

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan aplikasi Rumah Sakit “JIH” dengan menggabungkan Mobile Service Quality (M-S-QUAL) dan Model Refined Kano. Instrumen M-S-QUAL mengukur persepsi pengguna pada sembilan dimensi: *Efficiency, System Availability, Content, Privacy, Fulfillment, Responsiveness, Compensation, Contact, dan Billing*. Model *Refined Kano* kemudian mengkategorikan atribut layanan menurut kepuasan dan tingkat kepentingannya untuk menentukan prioritas pengembangan. Data dikumpulkan dari 105 responden pengguna aktif melalui kuesioner daring. Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi berada pada kategori baik, dengan rata-rata kinerja 81% dari skor ideal. Aspek yang mendapat penilaian tertinggi antara lain kemudahan navigasi (EF1), kecepatan akses (EF2), dan kerahasiaan medis (PR2) (sekitar 83%), sedangkan aspek terendah namun masih dalam kategori baik adalah aksesibilitas waktu (SA3) dan kecepatan tanggapan (RS1) (sekitar 80%). Integrasi M-S-QUAL dan *Refined Kano* menghasilkan daftar True Customer Needs (TCN) yang wajib menjadi prioritas pengembangan: EF1 (kemudahan navigasi), EF3 (efektivitas aktivitas), SA1 (stabilitas sistem), PR1 & PR2 (keamanan/kerahasiaan data), FL1 & FL2 (kesesuaian kebutuhan dan pemenuhan janji), RS1 (kecepatan tanggapan), dan CN1 (akses komunikasi). Indikator-indikator ini memiliki tingkat kepentingan tinggi dan termasuk klasifikasi *Must-be, One-Dimensional*, atau *Attractive* sehingga perbaikannya dipandang krusial untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pengguna. Saran praktis menekankan prioritas pada peningkatan stabilitas sistem, responsivitas, dan keamanan data, serta pemantapan fitur pemenuhan janji layanan dan saluran komunikasi *real-time* untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata kunci: *Mobile Service Quality, Refined Kano, True Customer Needs*, Kualitas Layanan, Aplikasi Rumah Sakit “JIH”

ABSTRACT

This study analyzes the service quality of the “JIH” Hospital mobile application by integrating the Mobile Service Quality (M-S-QUAL) framework and the Refined Kano Model. The M-S-QUAL instrument assesses user perceptions across nine dimensions: Efficiency, System Availability, Content, Privacy, Fulfillment, Responsiveness, Compensation, Contact, and Billing. The Refined Kano Model classifies attributes by satisfaction and importance to determine development priorities. Data from 105 active users were collected via an online questionnaire. Results indicate the application’s overall service quality is categorized as good, with an average performance of 81% of the ideal score. Highest-rated aspects include ease of navigation (EF1), access speed (EF2), and medical confidentiality (PR2) (~83%), while the lowest (but still good) are time accessibility (SA3) and response speed (RS1) (~80%). The M-S-QUAL and Refined Kano integration identified the True Customer Needs (TCN) that must be prioritized: EF1, EF3, SA1, PR1 & PR2, FL1 & FL2, RS1, and CN1 — attributes classified as Must-be, One-Dimensional, or Attractive with high importance. Addressing these will prevent dissatisfaction and increase user trust and loyalty. Practical recommendations focus on improving system stability, responsiveness, and data security, and strengthening fulfillment features and real-time communication channels.

Kata Kunci: *Mobile Service Quality, Refined Kano, True Customer Needs, Service Quality, JIH Hospital Application*