

# PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT (PESERTA) TERHADAP PENERAPAN APLIKASI *MOBILE* JKN

Riska Putriyani<sup>1</sup>, Wiewiek Indriani<sup>2</sup>, Rahyono<sup>3</sup>

Perogram Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, dan manajemen universitas malahayati  
email: [Riskaaaja3010@gmail.com](mailto:Riskaaaja3010@gmail.com) [Wiewiekindiani@malahayati.ac.id](mailto:Wiewiekindiani@malahayati.ac.id) [Rahyono@malahayati.ac.id](mailto:Rahyono@malahayati.ac.id)

## **Abstract**

*This study means to decide if there is a significant influence between satisfaction and public trust in the role of the JKN mobile application. The sample used 100 people. The research method used is the library method and the field method including (Observation, Interview, Questionnaire, and Documentation). The analytical tools used are Validity, Reliability, Normality, Numerous Straight Relapse by utilizing Speculation Testing, in particular T Test, F Test, and Coefficient of Assurance Test (R2). The results showed that partially and simultaneously the variables of Satisfaction and Trust had a significant effect on the Cellular JKN Application Variables.*

**Keywords:** Satisfaction, Trust, JKN Mobile Application

## **1. Latar Belakang**

Pada era sekarang, teknologi telah berkembang begitu cepat sehingga telah menjadi bagian keseharian dalam kehidupan manusia. Peningkatan inovasi tidak dapat dihindari mengingat untuk akan sebuah teknologi bekerja dengan latihan sehari-hari, salah satunya diharapkan mendapatkan sebuah informasi atau layanan. Salah satu kemajuan yang pada saat ini adalah inovasi teknologi atau web sebagai suatu medianya. Pemanfaatan inovasi telah dimanfaatkan oleh suatu perkumpulan pada organisasi dan organisasi pemerintah daerah yang lebih luas. Mengingat masalah yang terjadi secara lokal, Aplikasi *Mobile* JKN ini belum berhasil secara lokal. Masih banyak masyarakat yang gagal melihat cara memanfaatkan aplikasi *JKN Mobile* dan tidak semua individu memiliki handphone untuk mengakses aplikasi *Mobile* JKN. Melihat dari hasil persepsi yang telah dilakukan dengan anggota atau tamu BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung yang telah memanfaatkan aplikasi JKN, terdapat beberapa permasalahan anggota, antara lain:

1. Masalah jaringan internet.  
Dalam kegiatan *Mobile* JKN diperlukan akses jaringan web, dengan asumsi jaringan web di wilayah anggota atau calon anggota tidak sehat maka akan menghambat kegiatan *Mobile* JKN.
2. Masih rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai *Mobile* JKN.  
Minimnya pemahaman masyarakat umum tentang inovasi web, khususnya *Mobile* JKN, menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan JKN Serbaguna. Karena JKN Serbaguna merupakan pengembangan lain dari BPJS Kesehatan yang diakui sebagai aplikasi, maka pengguna diharapkan dapat memahami teknologi informasi.
3. Terkadang Aplikasi tidak dapat digunakan.

Jika segera di *update* secara bersamaan, setiap kali membuka aplikasi biasanya akan muncul update form terbaru, setelah selesai melakukan update sebenarnya tidak bisa masuk, dengan gambaran tidak bisa tukar tambah. Pengguna mencoba mengatur ulang kunci rahasia secara umum untuk memiliki opsi untuk masuk ke aplikasi, namun tidak dapat melanjutkan. Kepercayaan adalah suatu kondisi di mana keinginan, asumsi, dan persyaratan pengguna dapat dipenuhi. Suatu bantuan dapat dikatakan baik jika bantuan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan asumsi yang ideal. Sementara itu, memperkirakan tingkat pemenuhan klien adalah pertimbangan utama untuk mengembangkan kerangka kerja aplikasi untuk menawarkan jenis bantuan yang lebih baik. Kepercayaan seperti yang ditunjukkan oleh Park dan Blenkinsopp (2011) adalah evaluasi agregat dari satu asosiasi di atas yang lain bahwa asosiasi akan bertindak dengan tulus, dapat memenuhi tanggung jawabnya dan tidak akan menyakitinya asosiasi yang berbeda.

## **2. Kajian Pustaka**

### **Kepuasan**

Pendapat Philip Kotler kepuasan merupakan keadaan dimana seorang menunjukkan hasil yang telah diterima dan yang diinginkan atas perbandingan kinerja produk (jasa).

Ada 2 macam pendapat Kepuasan, adalah yang berwujud yaitu kepuasan yang dilihat oleh, dan kepuasan yang bersifat tidak terwujud yaitu psikologika.

### **Faktor Yang Memiliki hubungan pada Kepuasan**

Carr dan Hill mengatakan kepuasan dipengaruhi oleh;

1. Umur  
peningkatan umur setiap perubahan dapat merubah orang dalam mengejar pilihan untuk kesejahteraan mereka. Di masa muda, ketika kapasitas mental masih remaja, tindakan perilaku sejahtera masih dianggap belum tepat.
2. Jenis kelamin  
Biasanya wanita memiliki kepuasan yang lebih tinggi dari pada pria. Dan sebaliknya Pria memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah daripada wanita.
3. Pendidikan  
Ada hubungan antara pendidikan dan kepuasan. Orang-orang yang memiliki pendidikan pada umumnya sangat senang dengan bantuan aplikasi *mobile* jkn. Tingkat pengajaran tidak langsung mempengaruhi informasi seseorang, dan mempengaruhi dinamika pada kesejahteraannya.

4. Pekerjaan

Pekerjaan merupakan faktor struktur sosial yang dapat memberikan dorongan kepada seseorang dalam mengambil tindakan untuk kesehatannya. Orang yang bekerja cenderung memiliki harapan lebih tinggi dibandingkan orang yang tidak bekerja terhadap pelayanan kesehatan.

**Kepercayaan**

Pendapat Robbins dan Judge yang menyatakan kepercayaan merupakan harapan orang lain tidak hanya tindakan, kata-kata, dan kebijakan. Ada dua hal unsur yang penting dari kepercayaan yaitu kepercayaan menunjukkan kesamaan dan bahaya. Menurut Sumarwan (2011:165), kepercayaan pelanggan pendapat yang dipaparkan oleh Sumarwan (2011:165), adalah informasi pembeli tentang suatu barang, atributnya, dan manfaatnya. Mengingat ide ini, informasi pembeli terkait erat dengan percakapan mentalitas karena informasi pembeli adalah kepercayaan pelanggan. Kepercayaan pelanggan atau informasi pembeli menyangkut keyakinan bahwa suatu barang memiliki karakteristik yang berbeda, dan keunggulan dari kualitas tersebut.

**Peranan Aplikasi Mobile JKN**

Terminology menyatakan cara berperilaku yang normal dan dimiliki oleh masyarakat yang berdomisili di mata publik atau sekitar itu disebut., "pekerjaan" dicirikan sebagai "orang yang melakukan atau kewajiban dalam melakukan." Ini menandakan "kewajiban atau komitmen individu dalam bisnis atau pekerjaan." Pekerjaan dicirikan sebagai seperangkat cara berperilaku yang harus didorong oleh individu yang berkedudukan di mata publik. Sedangkan pekerjaan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang individu pada suatu kesempatan.

3. Metodologi Penelitian

**Definisi Operasional Variabel**

penelitian ini ada dua variabel bebas (variabel independen) dan variabel terkait (dependen) yaitu;

**Variabel bebas (Variabel Independen)**

**Kepuasan (X<sub>1</sub>)** : kepuasan dengan asosiasi publik sangat penting karena kepercayaan publikada hubungannya. Pendapat Harbani Pasolong (2010 : 221-222), mengatakan semakin keadaan pemerintahan membaik dan yang sudah diberikan kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi kepercayaan peserta atau masyarakat (high trust).

**Kepercayaan Masyarakat (X<sub>2</sub>)** : Pendapat Robbins dan Judge yang menyatakan kepercayaan merupakan harapan orang lain tidak hanya tindakan, kata-kata, dan kebijakan.

**variabel terkait ( Variabel Dependen)**

**Aplikasi Mobile JKN (Y)** : Aplikasi dirintis dan diperkenalkan oleh Fachmi Idris yaitu Presiden Pengawas BPJS Kesehatan dan pada jam perkenalannya dibuka oleh Pendeta Bidang Korespondensi dan Data Republik Indonesia, RU, pada 16 November 2017 di Jakarta.

**Teknik Pengumpulan Data**

- Observasi
- Studi Kepustakaan.
- Kuesioner

**Alat Analisis Data**

Pemeriksaan lianalisis data informasi dalam penelitian ini menggunakan program perbantuan PC atau komputer , khususnya program SPSS versi 20. Analisis yang digunakan dalam pen elitian ini analisis regresi linier berganda. Sebelum dilakukan uji hipotesis, penulis melakukan uji kualitas data (uji validitas dan uji realibilitas).

1. Uji Validitas
2. Uji ReIiabilitas
3. Uji Normalitas
4. Analisis Regresi Linier Berganda
5. Uji T (Uji Parsial)
6. Uji F (Uji Simultan)
7. Uji K0efisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

4. Hasil dan Pembahasan

Berikut merupakan hasil dari uji validtas dari variabel Kepuasan (X<sub>1</sub>), Kepercayaan (X<sub>2</sub>) serta variabel Aplikasi *Mobile* JKN (Y) menggunakan program komputer SPSS versi 20 sebagai berikut:

**Uji Validitas Variabel Kepuasan (X<sub>1</sub>)**

Dari hasil olah data menggunakan program komputer SPSS versi 20 didapatkan hasil uji validitas variabel Kepuasan yaitu pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1** Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X<sub>1</sub>)

		pertanyaan1	pertanyaan2	pertanyaan3	pertanyaan4	pertanyaan5	total
pertanyaan1	Pearson1	1	,407**	,241*	,129	,312**	,627**
	ACorrelatfon						
	Sig. I(2-tailed)		,000	,016	,200	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
pertanyaan2	Parson	,407**	1	,227*	,329**	,289**	,697**
	ICorrelatllon						
	Sig. I(2-tailed)	,000		,023	,001	,004	,000

	N	100	100	100	100	100	100
pertanyaan3	Pearson	,241*	,227*	1	,381**	,245*	,626**
	ICorrelatIon						
	Sig. I(2-tailed)	,016	,023		,000	,014	,000
	N	100	100	100	100	100	100
pertanyaan4	Pearson	,129	,329**	,381**	1	,275**	,655**
	ICorrelatIon						
	Sig. I(2-talled)	,200	,001	,000		,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100
pertanyaan5	Pearson	,312**	,289**	,245*	,275**	1	,661**
	ICorrelatIon						
	Sig. I(2-tailedH)	,002	,004	,014	,006		,000
	N	100	100	100	100	100	100
total	Pearson	,627**	,697**	,626**	,655**	,661**	1
	ICorrelatIon						
	Sig. I(2-talledH)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

**Tabel 4.2** Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X<sub>2</sub>)

#### Correlations

		pertanyaan1	pertanyaan2	pertanyaan3	pertanyaan4	pertanyaan5	total
pertanyaan1	Parson	1	,589**	,331**	,283**	,448**	,709**
	atnoCorrelatIon						
	Sig. atno(2-tailedH)		,000	,001	,004	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
pertanyaan2	Pearson	,589**	1	,537**	,401**	,571**	,828**
	atnoCorrelation						
	Sig. atno(2-talled)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
pertanyaan3	Pearson	,331**	,537**	1	,437**	,480**	,748**
	atnoCorrelation						
	Sig. atno(2-talled)	,001	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
pertanyaan4	Pearson	,283**	,401**	,437**	1	,447**	,669**
	atnoCorrelation						
	Sig. atno(2-talled)	,004	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
pertanyaan5	Pearson	,448**	,571**	,480**	,447**	1	,793**
	atnoCorrelation						
	Sig. atno(2-talled)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
total	Pearson	,709**	,828**	,748**	,669**	,793**	1
	atnoCorrelation						
	Sig. atno(2-talled)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

#### Uji Validitas Variabel Aplikasi *Mobile* JKN (Y)

Dari hasil olah data menggunakan program computer SPSS versi 20 didapatkan hasil uji validitas variabel aplikasi *mobile* JKN yaitu pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.3** Hasil Uji Validitas Variabel Aplikasi *Mobile* JKN (Y)

#### Correlations

		pertanyaan1	pertanyaan2	pertanyaan3	pertanyaan4	pertanyaan5	total
pertanyaan1	Pearson	1	,447**	,338**	,329**	,372**	,714**
	atnoCorrelation						
	Sig. atno(2-tailed)		,000	,001	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
pertanyaan2	Pearson	,447**	1	,185	,122	,014	,480**
	atnoCorrelation						

	Sig. atnoatno(2-tailed)	,000		,065	,227	,892	,000
	N	100	100	100	100	100	100
pertanyaan3	Pearson atnoCorrelation	,338**	,185	1	,387**	,395**	,678**
	Sig. atno(2-tailed)	,001	,065		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
pertanyaan4	Pearson atnoCorrelation	,329**	,122	,387**	1	,624**	,744**
	Sig. atno(2-tailed)	,001	,227	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
pertanyaan5	Pearson atnoCorrelation	,372**	,014	,395**	,624**	1	,756**
	Sig. atno(2-tailed)	,000	,892	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
total	Pearson atnoCorrelation	,714**	,480**	,678**	,744**	,756**	1
	Sig. atno(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

#### 4.1.1 Uji Reliabilitas

##### Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (X<sub>1</sub>)

Dari hasil olah data menggunakan program komputer SPSS versi 20 didapatkan hasil uji reliabilitas variabel kepuasan yaitu pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.4** Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (X<sub>1</sub>)

Reliability Statistics	
Cronbach's aLAlpha	N aLof aLItems
,664	5

##### Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X<sub>2</sub>)

Dari hasil olah data menggunakan program komputer SPSS versi 20 didapatkan hasil uji reliabilitas variabel kepercayaan yaitu pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.5** Uji Realibilitas Variabel Kepercayaan (X<sub>2</sub>)

Reliability Statistics	
Cronbach's aLAlpha	N aLof aLItems
,806	5

##### Uji Reliabilitas Variabel Aplikasi Mobile JKN (Y)

Dari hasil olah data menggunakan program komputer SPSS versi 20 didapatkan hasil uji reliabilitas variabel aplikasi mobile JKN yaitu pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.6** Uji Realibilitas Aplikasi Mobile JKN (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's aLAlpha	N aLof Items
,704	5

### Uji Normalitas

Uji Normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagaimana terlihat seperti gambar di bawah ini:

**Tabel 4.7** Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normalv, Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,17645393
Mostv, Extremev, Differences	Absolutle	,062
	Positivie	,061
	Negatiive	-,062
Kolmogorov-Smirnovv, Z		,623
Asymp.v, Sig.v, (2-tailed)		,832

### Analisis Regresi Linier Berganda

Pemeriksaan Analisis regresi linierv,berganda yang berbeda menentukan besarnya pengaruh faktor bebas terhadap faktor tersebut dengan menggunakan berbagai pemeriksaan secara langsung. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program komputer SPSS versi 20 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.8** Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardiized Coefficients		Standardiized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,774	1,930		6,099	,000
	X1	,067	,105	,069	,643	,522
	X2	,375	,093	,437	4,051	,000

### Uji t Variabel Kepuasan (X<sub>1</sub>)

Dari hasil olah data menggunakan program komputer SPSS versi 20 didapatkan hasil uji t , hasil dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.9** Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardiized Coefficients		Standardiized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,774	1,930		6,099	,000
	X1	,067	,105	,069	,643	,522
	X2	,375	,093	,437	4,051	,000

Dari hasil olah data menggunakan program komputer SPSS versi 20 didapatkan hasil uji t , hasil dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.10** Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardiized Coefficients		Standardiized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,774	1,930		6,099	,000
	X1	,067	,105	,069	,643	,522
	X2	,375	,093	,437	4,051	,000

### Uji Secara Simultan Koefisien (Uji F)

Uji F dalam penelitian ini menggunakan Eprogram ESPSS 20 Uji F bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (kepuasan dan kepercayaan) secara simultan terhadap variabel Y (aplikasi mobile JKN). Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagaimana dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.11** Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	dff	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	140,032	2	70,016	14,482	,000 <sup>b</sup>
	Residual	468,958	97	4,835		
	Total	608,990	99			

### Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program komputer SPSS versi 20 diperoleh hasil sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.12** Hasil Uji R<sup>2</sup>

Modell Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,480 <sup>a</sup>	,230	,214	2,199

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah, SPSS versi 20, Tahun 2022

1. Nilai Stanadar *Error of the Estimate* sebesar 2,199 artinya kesalahan dalam memprediksi Kinerja Karyawan sebesar 2,199.

### Pembahasan

#### Pembahasan Variabel Kepuasan

Berdasarkan uji T, variabel kepuasan mempengaruhi variabel penerapan JKN. Konsistensi publik dengan afiliasi publik sangat penting mengingat fakta bahwa itu terkait dengan kepercayaan publik. Harbani Pasolong (2010: 221-222), menyatakan bahwa semakin baik pemberian tanpa henti, semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Artinya, kepuasan dapat dicapai dengan penerapan JKN

#### Pembahasan Variabel Kepercayaan

Berdasarkan uji T, variabel kepercayaan mempengaruhi variabel penerapan JKN. Robbins dan Judge (2015: 97) berpendapat kepercayaan adalah anggapan atau tanggapan positif bahwa orang lain tidak melalui kata-kata, latihan dan sistem dan bertindak secara inovatif. Dua dari implikasi immaterial dari kepercayaan adalah bahwa kepercayaan menyimpulkan korespondensi dan kesempatan. Artinya kepercayaan juga bisa menumbuhkan penerapan JKN

#### Pembahasan Variabel Aplikasi *Mobile JKN*

Berdasarkan uji F, faktor kepuasan dan kepercayaan mempengaruhi variabel dependen, khususnya aplikasi *mobile JKN*. Aplikasi ini semakin memudahkan semua orang untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan informasi relatif dan dapat dengan mudah menyampaikan keluhan yang mereka rasakan. Artinya pemenuhan dan kepercayaan dapat memperluas kerja aplikasi JKN.

### 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Kepuasan mempunyai pengaruh terhadap Peranan Aplikasi *Mobile JKN*.
2. Variabel Kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap Peranan Aplikasi *Mobile JKN*.
3. Variabel Kepuasan dan Kepercayaan mempunyai pengaruh Peranan Aplikasi *Mobile JKN*.
4. Kepuasan dan Kepercayaan secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi Peranan Aplikasi *Mobile JKN* sebesar 55% dan sisanya 45% dipengaruhi oleh faktor faktor lain yang tidak diteliti.

### 6. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti memberi sumbang saran yaitu:

1. Memberikan saran kepada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung sebaiknya BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung lebih banyak lagi memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai *mobile JKN*, sehingga masyarakat lebih mudah melakukan pendaftaran melalui *mobile JKN*.
2. Perusahaan dapat memberikan kepercayaan kepada setiap masyarakat sehingga bisa mencapai target yang diinginkan perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arafah, Santi, And Erika Apulina Sembiring. "Analisis Pengaruh Kepuasan Dengan Pemakaian Metode Perpektual Terhadap Penggunaan Aplikasi Quickbooks Accounting System (Studi Kasus UD. Rizky Assila ULFA)." *Bisei: Jurnal Bisnis Dan Ekonomi Islam* 3.2 (2018).
- Arwandana, Alghof. *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Diss. UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2021.
- AKBAR, Ali. *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Model Eucs*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultansyarif Kasim Riau, 2021. Artha, Made
- Agung Prebawa Parama, Aji Hamim Wigena, and Erfiani Erfiani. "Analisis Kualitas Aplikasi Mobile JKN dan Layanan Care-Center terhadap Kepuasan Peserta JKN-KIS dengan Metode PLS-SEM." *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia* 7.4 (2022): 4035-4050.
- Banowati, Lilis, And Devi Revilia. "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN." *Health Care: Jurnal Kesehatan* 10.1 (2021): 78-84. Basri, Amat, Verri Kuswanto, and Andi Leo. "Rancang Bangun Bridging Sistem Pendaftaran dan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)." *SKANIKA* 5.1 (2022): 11-20.
- UDA, N. R. (2021). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Digital Cirebon* (Doctoral Dissertation, IAIN Syekh Nurjati Cirebon).
- Komala, Rita, And Achmad Firdaus. "Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan." *J. Ilmu Manaj. Dan Bisnis Islam* 6.2 (2020): 188-199.
- Khusna, Asmaul, Doddy Ridwandono, And Arista Pratama. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN Di Kabupaten Sidoarjo." *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi (Jifosi)* 2.2 (2021): 152-161.
- Malinda, Selly. *Pengaruh Kualitas Informasi Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Peserta BPJS Kesehatan*. Diss. UNIVERSITAS BAKRIE, 2019.
- Nahdiana, Nahdiana, Et Al. "Peningkatan Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Informasi Bpjs Kesehatan Melalui Media: Apakah Efektif?." *Linimasa: Jurnal Ilmu Komunikasi* 5.2 (2022): 237-248.
- Nugraha, Rizal, Lia Mazia, And Lilyani Asri Utami. "Analisa Kegunaan Dan Kemudahan Layanan Mobile Jkn Pada Uptd Puskesmas Depok Dengan Use Questionnaire Dan Ipa." *Jurnal Teknoinfo* 16.2 (2022): 267-276.
- Nurhidayah, Reni. "Analisis Tingkat Kepuasan Tenaga Kesehatan Terhadap Penerapan Aplikasi E-Health Layanan Kesehatan Digitalisasi Di Klinik Anggota Klinik Indonesia Kediri." *Journal Of Hospital Management And Services* 2.2 (2020): 36-47.
- Purwanti, Dewi, And Husnia Ika Ernawati. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pizza Hai Dengan Menggunakan Aplikasi Gofood." *Jurnal Pelayanan Dan Pengabdian Masyarakat (Pamas)* 5.2 (2021): 95-102.
- Rahadi, Dedi Rianto. "Peranan teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan di sektor publik." *Seminar Nasional Teknologi*. Vol. 2007. 2007.
- Saryoko, Andi Saryoko, Hendri Hendri Hendri, And Sulaeman Hadi Sukmana. "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Bpjs Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN." *Proceeding Seminar Nasional STMA Trisakti*. Vol. 4. No. 1. 2019.
- Suandi, Suandi. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur." *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)* 1.2 (2019): 13-22.
- Subardi, Laidi. "Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Digital Di Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih." *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis Dan Manajemen* 3.2 (2018): 40-51.