

## ABSTRAK

*Mobile* JKN merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan akses layanan kesehatan. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, seperti layanan pendaftaran *online*, informasi kesehatan peserta, pengecekan status kepesertaan, informasi iuran dan tagihan. Namun, dalam penggunaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti kesulitan login, aplikasi mengalami gangguan, serta ketidaksesuaian informasi layanan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan digital aplikasi *Mobile* JKN masih belum memenuhi harapan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Mobile* JKN.

Penelitian ini menggunakan model *Electronic Service Quality* (E-SERVQUAL) yang terdiri dari tujuh dimensi yaitu *efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, contact*. Selain itu metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan, serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan indikator yang menjadi prioritas perbaikan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi *Mobile* JKN. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis melalui uji validitas dan reliabilitas, kemudian dilakukan analisis kesenjangan (*gap*) antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada masing-masing indikator.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN berada pada kategori puas dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 71,78%. Meskipun demikian, masih terdapat lima indikator yang termasuk dalam Kuadran I pada analisis IPA, yaitu indikator dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya belum optimal, terutama pada aspek ketersediaan sistem, kecepatan akses, dan penanganan kendala layanan. Selain itu, terdapat delapan indikator yang berada pada Kuadran III yang menunjukkan kinerja yang masih perlu ditingkatkan meskipun tingkat kepentingannya relatif lebih rendah. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini menghasilkan rekomendasi perbaikan yang meliputi peningkatan stabilitas sistem, optimalisasi performa aplikasi, serta peningkatan kejelasan informasi dan mekanisme penanganan masalah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan dan peningkatan kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN di masa mendatang.

**Kata Kunci:** *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Electronic Service Quality* (E-SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Pengguna, *Mobile* JKN.

## ABSTRACT

*Mobile JKN is an application developed by BPJS Kesehatan (Social Security Agency for Health) to facilitate access to healthcare services. The application offers various features, such as online registration, participant health information, membership status checks, contribution and billing information. However, several challenges remain, such as login difficulties, application glitches, and inconsistencies in service information. These issues indicate that the quality of the Mobile JKN application's digital services has not yet met user expectations. This study aims to analyze user satisfaction with the Mobile JKN application.*

*This study uses the Electronic Service Quality (E-SERVQUAL) model, which consists of seven dimensions: efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, and contact. The Customer Satisfaction Index (CSI) method was used to determine overall user satisfaction, and the Importance Performance Analysis (IPA) method was used to determine priority indicators for improvement. The research used a quantitative approach, collecting data through questionnaires distributed to Mobile JKN application users. The data obtained were then analyzed through validity and reliability tests, followed by a gap analysis to determine the level of performance and the level of importance of each indicator.*

*The results of the study indicate that the overall service quality of the Mobile JKN application is satisfactory, with a Customer Satisfaction Index (CSI) score of 71.78%. However, five indicators fall into Quadrant I of the IPA analysis, indicating high importance but suboptimal performance, particularly in the areas of system availability, access speed, and service problem handling. Furthermore, eight indicators fall into Quadrant III, indicating performance that still needs improvement, despite their relatively lower importance. Based on these results, this study generates recommendations for improvement, including enhancing system stability, optimizing application performance, and enhancing information clarity and problem-solving mechanisms. The results of this study are expected to serve as considerations in the future development and improvement of the service quality of the Mobile JKN application.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction Index (CSI), Electronic Service Quality (E-SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), User Satisfaction, Mobile JKN.*