terus menerus untuk meningkatkan kualitas pekerjaan dan memastikan bahwa pekerjaan tersebut memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat.

METODE

Dalam Penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini berfokus pada memberikan gambaran yang sistematis dan terperinci mengenai fenomena yang diteliti, dengan memanfaatkan data numerik yang dianalisis secara statistik untuk mendapatkan hasil yang objektif dan terukur. Penelitian deskriptif kuantitatif umumnya bertujuan untuk mengukur sejauh mana suatu variabel terdapat pada populasi atau sampel yang diteliti. (Ali et al., 2022). Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, kuesioner, studi dokumentasi dan pustaka, dan pengamatan atau observasi. Pengambilan data penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pernyataan kualitas aplikasi mobile JKN dengan tanggapan setiap item alat menggunakan skala likert dengan jumlah responden sebanyak 270 responden yang dihitung menggunakan rumus isaac dan michele. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan *software* SPSS 25 for windows untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi karakteristik responden adalah penjelasan tentang identitas pengguna aplikasi *mobile* JKN. Jumlah responden dalam penelitian sebanyak 270 responden. Berikut informasi mengenai karakteristik responden.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Perempuan	182	67%
Laki – laki	88	33%
Total	270	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan, meskipun terdapat perwakilan dari kedua jenis kelamin. Komposisi ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang seimbang terkait persepsi atau pengalaman responden dalam konteks penelitian yang dilakukan.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
< 20 Tahun	16	6%
21 – 30 Tahun	157	58%
31 – 40 Tahun	46	17%
41 – 50 Tahun	37	14%
> 51 Tahun	14	5%
Total	270	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 2 di atas, mayoritas responden berada pada rentang usia 21- 30 tahun sebanyak 157 responden atau 58% pengguna aplikasi mobile JKN yang umumnya berada pada masa usia produktif. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi mobile JKN sebagian besar berasal dari kalangan yang cukup melek dengan penggunaan teknologi digital, serta aktif dalam mengakses layanan kesehatan secara mandiri melalui aplikasi.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan yang digunakan pada Aplikasi Mobile JKN

Layanan yang digunakan Pada aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Jumlah Responden	Persentase
Pendaftaran Pelayanan	101	38%
Pendaftaran Autodebet	33	12%
Pengaduan Layanan JKN	84	31%
Penambahan Peserta	14	5%
lainnya	38	14%
Total	270	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh responden adalah pendaftaran pelayanan, yaitu sebanyak 101 responden atau 38%. Layanan ini berkaitan dengan kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan secara langsung melalui sistem BPJS Kesehatan. Layanan kedua yang paling banyak digunakan adalah pengaduan layanan JKN, sebanyak 84 responden atau 31%, yang menunjukkan bahwa cukup banyak peserta yang mengalami kendala atau memerlukan klarifikasi terkait layanan JKN dan memanfaatkan fitur pengaduan digital.

Dalam pelaksanaannya, peneliti menetapkan hipotesis sementara sebagai dasar pengujian, yaitu:

$H_0 : \mu_0 \leq 65\%$

H_0 : Kualitas Pelayanan pada Aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Kota Tangerang lebih rendah atau sama dengan 65% dari 100%

$H_a : \mu_a > 65\%$

H_a : Kualitas Pelayanan pada Aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Kota Tangerang lebih besar 65% dari 100%

Pada penelitian ini diukur dengan menggunakan 4 (empat) indikator dimensi *e-service quality* menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012), yaitu *Efficiency* (Efisiensi), *Trust* (Kepercayaan), *Reliability* (Kehandalan), dan *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat). Berikut ini merupakan hasil penelitian yang menunjukkan nilai dan persentase setiap indikator yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4 Persentase Indikator Penelitian

Indikator	Item	Skor	Skor	Rata-	Persentase
	Pernyataan	Ideal	Aktual	rata	(%)
Efficiency (Efisiensi)	19	20.520	16.120	848,4	78%
Trust (Kepercayaan)	8	8.640	6.995	874,3	80%
Reliability (Kehandalan)	12	12.960	9.901	825,1	76%
Citizen Support (Dukungan Masyarakat)	10	10.800	8.627	862,7	79%

Sumber : Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 4 di atas, diketahui bahwa persentase dari masing-masing indikator pengukuran kualitas pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kota Tangerang menunjukkan hasil yang cukup tinggi. Keempat indikator yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, dan *Citizen Support*, semuanya berada di atas minimum persentase yang telah ditetapkan peneliti, yaitu sebesar 65%. Indikator *Trust* memperoleh persentase tertinggi sebesar 80%, diikuti oleh *Citizen Support* dengan 79%, kemudian *Efficiency* sebesar 78%, dan *Reliability* sebesar 76%. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh indikator kualitas pelayanan mendapat penilaian positif dari responden.

Efficiency (Efisiensi)

Indikator *efficiency* (efisiensi) terdiri dari 19 pernyataan. Skor idealnya adalah (4 x 270 x 19 = 20.520), dengan 4 merupakan skala tertinggi dari skala likert yang digunakan, 270 adalah jumlah responden, dan 19 merupakan jumlah pernyataan yang diajukan terkait efisiensi penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN. Skor aktual yang diperoleh sebesar 16.120. Rata-rata skor untuk indikator ini adalah (16.120 : 19 = 848,4) dan dalam perhitungan persentasenya yaitu (16.120 : 20.520) x 100% = 78%. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa indikator *Efficiency* (efisiensi) pada Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kota Tangerang termasuk ke dalam kategori baik.

Indikator *Efficiency* (efisiensi) terdiri dari sub indikator, struktur jelas dan mudah diikuti, menu pencarian yang efektif, aplikasi yang terorganisir, sesuai dengan kebutuhan pengguna, informasi yang tepat, informasi terbaru, petunjuk penggunaan yang memudahkan, dan waktu penyelesaian layanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Aplikasi *Mobile* JKN sudah baik digunakan oleh masyarakat. Efisiensi yang dimaksud di sini mencakup kemudahan dalam mengakses aplikasi, kecepatan layanan, dan kejelasan informasi yang diberikan oleh aplikasi. Artinya, efisiensi pelayanan dalam penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kota Tangerang telah mencapai tingkat yang tinggi.

Menurut teori *Efficiency* dalam *e-Service Quality* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012), efisiensi mencakup pemanfaatan sumber daya secara optimal untuk memberikan layanan cepat, mudah, dan minim usaha dari pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi aplikasi *Mobile* JKN mencapai 78%, mencerminkan desain yang *user-friendly*, informasi yang relevan, serta alur layanan yang jelas. Hal ini memudahkan pengguna dalam mengakses layanan tanpa memerlukan banyak waktu atau usaha. Namun, tetap dibutuhkan perbaikan pada kecepatan akses dan pembaruan informasi agar kinerja efisiensinya dapat meningkat lagi. Hal ini penting karena pengguna semakin mengharapkan layanan digital yang tidak hanya mudah digunakan tetapi juga

halaman aplikasi cepat digunakan, dan dapat diakses oleh semua browser. Persentase ini menunjukkan bahwa layanan Aplikasi *Mobile* JKN dinilai baik. Keandalan di sini mencakup kemampuan aplikasi dalam memberikan informasi yang konsisten, akurat, serta berfungsi dengan baik tanpa adanya gangguan teknis yang signifikan. Meski indikator ini memiliki persentase terendah dibanding indikator lainnya, hasil ini tetap menunjukkan bahwa keandalan layanan tergolong baik dan masih memenuhi ekspektasi pengguna. Dengan peningkatan berkelanjutan, aspek keandalan ini dapat ditingkatkan lebih baik lagi agar pengguna merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam mengakses layanan kesehatan secara digital.

Berdasarkan teori *reliability* (keandalan) dalam *e-service quality* Papadomichelaki & Mentzas (2012), mengacu pada kemampuan suatu layanan digital untuk memberikan performa yang konsisten, akurat, dan bebas dari kesalahan teknis dalam setiap interaksinya dengan pengguna. Dalam penelitian kualitas pelayanan aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kota Tangerang, hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan aplikasi dinilai baik dengan skor persentase 76%, yang mencerminkan bahwa aplikasi ini mampu memberikan informasi dan layanan sesuai dengan fungsinya. Namun, hasil ini juga masih terdapat ruang perbaikan, terutama terkait kecepatan respon aplikasi, kestabilan sistem saat diakses, serta kesalahan teknis seperti *error* pada saat penggunaan awal atau pembukaan fitur tertentu. Berdasarkan teori *reliability* (keandalan), kelemahan-kelemahan tersebut berpotensi mengganggu persepsi pengguna terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Ketika sistem tidak mampu memberikan layanan yang konsisten dan tepat waktu, hal ini bisa menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna, meskipun fitur atau desain aplikasi sudah baik. Oleh karena itu, untuk memenuhi standar *reliability* yang ideal, aplikasi harus mampu berfungsi secara stabil dalam berbagai kondisi, meminimalisir error, serta memberikan hasil yang tepat dan dapat diandalkan secara terus-menerus.

Citizen Support (Dukungan Masyarakat)

Indikator *Citizen Support* (dukungan masyarakat) terdiri dari 10 pernyataan. Skor ideal yang ditetapkan adalah ($4 \times 270 \times 10 = 10.800$), dan skor aktual yang diperoleh sebesar 8.627, dengan rata-rata skor ($8.627 : 10 = 862,7$). Perhitungan persentasenya adalah ($8.627 : 10.800$) $\times 100\% = 79\%$. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa indikator Citizen Support (dukungan masyarakat) pada Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kota Tangerang termasuk ke dalam kategori baik.

Indikator *Citizen Support* (dukungan masyarakat) terdiri dari sub indikator, membantu menyelesaikan masalah pengguna, menyelesaikan masalah dengan respon yang cepat, memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna, dan memiliki kemampuan dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna. Keempat sub indikator ini menggambarkan sejauh mana pihak penyedia layanan, dalam hal ini BPJS Kesehatan melalui Aplikasi *Mobile* JKN, mampu memberikan dukungan yang responsif, informatif, dan meyakinkan kepada masyarakat. Dukungan yang optimal akan meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat hubungan antara masyarakat dan penyedia layanan, terutama dalam konteks pelayanan digital. Dari hasil persentase pengukuran tersebut diartikan bahwa dukungan masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN baik. Hal ini mencerminkan antusiasme dan penerimaan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital BPJS Kesehatan. Dukungan masyarakat ini menjadi aspek penting dalam keberlanjutan pelayanan berbasis teknologi, serta menunjukkan bahwa masyarakat merasa terbantu dan puas dengan adanya aplikasi ini sebagai sarana dalam mengakses layanan kesehatan nasional. Tingginya angka dukungan ini

menunjukkan bahwa masyarakat mulai terbiasa dan menerima perubahan ke arah digital dalam layanan kesehatan. Masyarakat merasa aplikasi ini memudahkan proses yang sebelumnya rumit, dan mereka mendukung penggunaan teknologi sebagai solusi pelayanan publik yang cepat, praktis, dan efisien.

Berdasarkan teori *e-Service Quality* menurut Papadomichelaki & Mentzas (2012), *citizen support* mengacu pada seberapa baik organisasi atau penyedia layanan digital memberikan dukungan langsung dan tidak langsung kepada pengguna dalam mengakses, memahami, dan menggunakan layanan digital tersebut. Dalam penelitian ini, BPJS Kesehatan Kota Tangerang telah berhasil membangun sistem yang mendapat respon positif dari masyarakat, menunjukkan bahwa aspek *citizen support* sudah berjalan dengan baik. Namun, teori *citizen support* juga menekankan pentingnya interaksi langsung yang berkelanjutan, seperti layanan pengaduan yang interaktif, penyuluhan tatap muka, dan program edukasi masyarakat. Jika interaksi ini tidak diperkuat, maka potensi kesenjangan antara teknologi dan pemahaman masyarakat akan terus ada. Sosialisasi secara rutin dan penguatan layanan informasi, menjadi bagian penting dari peningkatan *citizen support*.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Tangerang yang diukur dengan empat indikator *e-Service Quality* (Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen Support) menurut Papadomichelaki & Mentzas (2012), diperoleh kesimpulan bahwa secara keseluruhan layanan aplikasi dinilai baik, dengan semua indikator mencapai persentase di atas 65%. *Trust* (Kepercayaan) memperoleh nilai tertinggi sebesar 80%, menunjukkan bahwa pengguna merasa aman dan percaya terhadap keamanan data serta keakuratan informasi yang diberikan aplikasi. *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat) memperoleh nilai 79%, menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respon positif terhadap dukungan layanan, serta merasa terbantu dan puas dalam menggunakan aplikasi. *Efficiency* (Efisiensi) mendapat nilai 78%, menandakan bahwa aplikasi sudah efisien dari segi kecepatan akses, kemudahan penggunaan, serta kejelasan informasi, meskipun masih perlu peningkatan pada aspek kecepatan sistem dan pembaruan informasi. *Reliability* (Kehandalan) memperoleh nilai 76%, menunjukkan bahwa aplikasi cukup andal dalam memberikan layanan, meski masih terdapat beberapa kendala teknis seperti respon lambat atau error saat penggunaan awal. Seluruh indikator berada di atas batas minimal 65%, yang juga mendukung hipotesis alternatif (H_a) bahwa kualitas pelayanan Aplikasi Mobile JKN lebih besar dari 65%, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Mobile JKN telah memberikan pelayanan digital yang berkualitas dan layak digunakan masyarakat, namun peningkatan berkelanjutan masih diperlukan, terutama dalam aspek teknis dan edukasi pengguna, guna menunjang transformasi layanan digital kesehatan secara optimal di Kota Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Endah, K. (2018). Etika pemerintahan dalam pelayanan publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 141–151.
<https://jurnal.unigal.ac.id/moderat/article/view/1088%0Ahttps://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat/article/download/1088/985>
- Gusti Agung Sri Guntari. (2022). Kualitas Aplikasi Mobile Jkn Dalam Upaya Meningkatkan

- Akses Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jkn Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 5(31 oktober 2022), 1–7.
- Idea, A., Journal, H., Indriani, N., Duana, M., Murdani, I., Studi, P., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., & Umar, U. T. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN The Influence of Service Quality on Satisfaction with Online Registration of BPJS Health via JKN Mobile Application*. 4(03), 161–167.
- Khalishafayi, N. L., & Pambudi, A. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Pedulilindungi Menggunakan Dimensi E- Government Quality Analysis of Service Quality of Pedulilindungi Application Using E-Government Quality Dimensions kebijakan pemerintah dalam Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2. 02*.
- Khoy Rona, F., & Tri Surya, N. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna di BPJS Kesehatan Sukoharjo. *Universitas Kusuma Husada Surakarta*, 1–9.
- Kurniawan, R. C. (2016). Challenges of Public Service Quality in Local Government. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. 219.
- Redminto dan Minarsih. (2016). Manajemen pelayanan publik. In *Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang* (Vol. 2, Issue June).
- Rorong, S. G., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–8.
- Safitri, I. D. (2018). *Kualitas Pelayanan One Day Service Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Pesanggrahan Kota Administrasi Jakarta Selatan*. 215.
- Saputro, H. E. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1), 119–130. <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163> Triwibowo,
- N. P., & Dwimawanti, I. H. (2018). Kualitas Pelayanan di Balai Pelatihan dan Pengujian Keselamatan Kerja dan Hiperkes (BPPKK dan Hiperkes) Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(1), 119–135. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/19145>
- Xenia Papadomichelaki, G. M. (2009). A Multiple-Item Scale for Assessing. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-03516-6>
- Ari, Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104–111.
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile JKN* BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Industrial Engineering Journal*, 11(2).
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)*, 1(1).
- Kezia, R. (2023) Analisis Pengaruh E-Govqual Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN . Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Di Unduh dari: <http://digilib.unila.ac.id/74497/3/SKRIPSI%20FULL%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>

