

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI *MOBILE* JKN BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)

Syamsul Bahri, Amri, Atikah Azmi Siregar

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Malikussaleh, Aceh, Indonesia

*Corresponding Author: iramri@unimal.ac.id

Web Journal : <https://journal.unimal.ac.id/miej>

DOI: <https://doi.org/10.53912/iej.v10i2.721>

Abstrak – BPJS Kesehatan merupakan salah satu pelaksana badan hukum publik yang dibangun untuk menjalankan program jaminan kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia [1]. Maka BPJS Kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebagai badan hukum publik, pelayanan harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan kepuasan peserta. BPJS Kesehatan memiliki banyak jenis layanan, yaitu layanan tatap muka dan non-tatap muka [2]. Salah satu layanan non-tatap muka yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan adalah aplikasi *mobile* JKN. Aplikasi *mobile* JKN merupakan sebuah inovasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dalam mendapatkan pelayanan administrasi yaitu bisa diakses kapan saja dan dimana saja [3]. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi *mobile* JKN. Penelitian ini menggunakan metode *servqual* untuk mengetahui tingkat persepsi, tingkat harapan dan gap. Ada 15 atribut kuesioner, yang terdiri 5 dimensi *servqual* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Hasil penelitian menggunakan metode *servqual* per atribut didapat bahwa ada 4 atribut yang memiliki negatif yaitu nomor 15: *customer service mobile* JKN segera meminta maaf bila terjadi kesalahan, nomor 10: kecepatan aplikasi dalam merespon permintaan peserta, nomor 14: respon *customer service* terhadap kebutuhan dan keluhan peserta dan nomor 8: *mobile* JKN mampu menjawab permintaan informasi atau penyampaian keluhan. Jika dari segi dimensi terdapat 2 dimensi yang perlu BPJS Kesehatan fokuskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi untuk meningkatkan kepuasan peserta yaitu *responsiveness* dan *emphaty*.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Kano Model*, *Quality Function Deployment*.

1 Pendahuluan

BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara program jaminan sosial (badan pelayanan publik) di bidang kesehatan yang merupakan salah satu dari lima program dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional [4].

Saat ini, BPJS Kesehatan memiliki jumlah peserta sebesar 237.923.846 jiwa atau setara 86,87% dari 278.752.361 jumlah seluruh masyarakat Indonesia [5]. Angka tersebut sangat besar untuk peserta asuransi jaminan kesehatan nasional dan saat ini BPJS Kesehatan berfokus untuk mencapai jaminan kesehatan semesta [6]. Untuk mencapai hal tersebut, BPJS Kesehatan juga memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pelayanan dan memperluas cakupan kepesertaannya. Ada beberapa

aplikasi dan layanan yang dikelola oleh BPJS yaitu Edabu, SIPP, BPJS Care Center, VIKA, CHIKA, Pandawa, *Mobile* JKN dan lainnya [7]. Namun terkadang terdapat beberapa kendala yang dialami peserta dalam penggunaan aplikasi, salah satunya adalah aplikasi *Mobile* JKN.

Aplikasi *Mobile* JKN merupakan inovasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan calon peserta dan peserta JKN-KIS. Dengan aplikasi *Mobile* JKN, kegiatan administratif yang biasa dilakukan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja

tanpa batasan waktu [8]. Aplikasi ini dapat ditemui di play store maupun app store. Berdasarkan data jumlah pengguna aplikasi *mobile* JKN (27 Mei 2022) di seluruh Indonesia adalah 16.346.826 pengguna [9].

Peneliti melakukan survey awal pemahaman peserta terhadap aplikasi dengan fokus 7 fitur utama didapatkan hasil bahwa masih banyak peserta yang kurang memahami aplikasi *mobile* JKN yaitu sebesar 55,98% sehingga fungsi aplikasi menjadi kurang optimal dan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Selain itu, berdasarkan wawancara yang peneliti kepada kedepujian direksi bidang terkait yaitu Kedepujian Direksi Bidang Pelayanan Peserta (Yanserta) didapatkan beberapa masalah yang sering dialami oleh peserta yaitu registrasi dan login yang sulit karena harus mengingat nomor handphone yang didaftarkan sebelumnya sehingga peserta beranggapan bahwa akses pelayanan melalui *mobile* JKN sulit, kurang lengkapnya menu di aplikasi salah satu menu yang tidak tersedia adalah perubahan nomor *handphone* di aplikasi, warna background aplikasi yang tidak memiliki pilihan (hanya tampilan terang saja), bagi sebagian peserta ada beberapa informasi yang disajikan di aplikasi yang tidak dimengerti, adanya permintaan informasi dan keluhan yang disampaikan oleh peserta yang lama ditanggapi bahkan tidak dijawab, aplikasi mengalami keterlambatan dalam merespon permintaan peserta (terjadinya *loading* lama hingga *error*), ketidaksesuaian jawaban atas kebutuhan dan keluhan yang disampaikan peserta, adanya kekhawatiran bagi beberapa peserta mengenai keamanan data-data pribadi serta keakuratan biaya iuran yang ditagihkan ke peserta. Oleh karena itu, maka penulis mengangkat judul "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL)".

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian terhadap suatu hal yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan [10]. Dimana terdapat dua kemungkinan yang diterima yaitu jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan jelek (kurang ideal), sehingga konsumen merasa kebutuhan dan keinginannya belum terpenuhi atau justru sebaliknya [11].

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh [12].

2.2 Aplikasi *Mobile* JKN

Aplikasi *mobile* JKN merupakan inovasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan calon peserta dan peserta JKN-KIS (Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat). Menggunakan aplikasi *mobile* JKN, kegiatan administratif yang biasa dilakukan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu [13].

berdasarkan wawancara, observasi dan kuisioner pada
Manuscript received February 24th, 2022, revised April 1st, 2022

2.3 *Service Quality* (Servqual)

Metode *service quality* digunakan untuk mengetahui seberapa baik layanan yang diberikan kepada konsumen [14].

Ada 5 (lima) dimensi utama *service quality* [15] yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas perlengkapan dan material yang dipakai perusahaan (atau hal-hal yang dapat dilihat oleh seluruh konsumen).
2. *Reliability* (Keandalan), berkenaan dengan kemampuan perusahaan guna memberi layanan yang akurat dan tidak membuat kesalahan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), berkenaan dengan kemampuan dan kesediaan para karyawan dalam membantu konsumen dan menanggapi permintannya serta menginformasikan waktu dan kecepatan jasa diberikan.
4. *Assurance* (Jaminan), berkenaan dengan kemampuan karyawan atau perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen/pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy* (Empati), berkenaan dengan pemahaman perusahaan/karyawan terhadap konsumen dan tindakan yang perlu dilakukan juga memberikan perhatian personal kepada konsumen.

2.4 Aplikasi *Mobile* JKN

Kualitas jasa yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dari konsumen sebuah perusahaan dalam penyampaian jasa kepada pelanggan dapat disebabkan oleh beberapa kesenjangan atau gap [16] yaitu sebagai berikut:

1. Gap 1 (*Knowledge Gap*)
2. Gap 2 (*Standart Gap*)
3. Gap 3 (*Delivery Gap*)
4. Gap 4 (*Communications Gap*)
5. Gap 5 (*Service Gap*)

Untuk menghitung jumlah skor *servqual* adalah sebagai berikut:

$$\text{Skor servqual} = \text{Skor persepsi} - \text{Skor harapan}$$

3. Metodologi Penelitian

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lhokseumawe yang berlokasi di Jl. Iskandar Muda No.01, Kp. Jawa Lama, Kec. Banda Sakti, Kota Lhokseumawe, Aceh 24355. BPJS Kesehatan memiliki 2 jenis pelayanan yaitu pelayanan kontak langsung dan pelayanan kontak tidak langsung. Waktu penelitian secara keseluruhan dilaksanakan dari tanggal 10 Februari 2022 s.d selesai.

3.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah bertujuan untuk mengetahui masalah apa saja yang terdapat pada perusahaan dan sering terjadi yang dapat memberikan dampak negatif atau kerugian bagi perusahaan [17]. Dari masalah-masalah yang telah ditemukan pada tahap identifikasi, maka dapat dilakukan perumusan masalah untuk mengetahui penyebab terjadinya masalah yang telah ditemukan aplikasi *mobile* JKN BPJS Kesehatan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan Deputi Direksi Bidang Pelayanan Peserta (Yanserta) BPJS Kesehatan, karyawan dan peserta BPJS Kesehatan terkait masalah yang mungkin dan sering terjadi dan bagaimana upaya yang dilakukan untuk meminimalisir dan meningkatkan kepuasan peserta.

2. Kuisisioner

Kuisisioner diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan yang berada di seluruh Indonesia yang menggunakan aplikasi mobile JKN.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka pada penelitian ini merupakan data yang berasal dari buku, jurnal atau penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

4. Observasi

Observasi atau pengamatan yang dilakukan secara langsung dilakukan untuk mengetahui kondisi perusahaan dan juga mengidentifikasi permasalahan yang sering dialami peserta dalam penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan.

3.4 Metode Pengolahan Data

3.4.1 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Adapun jumlah pengguna aplikasi *mobile* JKN di seluruh Indonesia saat ini sebanyak 16.346.826 pengguna. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus bersifat mewakili [18].

3.4.2 Penentuan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Slovin. Jumlah pengguna Mobile JKN di seluruh Indonesia adalah 16.346.826 pengguna dan tingkat kesalahan (e) sebesar 10% serta tingkat keyakinan sebesar 95%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah populasi = 16.346.826 pengguna

e = Tingkat kesalahan (Margin of error) = 10%

Nilai tingkat kepercayaan 95% memberikan tingkat keseimbangan antara presisi dan reliabilitas [19]. Dari rumus diatas didapat hasil perhitungan banyaknya sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden.

3.4.3 Variabel Penelitian

Adapun variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator
----	----------	-----------

1	<i>Tangible</i>	(X1) Kelengkapan menu yang dimiliki aplikasi <i>mobile</i> JKN. (X2) Tampilan <i>mobile</i> JKN menarik. (X3) Pemilihan warna <i>background</i> aplikasi <i>mobile</i> JKN. (X4) Pemilihan warna, jenis, ukuran tulisan aplikasi <i>mobile</i> JKN.
2	<i>Reliability</i>	(X5) Kemudahan akses pelayanan melalui <i>mobile</i> JKN (bisa dilakukan dimana dan kapan saja). (X6) Kemudahan penggunaan <i>mobile</i> JKN (<i>easy to use</i>). (X7) Aplikasi <i>mobile</i> JKN menyajikan informasi yang mudah dipahami.
3	<i>Responsiveness</i>	(X8) <i>Mobile</i> JKN mampu menjawab permintaan informasi atau penyampaian keluhan. (X9) <i>Mobile</i> JKN membantu anda (peserta) dalam mengatasi kendala administrasi BPJS Kesehatan. (X10) Kecepatan <i>mobile</i> JKN dalam merespon permintaan anda. (X11) Kesesuaian jawaban atas kebutuhan dan keluhan anda.
4	<i>Assurance</i>	(X12) Keamanan data pribadi. (X13) Keakuratan tagihan dan keamanan dalam penggunaan <i>auto-debet</i> .
5	<i>Emphaty</i>	(X14) Respon <i>customer service</i> terhadap kebutuhan dan keluhan anda. (X15) <i>Customer service mobile</i> JKN segera meminta maaf bila terjadi kendala.

Sumber: Pengolahan Data

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Responden

Berdasarkan kuisisioner yang telah disebarakan melalui google form kepada 100 responden pengguna aplikasi *mobile* JKN, maka didapat responden dengan latar belakang status yang berbeda berdasarkan usia, jenis kelamin, domisili, kelas BPJS Kesehatan dan lama penggunaan aplikasi *mobile* JKN.

(Lanjutan)

No	Variabel	Persepsi	Harapan
4	X4	398	393
5	X5	393	383
6	X6	387	382
7	X7	392	383
8	X8	379	384
9	X9	378	376
10	X10	366	382
11	X11	368	367
12	X12	382	377
13	X13	382	378
14	X14	374	381
15	X15	362	381

Sumber: Pengolahan Data

B. Perhitungan Nilai Rata-Rata Persepsi dan Harapan

Setelah dilakukan pengumpulan data kuesioner tingkat kualitas dan dibuat rekapitulasi data persepsi dan harapan maka dapat dilakukan perhitungan rata-rata dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$\overline{XP}_{Xn} = \frac{Xn}{N}$$

Dimana:

XP = Rata-rata (mean) variabel ke-n

Xn = Total penilaian responden terhadap variabel ke-n

N = Jumlah responden

Berikut merupakan salah satu contoh perhitungan rata-rata persepsi:

$$\overline{XP}_{x1} = \frac{Xn}{N} = \frac{409}{100} = 4,09$$

Untuk rekapitulasi hasil perhitungan rata-rata persepsi dan harapan dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Rata-Rata Persepsi dan Harapan

No	Variabel	Persepsi	Harapan
1	X1	4,09	4,04
2	X2	3,93	3,86
3	X3	3,93	3,86
4	X4	3,98	3,93
5	X5	3,93	3,83
6	X6	3,87	3,82
7	X7	3,92	3,83
8	X8	3,79	3,84
9	X9	3,78	3,76
10	X10	3,66	3,82
11	X11	3,68	3,67
12	X12	3,82	3,77
13	X13	3,82	3,78
14	X14	3,74	3,81
15	X15	3,81	3,81

Sumber: Pengolahan Data

C. Perhitungan Nilai Servqual

Ada 3 nilai servqual yang dihitung yaitu berdasarkan atribut, dimensi dan keseluruhan.

1. Nilai Servqual Per Atribut

Manuscript received February 24th, 2022, revised April 1st, 2022

Berdasarkan nilai servqual per atribut setelah diurutkan didapatkan hasil yang dapat dilihat pada Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai Servqual Per Atribut

No	Atribut	Nilai Servqual	Rank	Keterangan
1	X15	-0,19	1	Perlu diperbaiki
2	X10	-0,16	2	Perlu diperbaiki
3	X14	-0,07	3	Perlu diperbaiki
4	X8	-0,05	4	Perlu diperbaiki
5	X11	0,01	5	Tidak perlu diperbaiki
6	X9	0,02	6	Tidak perlu diperbaiki
7	X13	0,04	7	Tidak perlu diperbaiki
8	X1	0,05	8	Tidak perlu diperbaiki
9	X4	0,05	9	Tidak perlu diperbaiki
10	X6	0,05	10	Tidak perlu diperbaiki
11	X12	0,05	11	Tidak perlu diperbaiki
12	X2	0,07	12	Tidak perlu diperbaiki
13	X3	0,07	13	Tidak perlu diperbaiki
14	X7	0,09	14	Tidak perlu diperbaiki
15	X5	0,10	15	Tidak perlu diperbaiki

Sumber: Pengolahan Data

2. Nilai Servqual Per Dimensi

Berdasarkan nilai servqual per dimensi setelah diurutkan didapatkan hasil yang dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Nilai Servqual Per Dimensi

No	Dimensi	Nilai Servqual	Rank
1	Emphaty	-0,13	1
2	Responsiveness	-0,07	2
3	Assurances	0,045	3
4	Tangibles	0,06	4
5	Reliability	0,08	5

Sumber: Pengolahan Data

3. Nilai Servqual Keseluruhan

Dari hasil perhitungan nilai servqual yang telah dilakukan maka kita dapat menghitung nilai IKP (Indeks Kepuasan Pelanggan) yang dapat dilihat pada Tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8. Indeks Kepuasan Pelanggan

Copyright ©2022 Department of Industrial Engineering. All right reserved

Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)				
No	Atribut	Persepsi (P)	Harapan (H)	Skor (T)
		Skala 1-5	Skala 1-5	T = (P) x (H)
1	X1	4,09	4,04	16,524
2	X2	3,93	3,86	15,170
3	X3	3,93	3,86	15,170
4	X4	3,98	3,93	15,641
5	X5	3,93	3,83	15,052
6	X6	3,87	3,82	14,783
7	X7	3,92	3,83	15,014
8	X8	3,79	3,84	14,554
9	X9	3,78	3,76	14,213
10	X10	3,66	3,82	13,981
11	X11	3,68	3,67	13,506
12	X12	3,82	3,77	14,401
13	X13	3,82	3,78	14,440
14	X14	3,74	3,81	14,249
15	X15	3,62	3,81	13,792
Total		57,56	57,43	220,49

Sumber: Pengolahan Data

$$IKP = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Dimana:

IKP = Indeks Kepuasan Pelanggan

T = Total Skor

Y = Total Harapan

Maka:

$$= \frac{220,49}{5 \times 57,43} \times 100\% = 76,785\%$$

Dari perhitungan indeks kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa peserta 76,785% puas akan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile* JKN. Nilai 76,785% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile* JKN masuk ke dalam kategori baik [22], namun BPJS Kesehatan masih perlu melakukan perbaikan kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN karena dalam perhitungan nilai *servqual* (gap) keseluruhan masih terdapat beberapa nilai negatif terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile* JKN.

4.2 Pembahasan

Hasil pembahasan gambaran umum responden menyatakan bahwa responden terbesar berusia 20-30 tahun yaitu sebesar 93%, sedangkan untuk usia < 20 tahun sebesar 4% dan > 30 tahun sebesar 3%. Berdasarkan jenis kelamin responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 54% dan perempuan sebesar 46%. Berdasarkan provinsi domisili, responden terbanyak berasal dari provinsi Sumatera Utara yaitu sebesar 21%, Aceh sebesar 20% dan Jawa Barat sebesar 13%. Berdasarkan kelas BPJS Kesehatan, responden kelas I sebesar 39%, responden kelas II sebesar 17% dan responden kelas III sebesar 44%. Berdasarkan lama penggunaan aplikasi *mobile* JKN, responden yang menggunakan <

1 bulan sebanyak 43%, 1-3 bulan sebanyak 16% dan > 3 bulan sebanyak 41%.

Berdasarkan analisis *servqual* yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat 4 atribut kuesioner yang memiliki nilai gap negatif. Nilai gap negatif memiliki arti bahwa atribut pelayanan tersebut masih belum memenuhi ekspektasi atau harapan dari peserta. Adapun atribut yang memiliki nilai negatif yaitu nomor 15: *customer service mobile* JKN segera meminta maaf bila terjadi kesalahan, nomor 10: kecepatan aplikasi dalam merespon permintaan peserta, nomor 14: respon *customer service* terhadap kebutuhan dan keluhan peserta dan nomor 8: *mobile* JKN mampu menjawab permintaan informasi atau penyampaian keluhan. Sedangkan jika berdasarkan dimensi *service quality*, BPJS Kesehatan perlu memprioritaskan perbaikan aplikasi *mobile* JKN dalam hal *emphaty* dan *responsiveness*.

Dari analisis yang dilakukan dapat diketahui atribut dengan nilai gap negatif yang paling besar ada pada atribut nomor 15 yaitu *customer service mobile* JKN segera meminta maaf bila terjadi kendala dengan gap sebesar -0,19. Sedangkan untuk atribut dengan nilai gap positif yang paling tinggi ada pada atribut nomor 5 yaitu kemudahan akses pelayanan melalui *mobile* JKN (bisa dilakukan dimana dan kapan saja) dengan nilai sebesar 0,10.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan dan analisa data yang dilakukan, kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *mobile* JKN termasuk ke dalam kategori baik dengan nilai indeks kepuasan pelanggan (IKP) sebesar 76,785%.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak BPJS Kesehatan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta, pihak manajemen dan bidang terkait memfokuskan perhatian terhadap beberapa prioritas perbaikan yang didapatkan dari hasil penelitian yaitu ada 4 atribut kuesioner yang dikelompokkan ke dalam dimensi *servqual* ada 2 yaitu dimensi *responsiveness* dan *emphaty* dimana kedua dimensi ini mengarah ke *customer service* (sumber daya manusia).
2. Perlu adanya target yang diberikan kepada setiap kantor cabang, dimana saat ini setiap BPJS Kesehatan kantor cabang hanya diberikan target untuk memperbanyak peserta untuk menjadi pengguna aplikasi *mobile* JKN. Maka dari itu, diharapkan adanya target bagi setiap kantor cabang untuk meningkatkan pemahaman peserta terhadap aplikasi *mobile* JKN dan kepuasan peserta terhadap aplikasi maupun respon *customer service* dalam aplikasi.
3. Perlu adanya penelitian lebih lanjut menggunakan metode lain untuk menentukan langkah-langkah terbaik

yang harus diambil, salah satu metode yang bisa digunakan adalah metode TRIZ (Teorija Resonija Isobretatelskih Zadac).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wikipedia, "BPJS Kesehatan", Link:https://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan, 2022.
- [2] Bahan Ajar Magang BPJS Kesehatan 2022, "Strategi Perluasan Kepesertaan Program JKN-KIS", Jakarta: *Corporate University*, 2022.
- [3] Wike Krisdayanti, "Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan", Medan: *Repository UMSU*, 2021.
- [4] Bahan Ajar Magang BPJS Kesehatan 2022, "Penerapan Asuransi Sosial Dalam Jaminan Kesehatan Nasional", Jakarta: *Corporate University*, 2022.
- [5] Bahan Ajar Magang BPJS Kesehatan 2022, "Pemasaran Sosial Program JKN-KIS", Jakarta: *Corporate University*, 2022.
- [6] Bahan Ajar Magang BPJS Kesehatan 2022, "Sejarah, Visi dan Misi BPJS Kesehatan", Jakarta: *Corporate University*, 2022.
- [7] Bahan Ajar Magang BPJS Kesehatan 2022, "Strategi Perluasan Kepesertaan Program JKN-KIS", Jakarta: *Corporate University*, 2022.
- [8] BPJS Kesehatan, "Akses Layanan Kesehatan Mudah Dengan Aplikasi *Mobile* JKN", Link: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>, 2022.
- [9] Deputi Bidang Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan, "Data Jumlah Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN", 2022.
- [10] Kotler, P., Kartajaya, H., Setiawan, I., "Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital", Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2019.
- [11] Agus Octa, "6 Levels of Excellent Service", Link:<https://distribusipemasaran.com/6-levels-of-excellent-service-perusahaan-anda-dilevel-mana/>, 2020.
- [12] Hanif Mauludin, "Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi", Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010.
- [13] BPJS Kesehatan, "Akses Layanan Kesehatan Mudah Dengan Aplikasi *Mobile* JKN", Link: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>, 2022.
- [14] Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valerie A, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing* Vol;. 49 (Fall) pp. 41-50, 1985.
- [15] Pasolong, Harbani, "Metode Penelitian Administrasi Publik", Bandung: Alfabeta, 2010.
- [16] Kotler dan Keller, "Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke-13", Jakarta: Erlangga, 2014.
- [17] Syafnidawati, "Identifikasi Masalah", Banten: Universitas Raharja, 2020.
- [18] Tjiptono, F, "Service Management (Mewujudkan Layanan Prima Edisi 3)", Yogyakarta: Andi, 2017.
- [19] Rao, Purba, "Measuring Consumer Perception Through Factor Analysis", *The Asian Manager (February-March)*, 2006.
- [20] Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif dan R&B", Bandung: Alfabeta, 2011.
- [21] Ghozali, Imam, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- [22] Yamin, Sofyan, "Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia Dalam Diklat Fungsional Calon Peneliti", Widyariset: Vol. 15 No.1, 2012.