Pengaruh Kualitas Layanan Digital *Mobile* JKN terhadap Kepuasan Pengguna di Kelurahan Kidul Dalem

Frederikus Papor[1], Anis Zubair[2]
Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang
e-mail: frederikus2001@gmail.com[1], anis.zubair@unmer.ac.id[2]

Kata Kunci:

Mobile JKN
Kualitas Sistem
Kualitas Informasi
Kualitas Layanan
Kepuasan Pengguna

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan Aplikasi *Mobile* JKN terhadap kepuasan pengguna di Kelurahan Kidul Dalem dengan menggunakan Model DeLone dan McLean. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis eksplanatori terhadap 100 responden yang ditentukan melalui purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner Skala Likert dan dianalisis dengan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai signifikansi berturut-turut 0,002; 0,008; dan 0,002 (< 0,05). Secara simultan, ketiga variabel juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai F hitung 74,647 (Sig. 0,000) dan *Adjusted R Square* sebesar 0,691. Temuan ini memperkuat validitas Model DeLone dan McLean dalam mengevaluasi layanan digital pemerintah. Penelitian ini merekomendasikan agar BPJS Kesehatan terus meningkatkan stabilitas sistem, akurasi dan kemutakhiran informasi, serta responsivitas layanan digital guna meningkatkan kepuasan pengguna Mobile JKN.

Keyword:

Mobile JKN
System quality
Information quality
Service quality
User satisfaction

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of system quality, information quality, and service quality of the JKN Mobile Application on user satisfaction in Kidul Dalem Village using the DeLone and McLean Model. The study used a quantitative approach with an explanatory type of 100 respondents determined through purposive sampling. Data were collected using a Likert Scale questionnaire and analyzed by multiple linear regression. The results showed that system quality, quality, and service quality each had a positive and significant partial effect on user satisfaction, with significant information values of 0.002; 0.008; and 0.002 (<0.05), respectively. Simultaneously, the third variable also had a positive and significant effect on user satisfaction, with a calculated F value of 74.647 (Sig. 0.000) and an Adjusted R Square of 0.691. These findings strengthen the validity of the DeLone and McLean Model in powering government digital services. This study recommends that BPJS Kesehatan continue to improve system stability, information accuracy and currency, and digital service accountability to enhance Mobile JKN user satisfaction.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah mendorong transformasi pelayanan publik melalui penerapan electronic government (*e-government*). Dalam sektor kesehatan, transformasi tersebut diwujudkan melalui hadirnya Aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) sebagai media layanan kesehatan digital bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) [1]. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan BPJS Kesehatan secara daring, mulai dari pendaftaran peserta, pengecekan status kepesertaan, informasi fasilitas kesehatan, hingga pengambilan antrean daring, tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan [6].

Meskipun Aplikasi Mobile JKN telah tersedia dan dapat diakses masyarakat, hasil observasi awal di Kelurahan Kidul Dalem menunjukkan bahwa pemanfaatannya belum optimal. Hal ini terlihat dari masih tingginya masyarakat yang datang langsung ke kantor kelurahan untuk menanyakan informasi kepesertaan BPJS Kesehatan, perubahan data peserta, fasilitas kesehatan, maupun antrean layanan, padahal sebagian besar informasi tersebut sebenarnya telah tersedia dalam aplikasi [5], [7]. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan digital dan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat, yang dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem aplikasi yang belum optimal, kualitas informasi yang kurang dipahami pengguna, maupun kualitas layanan digital yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi secara menyeluruh, penelitian ini menggunakan Model DeLone dan McLean, yang merupakan salah satu model paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi untuk mengukur keberhasilan suatu sistem melalui dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Model ini dinilai sesuai karena Mobile JKN merupakan sistem layanan digital yang digunakan secara langsung oleh masyarakat, dan telah banyak digunakan pada penelitian terdahulu terkait evaluasi layanan digital pemerintah maupun sistem informasi kesehatan [1], [8], [10], [11].

Penelitian terdahulu seperti Julianti dan Markam [1] telah mengonfirmasi pengaruh positif kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN, sebagaimana juga dikonfirmasi oleh penelitian lain pada konteks layanan kesehatan dan layanan digital sejenis [2], [3], [9], [12]. Namun, penelitian-penelitian tersebut dilakukan pada konteks dan karakteristik responden yang berbeda dengan kondisi masyarakat di Kelurahan Kidul Dalem. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna di Kelurahan Kidul Dalem, baik secara parsial maupun simultan, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan digitalnya.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Berdasarkan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang menekankan pentingnya kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dalam membentuk kepuasan pengguna, serta didukung oleh berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya hubungan positif antara ketiga variabel tersebut dengan kepuasan pengguna sistem informasi, maka penelitian ini mengajukan beberapa hipotesis. Hipotesis tersebut dirumuskan untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kelurahan Kidul Dalem. Adapun hipotesis yang diajukan adalah: H1 kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN; H2 kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN; H3 kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN; dan H4 kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*) yang bertujuan untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN melalui pengujian hipotesis. Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Kidul Dalem, Kota Malang, dengan populasi seluruh masyarakat yang berdomisili di wilayah tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden berdomisili di Kelurahan Kidul Dalem dan pernah mengakses Aplikasi Mobile JKN minimal satu kali dalam enam bulan terakhir. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow untuk populasi tidak diketahui sebagai berikut:

$$n = Z^2 \times p \times (1-p) / d^2 \quad (1)$$

Dengan Z adalah nilai Z pada tingkat kepercayaan 95% (1,96), p adalah estimasi proporsi populasi (0,5), dan d adalah tingkat kesalahan yang dapat diterima (10%). Perhitungan menghasilkan sampel minimum sebesar 96,04 atau dibulatkan menjadi 97 responden. Dengan mempertimbangkan kemungkinan kuesioner yang tidak kembali, jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 responden.

Variabel penelitian terdiri atas tiga variabel bebas berdasarkan Model DeLone dan McLean, yaitu kualitas sistem (X1) dengan indikator ketersediaan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan keandalan sistem; kualitas informasi (X2) dengan indikator akurasi, kelengkapan, kemutakhiran, dan keterbacaan informasi; serta kualitas layanan (X3) dengan indikator daya tanggap, empati, dan jaminan keamanan. Variabel terikat adalah kepuasan pengguna (Y) dengan indikator kepuasan keseluruhan, kepuasan penggunaan, dan minat penggunaan ulang. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan Skala Likert 1-5 yang telah diuji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dan diuji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha.

Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan persamaan sebagai berikut:

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \quad (2)$$

Dengan Y adalah kepuasan pengguna, α adalah konstanta, β_1, β_2, β_3 adalah koefisien regresi masing-masing variabel X1, X2, dan X3, serta e adalah error term. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) untuk memastikan model regresi layak digunakan. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk menguji pengaruh parsial, uji F untuk menguji pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (Adjusted R^2) untuk mengukur kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Kriteria pengambilan keputusan adalah H diterima apabila nilai signifikansi < 0,05.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden dan Analisis Deskriptif

Penelitian ini melibatkan 100 responden masyarakat Kelurahan Kidul Dalem yang pernah menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (64%), berusia lebih dari 45 tahun (65%), dan berpendidikan terakhir SMA (59%). Sebagian besar responden (85%) menggunakan aplikasi dengan frekuensi 1-2 kali per bulan, dan 42% telah menggunakan Mobile JKN lebih dari tiga tahun. Karakteristik ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi didominasi oleh masyarakat usia dewasa-lanjut dengan tingkat literasi digital yang beragam.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa keempat variabel penelitian berada pada kategori "Baik", sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rata-rata Skor Setiap Variabel

Variabel	Rata-rata Skor	Kategori
Kualitas Sistem (X1)	3,93	Baik
Kualitas Informasi (X2)	4,05	Baik
Kualitas Layanan (X3)	4,01	Baik
Kepuasan Pengguna (Y)	3,99	Baik

Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada variabel Kualitas Informasi (4,05), yang menunjukkan bahwa responden menilai positif akurasi, kelengkapan, dan kemutakhiran informasi yang disajikan Mobile JKN. Secara umum, seluruh variabel menunjukkan penilaian positif responden terhadap kualitas layanan digital Mobile JKN dan tingkat kepuasan mereka dalam menggunakannya.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum digunakan untuk analisis lebih lanjut, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan membandingkan nilai r hitung setiap item terhadap r tabel pada taraf signifikansi 5% (n = 100). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada keempat variabel penelitian memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha untuk mengukur konsistensi internal setiap konstruk, dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 2.

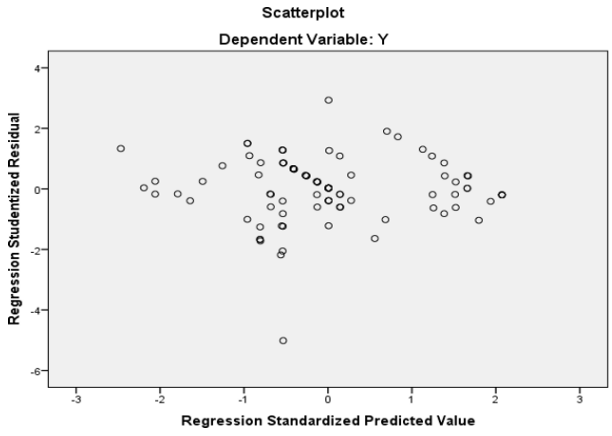
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha)

Konstruk	Cronbach's Alpha	Jumlah Item
Kualitas Sistem	0,805	5
Kualitas Informasi	0,876	5
Kualitas Layanan	0,878	5
Kepuasan Pengguna	0,958	7

Berdasarkan Tabel 2, seluruh konstruk penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, dengan nilai tertinggi pada konstruk Kepuasan Pengguna (0,958) dan nilai terendah pada konstruk Kualitas Sistem (0,805). Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten dalam mengukur masing-masing konstruk sehingga layak digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik dan Regresi Linear Berganda

Sebelum pengujian hipotesis, model regresi diuji terhadap asumsi klasik. Hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,058 (> 0,05), yang berarti residual berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance seluruh variabel bebas lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji heteroskedastisitas melalui scatterplot pada Gambar 1 memperlihatkan titik-titik data menyebar acak tanpa membentuk pola tertentu, sehingga model regresi bersifat homoskedastisitas dan layak digunakan untuk pengujian selanjutnya.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	B (Koefisien)	Std. Error	Beta (Standardized)
(Constant)	-2,175	2,033	-
X1	0,489	0,155	0,300
X2	0,501	0,186	0,305
X3	0,515	0,164	0,303

Berdasarkan Tabel 3, dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -2{,}175 + 0{,}489X1 + 0{,}501X2 + 0{,}515X3 + e$$

Persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut. Nilai konstanta sebesar -2,175 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) bernilai 0 (tidak ada pengaruh), maka nilai Kepuasan Pengguna (Y) sebesar -2,175. Koefisien regresi (B) X1 sebesar 0,489 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Sistem akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,489, dengan asumsi variabel lain konstan. Koefisien regresi X2 sebesar 0,501 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Informasi akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,501, dengan asumsi variabel lain konstan. Koefisien regresi X3 sebesar 0,515 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Layanan akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,515, dengan asumsi variabel lain konstan. Seluruh koefisien regresi bernilai positif, yang berarti ketiga variabel bebas tersebut memiliki pengaruh yang searah (positif) terhadap Kepuasan Pengguna; semakin tinggi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan, maka semakin tinggi pula Kepuasan Pengguna. Nilai B tersebut mencerminkan besarnya perubahan Kepuasan Pengguna untuk setiap satu satuan perubahan pada masing-masing variabel bebas sesuai satuan pengukurannya sendiri, sehingga tidak dapat digunakan untuk membandingkan kekuatan pengaruh antarvariabel secara langsung. Perbandingan kekuatan pengaruh antarvariabel dilakukan menggunakan nilai Standardized Beta, karena nilai ini telah disetarakan pada skala yang sama. Berdasarkan Tabel 3, nilai Standardized Beta tertinggi terdapat pada Kualitas Informasi (0,305), diikuti oleh Kualitas Layanan (0,303) dan Kualitas Sistem (0,300). Dengan demikian, Kualitas Informasi memiliki pengaruh relatif paling kuat terhadap Kepuasan Pengguna dibandingkan dua variabel bebas lainnya, meskipun selisih nilai Standardized Beta di antara ketiga variabel tersebut relatif kecil.

Pengujian Hipotesis

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh parsial masing-masing variabel bebas. Dengan t tabel sebesar 1,985 ($\alpha = 0{,}05$; df = 96), hasil pengujian disajikan pada Tabel 3.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Tabel 4. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Hipotesis	Pengaruh	t	Sig.	Keputusan
H1	X1 → Y	3,149	0,002	Diterima
H2	X2 → Y	2,696	0,008	Diterima
H3	X3 → Y	3,134	0,002	Diterima

Ketiga variabel bebas memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga H1, H2, dan H3 diterima: kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Uji F menghasilkan nilai F hitung sebesar 74,647 dengan signifikansi 0,000 (F tabel = 2,70), sehingga H4 diterima: ketiga variabel bebas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,691 menunjukkan bahwa 69,1% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, sedangkan 30,9% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pembahasan

Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna karena kemampuan aplikasi untuk diakses kapan saja, tampilan yang sederhana, serta kecepatan respons memberikan kenyamanan bagi pengguna dari berbagai kalangan, termasuk yang kurang terbiasa dengan teknologi digital. Meskipun demikian, kestabilan sistem tetap menjadi aspek yang perlu ditingkatkan karena gangguan teknis sekecil apa pun berpotensi menurunkan kepercayaan pengguna, sejalan dengan temuan penelitian terdahulu pada layanan digital sejenis [4], [14].

Kualitas informasi terbukti menjadi variabel dengan rata-rata penilaian tertinggi. Akurasi, kelengkapan, kemutakhiran, dan keterbacaan informasi mengenai status kepesertaan, iuran, dan fasilitas kesehatan membuat pengguna semakin percaya menjadikan Mobile JKN sebagai rujukan utama tanpa perlu mengecek ulang secara langsung ke petugas, sebagaimana juga ditemukan pada penelitian layanan informasi digital lainnya [8], [9].

Kualitas layanan turut berpengaruh signifikan melalui kesigapan merespons keluhan, kepedulian terhadap kebutuhan pengguna, dan jaminan keamanan data. Rasa aman terhadap perlindungan data pribadi membuat pengguna semakin yakin mengandalkan Mobile JKN sebagai sumber informasi resmi, konsisten dengan hasil penelitian pada layanan digital berbasis kepercayaan pengguna [12], [15].

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN. Hasil tersebut mendukung relevansi tiga dimensi kualitas dalam Model DeLone dan McLean untuk menjelaskan kepuasan pengguna layanan digital pemerintah.

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

IV. SIMPULAN

Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan Aplikasi Mobile JKN terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna di Kelurahan Kidul Dalem. Ketiga variabel tersebut juga memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi menunjukkan pengaruh relatif paling dominan berdasarkan nilai Standardized Beta, meskipun perbedaannya dengan kualitas layanan dan kualitas sistem relatif kecil. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan mampu menjelaskan 69,1% variasi kepuasan pengguna, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna Mobile JKN tidak terbentuk dari satu aspek saja, melainkan hasil perpaduan sistem yang andal, informasi yang berkualitas, dan layanan yang responsif, sehingga memperkuat validitas Model DeLone dan McLean dalam mengevaluasi layanan digital pemerintah. Sebagai tindak lanjut, BPJS Kesehatan disarankan untuk terus meningkatkan stabilitas sistem, akurasi dan kemutakhiran informasi, serta responsivitas layanan digital, sementara Kelurahan Kidul Dalem dapat berperan aktif dalam mengadakan sosialisasi pemanfaatan fitur-fitur Mobile JKN agar masyarakat dapat merasakan manfaat layanan kesehatan digital secara lebih optimal.

DAFTAR RUJUKAN

[1] D. Aditya Siregar, D. Nursabilla, M. Firman Syachriar, B. Renaldi Kusumah, and K. Mahfudhi, "Perancangan aplikasi mobile berbasis Android untuk pemeliharaan aset pada Kecamatan Sindang Jaya," Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika, vol. 8, no. 2, 2024.

[2] A. Julianti and H. Markam, "Kepuasan pengguna Mobile JKN menggunakan DeLone and McLean framework," Health Information: Jurnal Penelitian, vol. 15, no. 2, pp. 1-8, 2023.

[3] A. M. Daud, A. Dinianti, S. D. Resky, and M. Muhajrin, "Efektivitas pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile pada prosedur pendaftaran pasien rawat jalan secara online di RSUD Kota Baubau," Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan, vol. 3, no. 4, pp. 177-189, 2025, doi: 10.55606/detector.v3i4.5843.

[4] W. R. Dhani and F. Indrawati, "Pengaruh kualitas layanan Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Negeri Semarang," Quantum Wellness: Jurnal Ilmu Kesehatan, vol. 2, pp. 195-202, 2025, doi: 10.62383/quwell.v2i1.1414.

[5] B. Situmorang, H. Herlina, and E. Maryanti, "Optimalisasi pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan melalui edukasi dan pendampingan masyarakat di Kota Sibolga," Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan, vol. 4, no. 4, pp. 25230-25237, 2026, doi: 10.31004/jerkin.v4i4.6203.

[6] C. Octavia and E. Winarno, "Efektivitas pendaftaran online peserta menggunakan Aplikasi

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Mobile-JKN dalam pelayanan pasien rawat jalan di RSU Mitra Medika Amplas," Jurnal Kesehatan Amanah, vol. 8, no. 1, pp. 254-264, 2024, doi: 10.57214/jka.v8i1.727.

[7] S. N. Al-Masudi, R. Efkelin, and H. Lamba, "Gambaran persepsi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap efektivitas dan peningkatan layanan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara," Jurnal Kesehatan Amanah, vol. 9, no. 2, pp. 462-475, 2025, doi: 10.57214/jka.v9i2.956.

[8] M. Andarwati, G. Swalaganata, S. Yuniarti, F. Y. Pamuji, E. R. Sitompul, K. Yudhistiro, and P. Dani Prasetyo Adi, "Adoption of generative AI-enhanced profit sharing digital systems in MSMEs: A comprehensive model analysis," International Journal of Advanced Computer Science and Applications, vol. 16, no. 1, 2025.

[9] S. Rohmah, R. T. Desty, and W. Arumsari, "Analisis kualitas layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak," Indonesian Journal of Health Community, vol. 5, no. 1, pp. 25-34, 2024.

[10] Putri and H. Yeni, "Penerapan sistem informasi Mobile JKN BPJS," Jurnal Ilmu Teknologi Informasi Indonesia, 2026, doi: 10.70134/jitifna.v2i1.1215.

[11] M. Andarwati, S. Yuniarti, A. R. Jatmiko, F. Al-Islama, A. Putra, G. Swalaganata, and A. T. Andriono, "User satisfaction in AI-driven Islamic fintech: An extended technology acceptance model with task-technology fit and sharia compliance," International Journal of Advanced Computer Science and Applications, vol. 16, no. 10, 2025.

[12] W. M. E. Lumi, R. A. Musak, F. F. Tumiwa, M. Y. Waworuntu, and W. S. Surya, "Edukasi tentang penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada pasien rawat jalan RSUD Anugerah Tomohon," Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara, vol. 4, no. 3, 2023, doi: 10.55338/jpkmn.v4i3.1179.

[13] A. Mandiri, E. Yanto, and E. Metekohy, "Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile (BRImo)," Account, vol. 8, no. 1, pp. 1423-1430, 2021, doi: 10.32722/acc.v8i1.3874.

[14] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2019.

[15] D. Nugraha, G. Putra, and S. T. Raharjo, "Analisis pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan persepsi manfaat terhadap loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening (Studi pada pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang)," Diponegoro Journal of Management, vol. 10, no. 6, 2021

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076