

Analisis Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile* JKN dengan Metode *E-GovQual* dan IPA

Analysis of Mobile JKN Application Service Quality With E-GovQual Method and IPA

¹Randy Rizki Ananda*, ²Indriani Noor Hapsari

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul
^{1,2}Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Keba, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia

*e-mail: randyrizki012@gmail.com

(received: 28 August 2024, revised: 18 October 2024, accepted: 25 October 2024)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN dengan menggunakan 6 dimensi *E-GovQual*, serta memberikan rekomendasi peningkatan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan mengunjungi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tigaraksa dan Metro Hospitals Cikupa. Kemudian, diperoleh 110 responden yang telah mengisi kuesioner secara *online* melalui *Google Forms* dan termasuk dalam kategori pengguna aplikasi *Mobile* JKN. Uji instrumen kuesioner dilakukan pada 55 responden untuk menguji validitas dan reliabilitasnya. Pengolahan data dilakukan dengan melakukan uji statistik deskriptif, uji *R-Square*, uji hipotesis (signifikan), serta analisis kesenjangan (*GAP*) dan kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil koefisien determinasi (*R-Square*) menunjukkan bahwa secara keseluruhan, variabel kemudahan pengguna, keandalan, kepercayaan, isi dan tampilan informasi, fungsionalitas dan interaksi serta dukungan kepada masyarakat secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan sebesar 88,6%. Berdasarkan nilai kesenjangan (*GAP*) kinerja dan harapan penilaian sebesar -0,19 terdapat skala prioritas utama pada kuadran A untuk dilakukan perbaikan yakni pada informasi yang ditampilkan pada aplikasi *Mobile* JKN tepat dan terperinci (EF 4), semua fitur pada aplikasi *Mobile* JKN berfungsi dengan baik (FI 1), aplikasi *Mobile* JKN sudah menampilkan seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (CA 1), informasi mengenai lingkup kesehatan dan informasi sudah memberikan kejelasan (CA 2), akurasi ringkasan data informasi dan grafik serta warna pada sistem (CA 5), dan staf BPJS Kesehatan menunjukkan sikap tanggap dalam memecahkan masalah saya (CS 1). Rekomendasi ini menjadi prioritas utama untuk peningkatan kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN.

Kata kunci: *kualitas layanan, e-govqual, importance performance analysis, Mobile JKN*

Abstract

This study aims to evaluate the quality of Mobile JKN application services using 6 dimensions of E-GovQual, and provide recommendations for improving service quality based on the results of Importance Performance Analysis (IPA) analysis. This research uses a quantitative descriptive method. Questionnaires were distributed by visiting BPJS Kesehatan Tigaraksa Branch Office and Metro Hospitals Cikupa. Then, 110 respondents were obtained who had filled out the questionnaire online via Google Forms and were included in the category of Mobile JKN application users. The questionnaire instrument test was conducted on 55 respondents to test its validity and reliability. Data processing was carried out by conducting descriptive statistical tests, R-Square tests, hypothesis tests (significant), as well as gap analysis (GAP) and Importance Performance Analysis (IPA) quadrants. The results of the coefficient of determination (R-Square) show that overall, the variables of ease of use, reliability, trust, content and appearance, functionality and interaction and citizen support significantly affect service quality by 88.6%. Based on the performance gap value (GAP) and assessment expectations of -0.19, there is a main priority scale in quadrant A to make improvements, namely on the information displayed in the Mobile JKN application is precise and detailed (EF 4), all

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

features in the Mobile JKN application function properly (FI 1), the Mobile JKN application has displayed all the information needed by users (CA 1), information about the scope of health and information has provided clarity (CA 2), the accuracy of the summary of information data and graphics and colors in the system (CA 5), and BPJS Kesehatan staff show a responsive attitude in solving my problem (CS 1). These recommendations are top priorities for improving the service quality of the Mobile JKN application.

Keywords: service quality, e-govqual, importance performance analysis, mobile JKN

1 Pendahuluan

E-Government (Electronic Government) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk mengelola sistem pemerintahan secara efektif dan memberikan pelayanan kepada masyarakat [1]. BPJS Kesehatan berperan sebagai badan hukum yang bertanggung jawab atas jaminan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah bagi masyarakat. Sebagai bagian dari strategi penerapan *E-Government*, BPJS Kesehatan menerapkan inovasi teknologi berupa aplikasi *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional). Aplikasi ini memberikan kemudahan akses mandiri bagi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara *online* dan mengurangi kebutuhan kunjungan langsung ke kantor cabang atau fasilitas kesehatan [2]. Aplikasi *Mobile JKN* telah tersebar di seluruh Indonesia dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Saat ini, aplikasi tersebut telah tersedia untuk diunduh dengan berbagai jenis *smartphone* melalui *Play Store* dan *App Store*. Berdasarkan data *Play Store* dan *App Store* per 14 Oktober 2023, peringkat aplikasi *Mobile JKN* berbeda. *Play Store* mendapat 4,5 dari 551.278 ulasan, sedangkan *App Store* mendapat 4,8 dari lebih dari 115.000 ulasan. Meskipun baik, perlu evaluasi untuk pembaruan fitur dan versi aplikasi saat ini. Analisis kualitas layanan dapat dilakukan dengan metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis*.

Untuk mengevaluasi kualitas layanan *E-Government*, dapat digunakan model evaluasi kualitas layanan digital. Menurut Napitupulu, model kualitas layanan *E-Government* pada awalnya dikembangkan dari model tradisional seperti *SERVQUAL* yang diusulkan oleh Parasuraman et al untuk menilai kualitas layanan secara umum [3]. Namun, model *SERVQUAL* kurang efisien untuk *E-Service Quality* karena dimensi-dimensinya perlu disesuaikan. Oleh karena itu, dikembangkan model khusus untuk mengukur *E-Service Quality* dalam domain pemerintahan, yaitu *E-GovQual (E-Government Quality)*. *E-GovQual* digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dari *E-Government* [3]. Metode *E-GovQual* adalah pendekatan evaluasi dalam layanan *E-Government* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas, yang mengidentifikasi 6 dimensi evaluasi, termasuk kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsionalitas lingkungan interaksi, keandalan, konten dan tampilan informasi, serta dukungan kepada masyarakat [4]. Selanjutnya, *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan dengan membandingkan kinerja aktual dengan harapan pengguna [5]. IPA menggunakan diagram kartesius dengan empat kuadran untuk menunjukkan tingkat pentingnya setiap komponen dalam meningkatkan kinerja [6].

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji kualitas layanan *E-Government*, namun memiliki beberapa keterbatasan. Penelitian yang menggunakan metode *E-GovQual* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas [4], seperti yang dilakukan oleh Septa et al. [7], hanya berfokus pada variabel penelitian yang terbatas. Selain itu, penelitian oleh Nugroho [8] menunjukkan keterbatasan dalam pengambilan sampel, yang membatasi pemahaman terhadap faktor-faktor penerimaan aplikasi. Penelitian yang menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang dikembangkan oleh Martilla & James [5], seperti penelitian oleh Park & Samijadi [9], juga menunjukkan keterbatasan, terutama kemungkinan bias sampel terhadap responden berdasarkan akses internet dan ukuran sampel yang kecil, yang mungkin tidak cukup mewakili area penelitian.

Pada beberapa penelitian yang mengevaluasi kualitas layanan *E-Government*, sebagian besar memiliki *research gap* berupa keterbatasan dalam variabel yang diteliti dan metode pengambilan sampel. Penelitian-penelitian ini sering kali hanya fokus pada beberapa variabel tertentu dan menggunakan sampel kecil yang tidak representatif, sehingga menyebabkan bias dan mengurangi validitas temuan, serta dampak pembaruan fitur aplikasi terhadap kepuasan pengguna tidak dievaluasi.

Penelitian ini bertujuan menerapkan metode *E-GovQual* dan IPA dalam mengukur kualitas layanan dan mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja dan harapan pengguna aplikasi *Mobile JKN*,

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

serta mengevaluasi dampak pembaruan fitur terhadap penilaian pengguna dan memberikan rekomendasi peningkatan kualitas layanan. Dari *Research Gap* yang ada, *Research Question* yang diajukan adalah: 1) bagaimana metode *E-GovQual* dan IPA dapat diterapkan dalam mengukur kualitas layanan serta mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja dan harapan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN*, dan 2) bagaimana mengidentifikasi dampak pembaruan fitur pada aplikasi *Mobile JKN* terhadap penilaian pengguna dan rekomendasi peningkatan. Hasil penelitian diharapkan memberikan ringkasan tingkat layanan aplikasi *Mobile JKN* menurut pendapat pengguna serta saran kualitas yang harus diprioritaskan untuk peningkatan kualitas layanan.

2 Tinjauan Literatur

Kualitas layanan publik mengacu pada produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan segala sesuatu yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, terhadap barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan memuaskan kepuasan masyarakat [10]. Indonesia menjadi negara berkembang yang sudah menerapkan *E-Government* [11]. Untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan manajemen medis dengan lebih mudah, salah satu inovasi dan sebuah *E-Government* yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan adalah aplikasi *Mobile JKN* [2].

Untuk mengevaluasi kualitas layanan *E-Government*, model evaluasi kualitas layanan digital dapat digunakan. Menurut Napitupulu, model kualitas layanan *E-Government* pada awalnya dikembangkan dari model tradisional seperti *SERVQUAL* yang diusulkan oleh Parasuraman et al. untuk menilai kualitas layanan secara umum [3]. Namun, karena dimensi *SERVQUAL* perlu dirumuskan ulang untuk konteks *E-Service Quality*, penerapan model ini kurang efisien untuk *E-Government*. Oleh karena itu, dikembangkan model khusus untuk mengukur *E-Service Quality* dalam domain pemerintahan, yaitu *E-GovQual*. *E-GovQual* digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan *E-Government*.

Untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui *E-Government*, metode *E-GovQual* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas [4] digunakan untuk mengukur kualitas layanan publik. *E-GovQual* mencakup enam dimensi, seperti *Ease of Use*, *Trust*, *Functionality of the Interaction*, *Reliability*, *Content and Appearance of Information*, dan *Citizen Support*. Dimensi *Ease of Use* mengukur seberapa mudah masyarakat berinteraksi atau menggunakan *E-Government*. Dimensi *Trust* mengukur tingkat kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan. Dimensi *Reliability* mengukur aksesibilitas, ketersediaan, dan keakuratan informasi yang dibutuhkan pengguna, mengacu pada kemampuan layanan dalam hal *accessibility*, *availability*, dan *accuracy*. Dimensi *Functionality of the Interaction* mengukur kemampuan layanan untuk berinteraksi dengan pengguna dalam pengumpulan informasi. Dimensi *Content and Appearance of Information* menilai kualitas informasi yang disediakan, termasuk penggunaan grafis, ukuran, dan warna halaman aplikasi. Terakhir, dimensi *Citizen Support* menilai dukungan yang diberikan kepada masyarakat, mengukur kemampuan layanan dalam membantu pengguna menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Martilla & James memperkenalkan *Importance Performance Analysis* (IPA), sebuah model *multi-attribute* yang digunakan untuk menganalisis kinerja suatu organisasi. Pendekatan IPA didasari oleh dua aspek kepuasan: kepentingan atau harapan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*) dalam memberikan layanan. Hasil analisis kepentingan dan kinerja kemudian digambarkan dalam diagram kartesius IPA, yang terdiri dari sumbu x untuk tingkat kinerja dan sumbu y untuk tingkat kepentingan. Perpotongan sumbu x dan y menghasilkan empat kuadran: kuadran A (*Concentrate Here*), kuadran B (*Keep Up the Good Work*), kuadran C (*Low Priority*), dan kuadran D (*Possible Overkill*) [6].

Studi literatur dilakukan dengan sejumlah penelitian terdahulu yang mengkaji kualitas layanan *E-Government*, namun memiliki beberapa keterbatasan. Penelitian yang menggunakan metode *E-GovQual* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas [4], seperti yang dilakukan oleh Septa et al. [7], berfokus pada variabel penelitian yang terbatas. Pada penelitian oleh Nugroho [8] menunjukkan keterbatasan dalam pengambilan sampel, yang membatasi pemahaman terhadap faktor-faktor penerimaan aplikasi. Penelitian yang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dikembangkan oleh Martilla & James [5], seperti penelitian oleh Park & Samijadi [9], juga menunjukkan keterbatasan terletak pada kemungkinan bias sampel terhadap responden berdasarkan akses internet dan ukuran sampel yang saat ini tergolong kecil mungkin tidak cukup mewakili area penelitian [9]. Pada penelitian oleh Gusti Agung Sri Guntari, yaitu keterbatasan dalam

pengambilan sampel, dengan hanya mewawancarai sejumlah kecil peserta JKN yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN, yang tidak mewakili keragaman pengguna secara keseluruhan [12]. Selain itu, pada penelitian Bahri et al. terfokus pada peningkatan jumlah pengguna aplikasi dan belum memanfaatkan metode lain yang dapat memberikan wawasan lebih mendalam terkait strategi yang optimal yang harus diambil [13]. Dengan memperhatikan temuan-temuan tersebut, diperlukan penelitian lanjutan yang lebih menyeluruh untuk menggali aspek-aspek yang lebih mendalam terkait penerimaan dan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN.

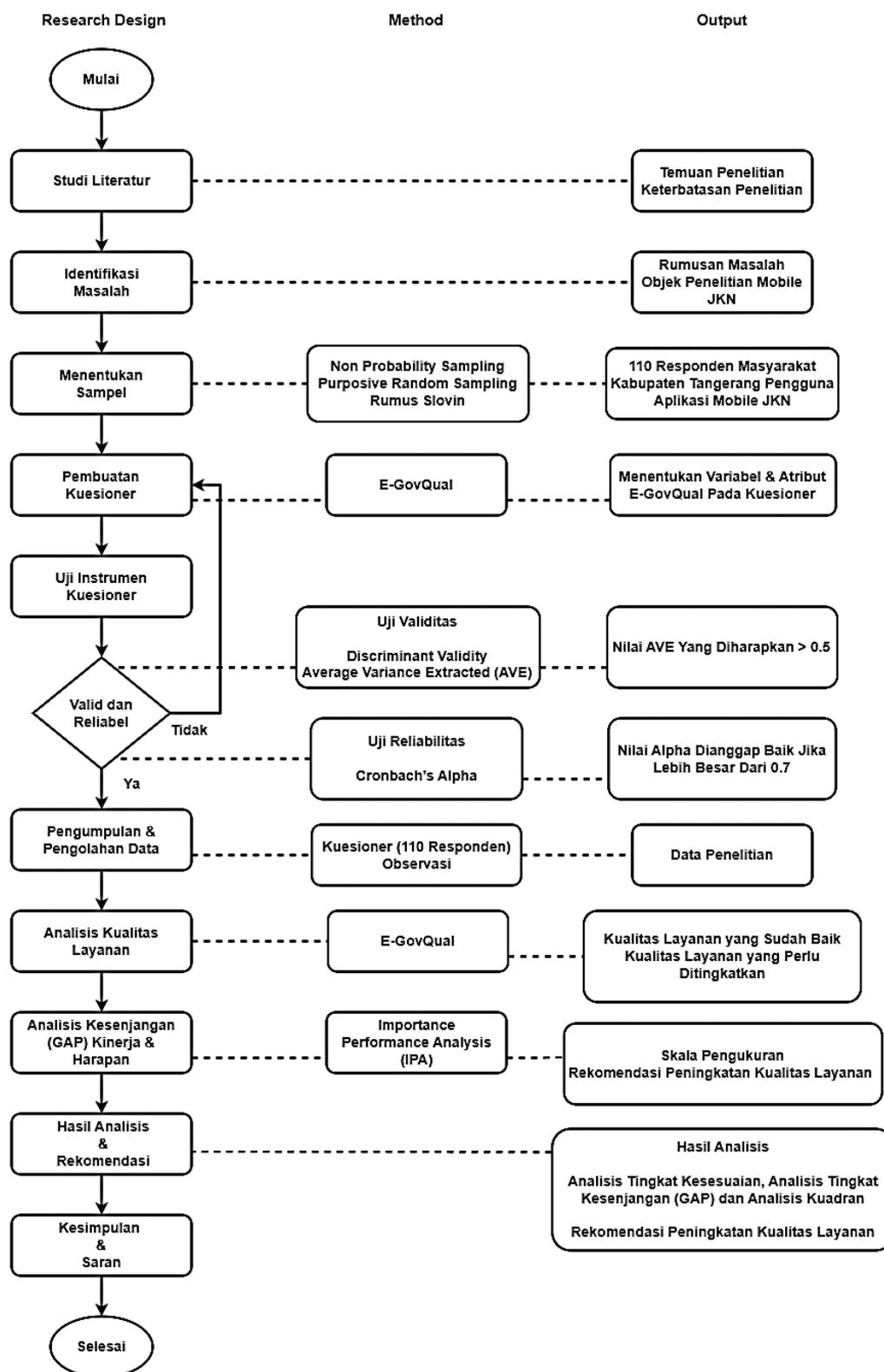
Meskipun banyak penelitian telah mengevaluasi kualitas layanan *E-Government*, sebagian besar memiliki *research gap* berupa keterbatasan dalam variabel yang diteliti dan metode pengambilan sampel. Penelitian-penelitian ini sering kali hanya tertuju pada beberapa variabel tertentu dan menggunakan sampel kecil yang tidak representatif, sehingga menyebabkan bias dan mengurangi validitas temuan. Selain itu, penelitian sebelumnya sering kali tidak menggunakan metode analisis mendalam seperti *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja dan harapan pengguna, serta tidak mengevaluasi dampak pembaruan fitur aplikasi terhadap kepuasan pengguna, melainkan hanya berfokus pada kondisi saat ini tanpa mempertimbangkan perubahan atau peningkatan fitur. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengukur kualitas layanan serta mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja dan harapan pengguna terhadap aplikasi *Mobile* JKN, serta mengevaluasi dampak dari pembaruan fitur pada aplikasi tersebut terhadap penilaian pengguna dan memberikan rekomendasi peningkatan kualitas layanan.

3 Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi sebuah *Research Design* yang terdiri dari beberapa tahapan yang tersusun secara sistematis yaitu studi literatur, identifikasi masalah, menentukan sampel, pembuatan kuesioner, uji instrumen kuesioner, uji validitas dan uji reliabilitas, pengumpulan dan pengolahan data, analisis kualitas layanan, analisis kesenjangan (*GAP*) kinerja & harapan, hasil analisis & rekomendasi, serta kesimpulan dan saran. Studi literatur menjadi langkah awal dalam penelitian ini, bertujuan untuk mendapatkan referensi yang relevan dalam landasan teori dan metode penelitian. Referensi ini diambil dari berbagai sumber seperti buku, *e-book*, jurnal, *e-journal*, dokumen pemerintah, situs *website*, dan penelitian terdahulu.

Setelah itu, identifikasi masalah dilakukan dengan menyoroti keterbatasan dari penelitian sebelumnya. Keterbatasan tersebut meliputi sampel yang kecil, perlunya penentuan kualitas layanan, serta kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna aplikasi *Mobile* JKN. Analisis juga dilakukan terhadap fitur-fitur aplikasi yang perlu diperbarui untuk meningkatkan kualitas layanan, dengan fokus pada pengguna dan perbandingan dengan penelitian lain, sehingga dapat memberikan rekomendasi peningkatan yang optimal. Tahap ini menghasilkan rumusan masalah dan objek penelitian yang berkaitan dengan fitur info program JKN, info lokasi faskes, pendaftaran pelayanan (antrean), dan pengadaan layanan JKN.

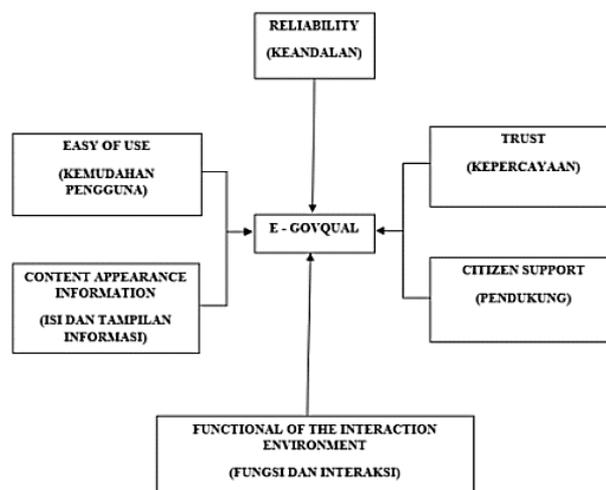
Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan jenis *Purposive Random Sampling*, dimana sampel diambil dari masyarakat Kabupaten Tangerang yang pernah menggunakan aplikasi *Mobile* JKN, dengan ukuran sampel sebanyak 110 responden berdasarkan rumus Slovin. Kuesioner kemudian disusun berdasarkan indikator dan kategori yang telah ditentukan, menggunakan atribut pada *E-GovQual* yang terdiri dari 6 dimensi dan 30 atribut. Sebelum digunakan, instrumen kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya pada 55 responden yang merupakan peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Tangerang dan hasilnya adalah valid dan reliabel. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan observasi langsung, kemudian diolah menggunakan *software* SmartPLS dan SPSS untuk melakukan analisis kualitas layanan dengan metode *E-GovQual* dan analisis kesenjangan kinerja & harapan menggunakan *Importance Performance Analysis*. Hasil dari analisis ini kemudian disajikan dalam bentuk rekomendasi dan kesimpulan yang menjawab rumusan masalah, serta memberikan saran untuk penelitian selanjutnya. Berikut *research design* ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Research design

Dalam penelitian ini, menggunakan 6 (enam) dimensi *E-GovQual*, yang dimodifikasi agar sesuai dengan keadaan yang terjadi pada subjek penelitian. 6 dimensi *E-GovQual* yaitu *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna), *Trust* (Kepercayaan), *Functionality of the Interaction Environment* (Fungsionalitas dan Interaksi), *Reliability* (Keandalan), *Content and Appearance of Information* (Isi

dan Tampilan Informasi), dan *Citizen Support* (Dukungan kepada Masyarakat). Model dimensi *E-GovQual* ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Model dimensi e-govqual

Selain mengevaluasi kualitas layanan *E-Government*, penelitian ini juga mengkaji fungsionalitas aplikasi *Mobile JKN*. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memberikan rekomendasi kepada pihak terkait untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Analisis ini menggunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA) yang membagi hasil evaluasi ke dalam kuadran berdasarkan kinerja (*performance*) pada sumbu x dan harapan (*expectation*) pada sumbu y [6]. *Concentrate here*, *keep up the good work*, *low priority*, dan *possible overkill* merupakan seperempat kuadran [10]. Bagian ini berisi saran rekomendasi peningkatan kualitas layanan *E-Government*.

Harapan / Kepentingan	Kuadran A 'Concentrate Here' Harapan Tinggi / Kinerja Rendah	Kuadran B 'Keep Up the Good Work' Harapan Tinggi / Kinerja Tinggi
	Kuadran C 'Low Priority' Harapan Rendah / Kinerja Rendah	Kuadran D 'Possible Overkill' Harapan Rendah / Kinerja Tinggi
	Kinerja / Performa	

Gambar 3. Analisis kuadran importance performance analysis (IPA)

Pada Gambar 3, analisis kinerja harapan dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang dikembangkan oleh Martilla & James. Metode IPA mengelompokkan hasil analisis ke dalam empat kategori kuadran. Pertama, "*Concentrate Here*" mengindikasikan bahwa komponen atau indikator tersebut memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja sesuai dengan harapan pengguna. Kedua, "*Keep Up The Good Work*" menunjukkan bahwa terdapat komponen atau indikator yang kinerjanya sudah baik dan perlu dipertahankan. Ketiga, "*Low Priority*" mengindikasikan bahwa komponen tersebut memiliki prioritas rendah untuk perbaikan. Terakhir, "*Possible Overkill*" menunjukkan bahwa kinerja pada komponen tersebut mungkin sudah berlebihan dan dapat dievaluasi kembali untuk penggunaan yang efektif.

Penelitian ini mengadopsi metodologi deskriptif kuantitatif, yang dimulai dengan pengumpulan data, analisis hasil, dan deskripsi situasi dunia nyata [14]. Prioritas penelitian selalu diberikan pada topik yang diteliti. Dalam konteks ini, subjek penelitian adalah aplikasi *Mobile JKN* pada BPJS

Kesehatan Kabupaten Tangerang. *Google Formulir* digunakan untuk mendistribusikan kuesioner penelitian secara *online* sebagai metode pengumpulan data.

Tabel 1. Indikator kuesioner penelitian

No	Indikator	Variabel
Dimensi Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Use</i>)		
1	Struktur aplikasi jelas dan mudah dimengerti	EF1
2	Peta aplikasi terorganisasi dengan baik	EF2
3	Aplikasi disesuaikan dengan kebutuhan pengguna	EF3
4	Tampilan informasi yang lengkap	EF4
5	Informasi yang ditampilkan selalu diperbaharui	EF5
Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)		
6	Halaman utama aplikasi selalu tersedia	RB1
7	Keberhasilan layanan saat mengakses pertama kali	RB2
8	Pelayanan yang tepat waktu	RB3
9	Pelayanan dapat diakses dimana pun dan kapan pun	RB4
10	Formulir yang ada pada layanan aplikasi <i>Mobile JKN</i> dapat diunduh dalam waktu yang singkat	RB5
Dimensi Kepercayaan (<i>Trust</i>)		
11	Keamanan data akun	TR1
12	Otentifikasi data pribadi	TR2
13	Keamanan data pribadi	TR3
14	Tujuan yang jelas terhadap penggunaan data pribadi	TR4
15	Memberikan rasa aman dalam menggunakan aplikasi	TR5
Dimensi Fungsionalitas dan Interaksi (<i>Functional Of The Interaction Environment</i>)		
16	Fitur aplikasi berfungsi saat dioperasikan	FI1
17	Interaksi pengguna dan pengelola	FI2
18	Informasi dan progres antrean fasilitas kesehatan	FI3
19	Sistem aplikasi mengalami gangguan	FI4
20	Layanan pengaduan berfungsi	FI5
Dimensi Isi dan Tampilan Informasi (<i>Content and Appearance of Information</i>)		
21	Aplikasi selalu menampilkan informasi secara lengkap	CA1
22	Informasi mengenai lingkup kesehatan	CA2
23	Isi data pendaftaran pelayanan (antrean)	CA3
24	Formulir <i>online</i> ringkas	CA4
25	Akurasi informasi, grafik serta warna	CA5
Dimensi Dukungan Kepada Masyarakat (<i>Citizen Support</i>)		
26	Pegawai cepat tanggap terhadap masalah yang muncul	CS1
27	Respon cepat pegawai dalam mengatasi pertanyaan pengguna	CS2
28	Pengetahuan pegawai cukup untuk menjawab berbagai pertanyaan pengguna	CS3
29	Kemampuan pegawai dalam menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan	CS4
30	Dibutuhkan fitur <i>live chat</i> pada aplikasi <i>Mobile JKN</i>	CS5
Dimensi Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)		
31	Staf BPJS Kesehatan sigap dalam membantu pengguna yang kesulitan dalam menggunakan aplikasi	SQ1
32	Melakukan konsultasi dokter tidak memakan waktu	SQ2
33	Tampilan aplikasi <i>Mobile JKN</i> mudah dipahami oleh pengguna	SQ3
34	Fitur dapat digunakan dengan baik	SQ4
35	Terdapat kendala pada beberapa fitur di aplikasi <i>Mobile JKN</i>	SQ5

Kuesioner pada Tabel 1 berisi pertanyaan tentang kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Kabupaten Tangerang mengenai kemudahan pengguna, kepercayaan, keandalan, fungsionalitas dan interaksi, isi dan tampilan informasi, dukungan kepada masyarakat, serta kesediaan untuk menggunakan kembali aplikasi *Mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Kabupaten Tangerang. Pengambilan data dari kuesioner ini menggunakan rumus Slovin untuk menentukan sampel penelitian. Rumus ini digunakan untuk memastikan akurasi yang tepat dalam

mengambil sampel dari populasi sebesar 1,6 juta, dengan tingkat akurasi 10%. Jumlah sampel yang digunakan adalah minimal 100 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan mengunjungi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tigaraksa dan Metro Hospitals Cikupa. Kemudian, diperoleh 110 responden yang telah mengisi kuesioner secara *online* melalui *Google Forms* dan termasuk dalam kategori pengguna aplikasi *Mobile JKN*.

Uji validitas dan reliabilitas digunakan dalam proses pengolahan data. Penilaian instrumen yang digunakan untuk menguji validitas penelitian merupakan evaluasi terhadap kualitasnya. Kualitas instrumen menentukan seberapa baik topik penelitian dapat diwakili [11]. Dalam mengevaluasi pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen, pengujian hipotesis menggunakan uji T [15]. Setelah pengolahan data selesai menggunakan skema pengujian yang telah ditetapkan, dilakukan pengujian hipotesis untuk mengevaluasi hubungan antara variabel-variabel tertentu dengan kualitas layanan. Pertama, hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa variabel kemudahan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa keandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Selanjutnya, hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hipotesis keempat (H4) menyatakan bahwa fungsionalitas dan interaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Sementara itu, hipotesis kelima (H5) menyatakan bahwa isi dan tampilan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Terakhir, hipotesis keenam (H6) menyatakan bahwa dukungan kepada masyarakat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Dengan melakukan pengujian terhadap hipotesis-hipotesis ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN*.

Selanjutnya, hasil pengolahan data menunjukkan bagaimana faktor-faktor mempengaruhi standar layanan aplikasi *Mobile JKN*, dan analisis IPA dilakukan untuk mengevaluasi ini. Menurut Parasuraman et al. dalam penelitian [16], kualitas layanan dapat dinilai dengan membandingkan antara kinerja yang terjadi dan harapan yang diharapkan oleh pengguna. Jika nilai kesenjangan kurang dari -1, ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan dianggap baik, sementara jika nilai kesenjangan lebih dari -1, ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perlu diperbaiki.

4 Hasil dan Pembahasan

Research question yang diajukan adalah 1) bagaimana metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat diterapkan dalam mengukur kualitas layanan serta mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara kinerja dan harapan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN*. Selain itu, 2) bagaimana mengidentifikasi dampak dari pembaruan fitur pada aplikasi *Mobile JKN* terhadap penilaian pengguna dan rekomendasi peningkatan kualitas layanan.

4.1 Hasil Research Question 1

Hasil uji validitas dan reliabilitas pada penelitian yang melibatkan 110 pengguna aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa semua indikator untuk setiap konstruk memenuhi syarat validitas konvergen, dengan nilai *loading factor* di atas 0,7 dan *Average Variance Extracted* (AVE) lebih dari 0,5, sehingga variabel-variabel yang diuji dinyatakan valid dan reliabel. Hasil analisis koefisien determinasi (*R-Square*) mengindikasikan bahwa enam variabel *E-GovQual* berkontribusi secara signifikan sebesar 88,6% terhadap kualitas layanan, sementara uji hipotesis menunjukkan bahwa hanya variabel Dukungan kepada Masyarakat yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, sedangkan lima variabel lainnya tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Analisis kesenjangan (*GAP*) mengungkapkan bahwa semua komponen mengalami kesenjangan negatif antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) perlu dilakukan, yang akan memberikan gambaran tentang prioritas perbaikan pada komponen yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4.1.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan survei dan penelitian dengan partisipasi 110 pengguna aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Kabupaten Tangerang, dilakukan evaluasi terhadap 35 pernyataan yang mencakup 6

dimensi *E-GovQual*. Instrumen tersebut mampu mengukur data secara konsisten dan akurat, yang telah diuji untuk validitas dan reliabilitas guna memastikan ketepatan dan konsistensi hasil penelitian.

Tabel 2. Hasil uji validitas dan reliabilitas

Variabel	Indikator	Loading Factor	Cut Value Loading Factor	AVE	Cut Value AVE	Validity Convergent
X1	EF 1	0.932	0,7	0.898	0,5	Valid
	EF 2	0.957	0,7		0,5	Valid
	EF 3	0.940	0,7		0,5	Valid
	EF 4	0.952	0,7		0,5	Valid
	EF 5	0.957	0,7		0,5	Valid
X2	RB 1	0.970	0,7	0.941	0,5	Valid
	RB 2	0.979	0,7		0,5	Valid
	RB 3	0.970	0,7		0,5	Valid
	RB 4	0.968	0,7		0,5	Valid
	RB 5	0.963	0,7		0,5	Valid
X3	TR 1	0.970	0,7	0.947	0,5	Valid
	TR 2	0.988	0,7		0,5	Valid
	TR 3	0.971	0,7		0,5	Valid
	TR 4	0.974	0,7		0,5	Valid
	TR 5	0.985	0,7		0,5	Valid
X4	FI 1	0.966	0,7	0.844	0,5	Valid
	FI 2	0.965	0,7		0,5	Valid
	FI 3	0.957	0,7		0,5	Valid
	FI 4	0.725	0,7		0,5	Valid
	FI 5	0.956	0,7		0,5	Valid
X5	CA 1	0.980	0,7	0.964	0,5	Valid
	CA 2	0.978	0,7		0,5	Valid
	CA 3	0.967	0,7		0,5	Valid
	CA 4	0.989	0,7		0,5	Valid
	CA 5	0.995	0,7		0,5	Valid
X6	CS 1	0.972	0,7	0.940	0,5	Valid
	CS 2	0.967	0,7		0,5	Valid
	CS 3	0.981	0,7		0,5	Valid
	CS 4	0.988	0,7		0,5	Valid
	CS 5	0.939	0,7		0,5	Valid
Y	SQ 1	0.967	0,7	0.896	0,5	Valid
	SQ 2	0.971	0,7		0,5	Valid
	SQ 3	0.975	0,7		0,5	Valid
	SQ 4	0.971	0,7		0,5	Valid
	SQ 5	0.841	0,7		0,5	Valid

Pada Tabel 2, validitas diukur untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen yang digunakan dapat mengukur penelitian dengan baik. Kualitas representasi dari pertanyaan penelitian ditentukan melalui nilai instrumen yang digunakan. Untuk mengukur validitas, hubungan antar variabel diuji, termasuk *Discriminant Validity* yang digunakan untuk membedakan antara dua konstruk yang seharusnya berbeda, dan *Average Variance Extracted (AVE)*, di mana nilai AVE yang diharapkan harus lebih dari 0,5 [17].

Hasil analisis menggunakan SmartPLS yang ditampilkan pada Tabel 2 mengungkapkan bahwa semua indikator untuk setiap konstruk telah memenuhi syarat validitas konvergen. Nilai *loading factor* semua indikator lebih dari 0,7 dan nilai AVE untuk semua konstruk lebih besar dari 0,5. Dengan demikian, variabel-variabel yang diuji dinyatakan valid dan reliabel.

4.1.2 Koefisien Determinasi (R-Square)

Hasil uji *R-Square* dari keenam variabel *E-GovQual* dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Hasil uji r-square

	R-square	R-square adjusted
Y	0.886	0.880

Berdasarkan Tabel 3, besarnya nilai *Adjusted R-Square* adalah 0.880 atau sebesar 88,6%. Dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, variabel kemudahan pengguna, keandalan, kepercayaan, isi dan tampilan, fungsionalitas dan interaksi serta dukungan kepada masyarakat secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan sebesar 88,6%. Sedangkan sisanya sebesar 11,4% (100% - 88,6%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model regresi penelitian ini.

4.1.3 Hipotesis Penelitian

Untuk menilai dampak parsial variabel independen terhadap variabel dependen, pengujian hipotesis menggunakan uji t. Dalam pendekatan *resampling bootstrap*, nilai signifikan (dua sisi) adalah *T-value* 1,65 untuk tingkat signifikansi 10%, 1,96 untuk tingkat signifikansi 5%, dan 2,58 untuk tingkat signifikansi 1%. Hasil pengujian hipotesis ini diuraikan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Hasil uji hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	Keterangan
X1 -> Y	0.179	0.175	0.122	1.464	0.143	Tidak Berpengaruh
X2 -> Y	0.083	0.076	0.158	0.528	0.597	Tidak Berpengaruh
X3 -> Y	-0.087	-0.080	0.221	0.395	0.693	Tidak Berpengaruh
X4 -> Y	0.208	0.207	0.134	1.555	0.120	Tidak Berpengaruh
X5 -> Y	0.122	0.130	0.130	0.941	0.347	Tidak Berpengaruh
X6 -> Y	0.478	0.475	0.111	4.307	0.000	Berpengaruh Ke Arah Positif Dan Signifikan

Berdasarkan Tabel 4 dapat dinyatakan bahwa hasil uji signifikan terdapat satu variabel hipotesis yang diterima dan signifikan terhadap kualitas layanan serta lima variabel hipotesis yang ditolak dan tidak signifikan terhadap kualitas layanan.

1. Variabel Kemudahan Pengguna: Tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan dengan nilai T statistik 1.464 (kurang dari 1,96) dan nilai *p-values* 0.143 (lebih dari 0,05), sehingga hipotesis pertama (H1) ditolak.
2. Variabel Keandalan: Tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan dengan nilai T statistik 0.528 (kurang dari 1,96) dan nilai *p-values* 0.597 (lebih dari 0,05), sehingga hipotesis kedua (H2) ditolak.
3. Variabel Kepercayaan: Tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan dengan nilai T statistik 0.395 (kurang dari 1,96) dan nilai *p-values* 0.693 (lebih dari 0,05), sehingga hipotesis ketiga (H3) ditolak.
4. Variabel Fungsi dan Interaksi: Tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan dengan nilai T statistik 1.555 (kurang dari 1,96) dan nilai *p-values* 0.120 (lebih dari 0,05), sehingga hipotesis keempat (H4) ditolak.
5. Variabel Isi dan Tampilan Informasi: Tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan dengan nilai T statistik 0.941 (kurang dari 1,96) dan nilai *p-values* 0.347 (lebih dari 0,05), sehingga hipotesis kelima (H5) ditolak.
6. Variabel Dukungan kepada Masyarakat: Mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan nilai T statistik 4.307 (lebih dari 1,96) dan nilai *p-values* mendekati 0 yaitu 0.000 (kurang dari 0,05), sehingga hipotesis keenam (H6) diterima.

Berdasarkan hasil uji signifikan yang disajikan dalam Tabel 4, terdapat satu variabel hipotesis yang diterima dan signifikan terhadap kualitas layanan, yaitu variabel Dukungan kepada Masyarakat. Dukungan kepada Masyarakat berpengaruh signifikan ke arah positif sebesar 0.478 dengan nilai T

statistik ($4.307 > 1,96$) dan *p-values* mendekati 0 yaitu ($0.000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa Dukungan kepada Masyarakat berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan. Sementara itu, lima variabel hipotesis lainnya, yaitu Kemudahan Pengguna, Keandalan, Kepercayaan, Fungsi dan Interaksi, serta Isi dan Tampilan Informasi, ditolak karena tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan. Masing-masing variabel tersebut memiliki nilai T statistik kurang dari 1,96 dan *p-values* lebih dari 0,05, yang mengindikasikan bahwa variabel-variabel tersebut tidak berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN*.

4.1.4 Analisis Kesenjangan (GAP)

Untuk memastikan adanya *GAP* atau ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan masyarakat terhadap kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN*, dilakukan analisis *GAP*. Analisis ini mencakup enam karakteristik *E-GovQual*. Hasil analisis tersebut disajikan dalam Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Hasil analisis tingkat kesenjangan (GAP)

Komponen	Mean Kinerja		Mean Harapan		GAP	
	Perkomponen	Perdimensi	Perkomponen	Perdimensi	Perkomponen	Perdimensi
EF 1	2.84		2.96		-0.12	
EF 2	2.88		3.05		-0.17	
EF 3	2.89	2.86	3.09	3.04	-0.20	-0.17
EF 4	2.80		3.06		-0.26	
EF 5	2.93		3.07		-0.14	
RB 1	2.87		3.04		-0.17	
RB 2	2.98		3.09		-0.11	
RB 3	2.77	2.88	3.00	3.04	-0.23	-0.16
RB 4	2.94		3.08		-0.14	
RB 5	2.84		3.01		-0.17	
TR 1	2.90		3.02		-0.12	
TR 2	2.90		2.95		-0.05	
TR 3	2.84	2.88	3.00	2.98	-0.16	-0.10
TR 4	2.88		2.94		-0.06	
TR 5	2.88		2.99		-0.11	
FI 1	2.77		3.05		-0.28	
FI 2	2.78		2.99		-0.21	
FI 3	2.74	2.72	2.94	2.95	-0.20	-0.22
FI 4	2.69		2.86		-0.17	
FI 5	2.63		2.91		-0.28	
CA 1	2.74		3.07		-0.33	
CA 2	2.77		3.04		-0.27	
CA 3	2.75	2.78	2.93	3.01	-0.18	-0.23
CA 4	2.85		3.00		-0.15	
CA 5	2.81		3.03		-0.22	
CS 1	2.80		3.05		-0.25	
CS 2	2.73		2.97		-0.24	
CS 3	2.74	2.76	3.00	3.01	-0.26	-0.25
CS 4	2.70		3.00		-0.30	
CS 5	2.83		3.06		-0.23	
Rata - Rata GAP 3 Dimensi					-0.19	

Pada Tabel 5 menyajikan rata-rata tingkat kesenjangan dari masing-masing komponen yang ada pada dimensi *E-GovQual*. Dari tabel tersebut terlihat bahwa semua nilai kesenjangan pada masing-masing komponen bernilai negatif yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pengguna. Jika dilihat berdasarkan dimensi maka kesenjangan terbesar terjadi pada dimensi Dukungan kepada Masyarakat (*Citizen Support*) dengan nilai rata-rata sebesar -0,25. Kemudian pada urutan kedua pada dimensi Isi dan Tampilan Informasi (*Content and Appearance Information*) dengan nilai rata-rata sebesar -0,23. Pada urutan ketiga terdapat dimensi Fungsionalitas dan Interaksi (*Functional Of The Interaction Environment*) dengan nilai rata-rata sebesar -0,22. Pada urutan keempat terdapat dimensi Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*) dengan nilai rata-rata sebesar -

0,17. Pada urutan kelima terdapat dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan nilai rata-rata sebesar -0,16. Pada urutan keenam terdapat dimensi Kepercayaan (*Trust*) dengan nilai rata-rata sebesar -0,10.

Apabila dilihat berdasarkan tingkat komponen/indikator maka tingkat kesenjangan terbesar terjadi pada komponen CA 1 (Isi dan Tampilan Informasi) dengan nilai (-0,33) sesuai dengan hasil analisis kesesuaian pada diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) yang memosisikan komponen CA 1 berada pada kuadran A oleh sebab itu diperlukan adanya perbaikan pada komponen ini. Selain itu sesuai dengan hasil perhitungan pada Tabel 5 nilai kesenjangan terkecil terjadi pada komponen/indikator TR 2 (Kepercayaan) dengan nilai kesenjangan sebesar (-0,05), hasil tersebut menunjukkan dari 30 komponen yang ada maka TR 2 merupakan komponen yang paling mendekati harapan masyarakat berdasarkan pelayanan yang diberikan. Meskipun hasil pengukuran membandingkan rata-rata kinerja dan harapan dari kelima dimensi menunjukkan nilai kesenjangan negatif, menurut Parasuraman et al. jika kesenjangan < -1 dianggap baik, sedangkan > -1 dianggap tidak baik [18]. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Kabupaten Tangerang sudah mencapai standar yang baik.

4.1.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengevaluasi tanggapan kuesioner dengan pendekatan *E-GovQual*. Analisis IPA dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (*Mean*) dari setiap variabel terkait kualitas layanan dan hasil uji hipotesis, guna mengetahui rekomendasi yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan pada aplikasi *Mobile JKN*.

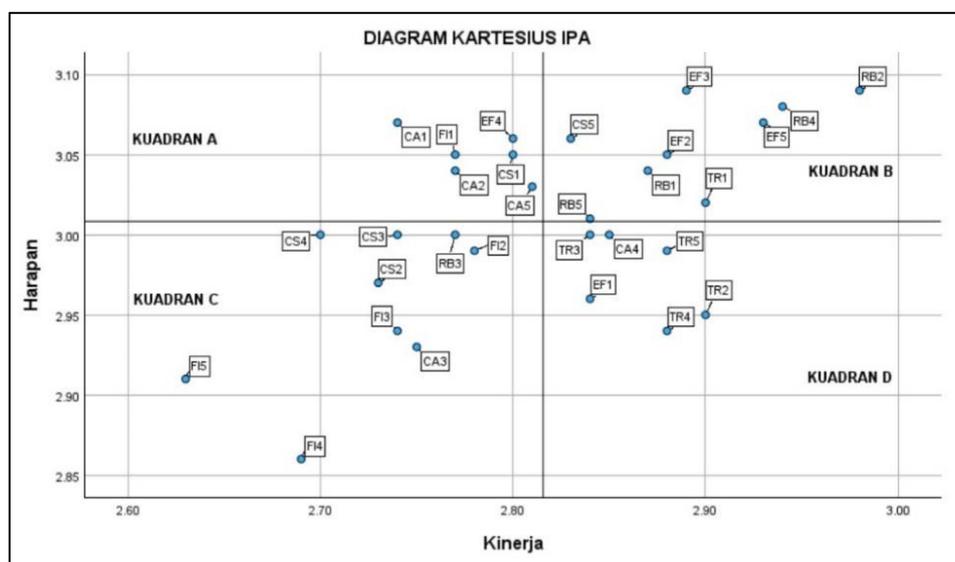
Tabel 6. Hasil perbandingan kinerja dan harapan IPA

Variabel	No	Komponen	Kinerja Mean	Harapan Mean	GAP
X1 (EF)	EF 1	Struktur <i>Mobile JKN</i> mudah dimengerti	2.84	2.96	-0.12
	EF 2	Tampilan peta aplikasi <i>Mobile JKN</i> tersusun dengan baik	2.88	3.05	-0.17
	EF 3	Aplikasi <i>Mobile JKN</i> sesuai dengan kebutuhan saya	2.89	3.09	-0.20
	EF 4	Informasi yang ditampilkan pada aplikasi <i>Mobile JKN</i> tepat dan terperinci	2.80	3.06	-0.26
	EF 5	Informasi yang ditampilkan pada aplikasi <i>Mobile JKN</i> adalah informasi terbaru	2.93	3.07	-0.14
X2 (RB)	RB 1	Saya dapat mengakses halaman utama aplikasi <i>Mobile JKN</i> yang selalu tersedia	2.87	3.04	-0.17
	RB 2	Saya dapat menggunakan aplikasi saat pertama kali diunduh	2.98	3.09	-0.11
	RB 3	Aplikasi <i>Mobile JKN</i> memberikan layanan yang tepat waktu	2.77	3.00	-0.23
	RB 4	Pelayanan aplikasi <i>Mobile JKN</i> dapat diakses dimanapun dan kapan pun	2.94	3.08	-0.14
	RB 5	Formulir yang ada pada layanan aplikasi <i>Mobile JKN</i> dapat diunduh dengan cepat	2.84	3.01	-0.17
X3 (TR)	TR 1	<i>Username</i> dan <i>password</i> saya aman jika digunakan pada aplikasi <i>Mobile JKN</i>	2.90	3.02	-0.11
	TR 2	Untuk mengakses aplikasi <i>Mobile JKN</i> memerlukan otentikasi data pribadi	2.90	2.95	-0.02
	TR 3	Data yang sudah di masukkan ke dalam aplikasi <i>Mobile JKN</i> diarsipkan dengan aman	2.84	3.00	-0.16
	TR 4	Data yang disediakan dalam aplikasi <i>Mobile JKN</i> hanya digunakan untuk alasan tertentu	2.88	2.94	-0.06
	TR 5	Sistem keamanan data terjamin	2.88	2.99	-0.11
X4 (FI)	FI 1	Semua fitur pada aplikasi <i>Mobile JKN</i> berfungsi dengan baik	2.77	3.05	-0.28
	FI 2	Dengan sistem <i>online</i> interaksi pengguna dengan pengelola sistem berjalan lancar	2.78	2.99	-0.21
	FI 3	Saya dapat mengetahui antrean yang sedang berjalan melalui aplikasi	2.74	2.94	-0.20

	FI 4	Aplikasi sering mengalami <i>error</i>	2.69	2.86	-0.17
	FI 5	Layanan pengaduan dapat berfungsi 24 jam	2.63	2.91	-0.28
X5 (CA)	CA 1	Aplikasi <i>Mobile</i> JKN sudah menampilkan seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna	2.74	3.07	-0.33
	CA 2	Informasi mengenai lingkup kesehatan sudah memberikan kejelasan	2.77	3.04	-0.27
	CA 3	Pada bagian data pendaftaran pelayanan (antrean) isinya sudah relevan	2.75	2.93	-0.18
	CA 4	Formulir <i>online</i> ringkas dan mudah untuk diselesaikan	2.85	3.00	-0.15
	CA 5	Akurasi keringkasan data informasi dan grafik serta warna pada sistem	2.81	3.03	-0.22
X6 (CS)	CS 1	Staf BPJS Kesehatan menunjukkan sikap tanggap dalam memecahkan masalah saya	2.80	3.05	-0.25
	CS 2	Staf BPJS Kesehatan memberikan respon yang cepat untuk permasalahan saya	2.73	2.97	-0.24
	CS 3	Staf BPJS Kesehatan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan saya	2.74	3.00	-0.26
	CS 4	Staf BPJS Kesehatan memiliki kemampuan dalam menyampaikan dengan kepercayaan dan keyakinan kepada saya	2.70	3.00	-0.30
	CS 5	Dibutuhkan fitur <i>live chat</i> pada aplikasi <i>Mobile</i> JKN	2.83	3.06	-0.23
Nilai Rata - Rata			2.81	3.00	-0.19

Pada Tabel 6 dijelaskan hasil perbandingan antara kinerja dan harapan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari analisis tersebut, didapatkan rata-rata kinerja (*mean*) sebesar 2,81 dan rata-rata harapan (*mean*) sebesar 3,00 dan menghasilkan *gap analysis* sebesar -0,19.

Untuk mengevaluasi komponen layanan dalam *E-Government*, perlu dikembangkan sesuai dengan tingkat kepentingannya. Pandangan terhadap kinerja yang telah ditampilkan dan harapan untuk pelayanan di masa mendatang dapat dianalisis menggunakan kuadran IPA, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.



Gambar 4. Diagram kartesius kuadran hasil analisis IPA

Berdasarkan metode pengukuran analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) seperti pada Gambar 4 terdapat perpotongan sumbu x (Kinerja) dan sumbu y (Harapan) dan menghasilkan 4 kuadran di dalamnya, yaitu kuadran A (*Concentrate Here*), kuadran B (*Keep Up the Good Work*),

kuadran C (*Low Priority*), dan kuadran D (*Possible Overkill*) dan dapat dijabarkan komponen layanan mana saja yang perlu ditingkatkan yakni sebagai berikut:

1. Kuadran A (*Concentrate Here*)

Kuadran A mencakup komponen-komponen layanan yang menurut pandangan pengguna merupakan prioritas utama untuk perbaikan atau peningkatan kualitas layanan *E-Government*. Meskipun komponen-komponen ini dianggap sangat penting oleh pengguna, namun tampilannya masih dirasa kurang atau belum memenuhi harapan. Komponen layanan tersebut meliputi:

- 1) Informasi yang ditampilkan pada aplikasi *Mobile JKN* tepat dan terperinci (EF 4)
- 2) Semua fitur pada aplikasi *Mobile JKN* berfungsi dengan baik (FI 1)
- 3) Aplikasi *Mobile JKN* sudah menampilkan seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (CA 1)
- 4) Informasi mengenai lingkup kesehatan dan informasi sudah memberikan kejelasan (CA 2)
- 5) Akurasi keringkasan data informasi dan grafik serta warna pada sistem (CA 5)
- 6) Staf BPJS Kesehatan menunjukkan sikap tanggap dalam memecahkan masalah saya (CS 1)

Kuadran A menandakan bahwa komponen-komponen tertentu dalam layanan *E-Government* menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan berdasarkan pandangan pengguna. Hal ini terlihat dari komponen layanan yang diberikan, di mana poin-poin tersebut mencakup berbagai aspek penting dalam pengalaman pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Poin (EF 4) menyoroti pentingnya ketepatan dan perincian informasi yang ditampilkan, sementara (FI 1) menekankan agar semua fitur dalam aplikasi berfungsi dengan baik. (CA 1) dan (CA 2) menyoroti kebutuhan akan kejelasan dan kelengkapan informasi mengenai kesehatan dalam aplikasi. Poin (CA 5) menyoroti pentingnya akurasi, keringkasan data, serta representasi visual seperti grafik dan warna. Sementara itu, Poin (CS 1) memberikan saran untuk staf BPJS Kesehatan Kabupaten Tangerang untuk tanggap dalam memecahkan masalah pengguna. Dengan demikian, fokus utama pada Kuadran A adalah untuk meningkatkan sikap tanggap dalam memecahkan masalah, meningkatkan kualitas tampilan dan fungsionalitas aplikasi *Mobile JKN* agar dapat memenuhi harapan pengguna secara lebih baik.

2. Kuadran B (*Keep Up the Good Work*)

Kuadran B merupakan komponen layanan yang perlu dipertahankan kualitasnya karena sudah dianggap memenuhi harapan berdasarkan pandangan pengguna. Komponen layanan tersebut yaitu:

- 1) Tampilan peta aplikasi *Mobile JKN* tersusun dengan baik (EF 2)
- 2) Aplikasi *Mobile JKN* sesuai dengan kebutuhan saya (EF 3)
- 3) Informasi yang ditampilkan pada aplikasi *Mobile JKN* adalah informasi terbaru (EF 5)
- 4) Saya dapat mengakses halaman utama aplikasi *Mobile JKN* yang selalu tersedia (RB 1)
- 5) Saya dapat menggunakan aplikasi saat pertama kali diunduh (RB 2)
- 6) Pelayanan aplikasi *Mobile JKN* dapat diakses dimanapun dan kapan pun (RB 4)
- 7) Formulir yang ada pada layanan aplikasi *Mobile JKN* dapat diunduh dengan cepat (RB 5)
- 8) *Username* dan *password* saya aman jika digunakan pada aplikasi *Mobile JKN* (TR 1)
- 9) Dibutuhkan fitur *live chat* pada aplikasi *Mobile JKN* (CS 5)

Kuadran B mencakup komponen-komponen layanan yang dianggap telah memenuhi harapan pengguna dan kualitasnya perlu dipertahankan. Dari daftar poin yang disebutkan, terlihat bahwa pengguna telah merasa puas dengan beberapa aspek tertentu dalam aplikasi *Mobile JKN*. Ini mencakup tampilan peta aplikasi *Mobile JKN* yang dianggap terstruktur dengan baik (EF 2), kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna (EF 3), kebaruan informasi yang disajikan (EF 5), ketersediaan halaman utama aplikasi (RB 1), kemudahan penggunaan aplikasi sejak pertama kali diunduh (RB 2), aksesibilitas layanan dimanapun dan kapan pun (RB 4), kecepatan mengunduh formulir (RB 5), dan keamanan *username* serta *password* pada aplikasi (TR 1). Poin (CS 5) dibutuhkannya fitur *live chat* pada aplikasi *Mobile JKN*. Oleh karena itu, Kuadran B menunjukkan komponen-komponen yang telah mencapai standar yang diharapkan oleh pengguna.

3. Kuadran C (*Low Priority*)

Kuadran C terdiri dari komponen layanan yang merupakan prioritas rendah (*Non-Priority*) bagi pemerintah. Meskipun dalam pandangan masyarakat, komponen ini dianggap penting, namun pemerintah memberikan kinerja yang rendah pada aspek tersebut. Adapun komponen tersebut adalah:

- 1) Aplikasi *Mobile JKN* memberikan layanan yang tepat waktu (RB 3)
- 2) Dengan sistem *online* interaksi pengguna dengan pengelola sistem berjalan lancar (FI 2)
- 3) Saya dapat mengetahui antrean yang sedang berjalan melalui aplikasi *Mobile JKN* (FI 3)

- 4) Aplikasi sering mengalami *error* (FI 4)
- 5) Layanan pengaduan dapat berfungsi 24 jam (FI 5)
- 6) Pada bagian data pendaftaran pelayanan (antrean) isinya sudah relevan (CA 3)
- 7) Staf BPJS Kesehatan memberikan respon yang cepat untuk permasalahan saya (CS 2)
- 8) Staf BPJS Kesehatan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan saya (CS 3)
- 9) Staf BPJS Kesehatan memiliki kemampuan dalam menyampaikan dengan kepercayaan dan keyakinan kepada saya (CS 4)

Kuadran C mencakup komponen-komponen layanan yang dianggap sebagai prioritas rendah oleh pemerintah, namun dianggap penting oleh masyarakat karena kualitas kinerja yang rendah dari pemerintah. Dalam hal ini, pandangan masyarakat menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara harapan mereka terhadap layanan dan kinerja yang diberikan oleh pemerintah. Komponen-komponen ini mencakup kemampuan aplikasi *Mobile JKN* untuk memberikan layanan yang tepat waktu (RB 3), kelancaran interaksi pengguna dengan pengelola sistem secara *online* (FI 2), informasi mengenai antrean yang sedang berlangsung melalui aplikasi *Mobile JKN* (FI 3), seringnya terjadi *error* dalam aplikasi (FI 4), kemampuan layanan pengaduan untuk berfungsi selama 24 jam (FI 5), dan relevansi isi data pendaftaran pelayanan (antrean) dalam aplikasi (CA 3). Sementara itu, pada poin (CS 2), (CS 3), dan (CS 4) ditujukan untuk staf BPJS Kesehatan Kabupaten Tangerang mengenai respons staf, pengetahuan mereka, dan kemampuan mereka dalam menyampaikan dengan kepercayaan. Ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah mungkin menganggap prioritas rendah terhadap aspek-aspek ini, masyarakat menganggapnya penting dan mengharapkan peningkatan dalam kualitas layanan tersebut dari pemerintah.

4. Kuadran D (*Possible Overkill*)

Kuadran D menggambarkan komponen yang memiliki kinerja berlebihan. Perhatian pada komponen ini diperlukan apabila komponen pada Kuadran A telah diperbaiki atau ditingkatkan terlebih dahulu sebagai prioritas utama. Komponen pada kuadran ini terdiri dari:

- 1) Struktur aplikasi *Mobile JKN* sangat mudah dimengerti (EF 1)
- 2) Untuk mengakses aplikasi *Mobile JKN* memerlukan otentikasi data pribadi (TR 2)
- 3) Data yang sudah di masukkan ke dalam aplikasi *Mobile JKN* diarsipkan dengan aman (TR 3)
- 4) Data yang disediakan dalam aplikasi *Mobile JKN* hanya digunakan untuk alasan tertentu (TR 4)
- 5) Sistem keamanan data terjamin (TR 5)
- 6) Formulir *online* ringkas dan mudah untuk diselesaikan (CA 4)

Kuadran D menggambarkan komponen-komponen layanan yang memiliki kinerja berlebihan atau sudah mencapai standar yang sangat baik. Penting untuk memperhatikan bahwa perbaikan atau peningkatan komponen-komponen dalam Kuadran A harus menjadi prioritas utama. Komponen-komponen dalam Kuadran D ini mencakup kemudahan pemahaman struktur aplikasi *Mobile JKN* (EF 1), kebutuhan akan otentikasi data pribadi untuk mengakses aplikasi (TR 2), penyimpanan data yang aman dalam aplikasi (TR 3), penggunaan data yang terbatas untuk tujuan tertentu (TR 4), jaminan keamanan sistem data (TR 5), dan formulir *online* yang ringkas dan mudah untuk diselesaikan (CA 4). Meskipun kinerjanya sudah optimal, fokus pada perbaikan atau peningkatan komponen-komponen dalam Kuadran A perlu ditekankan sebagai prioritas utama, dengan asumsi bahwa komponen-komponen dalam Kuadran D tetap dipertahankan pada tingkat kualitas yang tinggi untuk memenuhi harapan pengguna dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

4.2 Hasil Research Question 2

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, aplikasi *Mobile JKN* telah mengalami beberapa pembaruan fitur yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Namun, dampak dari pembaruan tersebut perlu diidentifikasi untuk memahami bagaimana hal ini mempengaruhi penilaian pengguna. Melalui observasi yang dilakukan terhadap berbagai fitur, termasuk Info Program JKN, Info Lokasi Faskes, Pendaftaran Pelayanan, dan Pengaduan Layanan, terdapat temuan terkait kemudahan akses, interaksi pengguna, serta kinerja dan antarmuka aplikasi. Hasil observasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja, yang diidentifikasi melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Rekomendasi peningkatan kualitas layanan disusun

berdasarkan variabel yang memiliki kesenjangan signifikan, bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memastikan aplikasi *Mobile JKN* dapat berfungsi secara optimal dalam memenuhi ekspektasi pengguna.

4.2.1 Hasil Observasi

Observasi dilakukan dengan mengunduh dan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Mengamati setiap langkah atau proses yang terjadi dalam layanan aplikasi tersebut, termasuk interaksi pengguna, antarmuka aplikasi, dan respon sistem. Hasil observasi yang telah dilakukan terhadap fitur Info Program JKN, Info Lokasi Faskes, Pendaftaran Pelayanan (Antrean), dan Pengaduan Layanan JKN pada aplikasi *Mobile JKN* ditunjukkan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil observasi fitur aplikasi mobile JKN

No	Aspek Observasi	Hasil Observasi
1	Mengamati Setiap Langkah atau Proses dalam Layanan Aplikasi	Info Program JKN memberikan informasi rinci tentang program JKN, termasuk pendaftaran, hak & kewajiban, sanksi, fasilitas & manfaat, info pembayaran, dan FAQ. Fitur Info Lokasi Faskes memudahkan peserta JKN menemukan fasilitas kesehatan terdekat. Pendaftaran Pelayanan (Antrean) memungkinkan peserta BPJS Kesehatan mendaftar layanan secara <i>online</i> . Pengaduan Layanan JKN memungkinkan pengguna untuk menyampaikan masukan, keluhan, dan bantuan layanan kesehatan. Pengguna dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan melalui berbagai fitur dalam aplikasi <i>Mobile JKN</i> .
2	Interaksi Pengguna	Fitur-fitur seperti pendaftaran pelayanan, info lokasi faskes, dan pengaduan layanan memfasilitasi interaksi antara peserta JKN dengan layanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Tampilan antarmuka fitur Info Program JKN terdapat bug yang menyebabkan tampilan kosong pada beberapa bagian, namun fitur lain seperti info pembayaran dan FAQ berfungsi dengan baik.
3	Antarmuka Aplikasi	Fitur Info Lokasi Faskes menampilkan informasi yang jelas Antarmuka untuk fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean) juga dapat digunakan dengan baik. Antarmuka fitur Pengaduan Layanan JKN memungkinkan pengguna untuk dengan mudah menyampaikan masukan atau keluhan. Terdapat beberapa <i>bug</i> pada fitur Info Program JKN yang menyebabkan tampilan kosong, namun fitur-fitur lainnya berfungsi dengan baik.
4	Respon Sistem	Fitur hubungi dan map pada fitur Info Lokasi Faskes berfungsi dengan baik. Pengaduan dan permintaan informasi di aplikasi <i>Mobile JKN</i> hanya direspon oleh pihak BPJS Kesehatan pada jam kerja.

4.2.2 Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile JKN*

Analisis *GAP* mengungkapkan adanya kesenjangan di bawah harapan pengguna sebesar -0.19 dan menunjukkan bahwa masih terdapat ruang rekomendasi perbaikan untuk peningkatan dalam memenuhi ekspektasi pengguna terhadap layanan aplikasi *Mobile JKN*. Rekomendasi peningkatan kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* dibuat berdasarkan variabel yang memiliki kesenjangan antara kinerja dan harapan terhadap kualitas layanan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) ditunjukkan pada Tabel 8 berikut.

Tabel 8. Rekomendasi peningkatan kualitas layanan

No	Variabel	Analisis IPA (GAP)	Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>
1	Kemudahan Pengguna	-0.17	<i>Update real-time</i> , detail layanan kesehatan,

	<i>Ease of Use (EF)</i>		fokus pengguna responsif, konten edukatif kesehatan, dan integrasi umpan balik pengguna.
2	Keandalan <i>Reliability (RB)</i>	-0.16	Perkuat infrastruktur teknologi, <i>server</i> handal, koneksi stabil, dan integrasi aplikasi dengan sistem pelaporan dan pemrosesan data.
3	Kepercayaan <i>Trust (TR)</i>	-0.10	Meningkatkan keamanan dan privasi data pengguna dengan otentikasi data pribadi yang kuat, kepatuhan kebijakan privasi, serta pembaruan dan pengujian keamanan berkala.
4	Fungsionalitas dan Interaksi <i>Functional Of The Interaction Environment (FI)</i>	-0.22	Melakukan pengujian <i>reguler</i> , memperbaiki fitur yang bermasalah, dan menyediakan saluran komunikasi efektif untuk pelaporan masalah dan umpan balik.
5	Isi dan Tampilan Informasi <i>Content and Appearance Information (CA)</i>	-0.23	Memastikan kebutuhan informasi pengguna terpenuhi, meningkatkan kejelasan informasi kesehatan, dan memastikan akurasi data dan keterbacaan informasi.
6	Dukungan Kepada Masyarakat <i>Citizen Support (CS)</i>	-0.25	Meningkatkan responsivitas dalam menangani masalah, menambahkan panduan yang terintegrasi dengan sistem, keterampilan berinteraksi dan komunikasi, dan mengimplementasikan fitur <i>live chat</i> untuk respons yang lebih cepat.

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*, berikut rekomendasi untuk setiap variabel. Rekomendasi ini didasarkan pada data kuantitatif yang bersifat umum dan memberikan pandangan terhadap variabel-variabel tersebut dalam konteks penelitian ini.

Rekomendasi peningkatan kualitas layanan untuk variabel Kemudahan Pengguna (EF) berdasarkan analisis IPA menunjukkan bahwa komponen "Informasi yang ditampilkan pada aplikasi *Mobile JKN* tepat dan terperinci (EF 4)" masuk dalam kuadran A sebagai prioritas utama untuk perbaikan. Namun, terdapat kesenjangan antara kinerja yang lebih rendah dan harapan pengguna, dengan nilai kesenjangan sebesar -0,26. Untuk mengatasi hal ini, perlu dilakukan pembaruan informasi secara *real-time*, penyediaan detail yang lebih terperinci mengenai layanan kesehatan, peningkatan fokus pada responsivitas pengguna, penyediaan konten edukatif tentang kesehatan, serta integrasi mekanisme umpan balik pengguna untuk terus memperbaiki aplikasi sesuai dengan harapan.

Rekomendasi peningkatan kualitas layanan untuk variabel Keandalan (RB) berdasarkan analisis IPA menunjukkan bahwa komponen "Aplikasi *Mobile JKN* memberikan layanan yang tepat waktu (RB 3)" berada dalam kuadran C sebagai prioritas utama untuk perbaikan. Meskipun penting bagi pengguna, kinerja saat ini menunjukkan nilai kesenjangan sebesar -0,23 karena kinerja yang lebih rendah dari harapan. Untuk mengatasi ini, diperlukan penguatan infrastruktur teknologi, termasuk server yang handal dan koneksi internet yang stabil. Selain itu, integrasi yang lebih baik antara aplikasi dengan sistem pelaporan dan pemrosesan data diperlukan agar informasi dapat diakses dengan lebih baik dan tepat waktu.

Rekomendasi peningkatan kualitas layanan variabel Kepercayaan (TR) berdasarkan hasil analisis IPA diklasifikasikan sebagai kuadran B dan Kuadran D. Untuk kuadran B sudah cukup baik pada "Username dan password saya aman jika digunakan pada aplikasi *Mobile JKN* (TR 1)". Pada Kuadran D menandakan kinerja berlebihan pada "Untuk mengakses aplikasi *Mobile JKN* memerlukan otentikasi data pribadi (TR 2)", "Data yang sudah di masukkan ke dalam aplikasi *Mobile JKN* diarsipkan dengan aman (TR 3)", "Data yang disediakan dalam aplikasi *Mobile JKN* hanya digunakan untuk alasan tertentu (TR 4)", dan "Sistem keamanan data terjamin (TR 5)". Rekomendasi peningkatan pada kuadran D adalah untuk meningkatkan keamanan dan privasi data pengguna pada aplikasi *Mobile JKN*, disarankan untuk memperkuat proses otentikasi data pribadi dengan teknologi keamanan yang mutakhir (TR 2), mengimplementasikan sistem penyimpanan data yang terenkripsi dan mematuhi standar keamanan tinggi (TR 3), memastikan bahwa penggunaan data dalam aplikasi sesuai dengan kebijakan privasi dan hukum yang berlaku (TR 4), serta terus melakukan pembaruan dan pengujian keamanan secara berkala untuk menjaga keamanan sistem data (TR 5).

Rekomendasi peningkatan kualitas layanan variabel Fungsionalitas dan Interaksi (FI) berdasarkan hasil analisis IPA diklasifikasikan sebagai kuadran A prioritas utama untuk perbaikan yakni pada “Semua fitur pada aplikasi *Mobile JKN* berfungsi dengan baik (FI 1)” namun hasil kinerja dan harapan yang menunjukkan nilai kesenjangan sebesar -0.28 terjadi yang disebabkan karena kinerja lebih rendah. Artinya dalam hal ini perlu untuk melakukan pengujian *reguler* secara menyeluruh terhadap setiap fitur aplikasi, memperbaiki dan memperbarui fitur.

Rekomendasi peningkatan kualitas layanan variabel Isi dan Tampilan Informasi (CA) berdasarkan hasil analisis IPA diklasifikasikan sebagai kuadran A prioritas utama untuk perbaikan yakni pada “Aplikasi *Mobile JKN* sudah menampilkan seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (CA 1)”, “Informasi mengenai lingkup kesehatan dan informasi sudah memberikan kejelasan (CA 2)”, dan “Akurasi keringkasan data informasi dan grafik serta warna pada sistem (CA 5)”. Rekomendasi peningkatan pada kuadran A adalah untuk memastikan kebutuhan informasi pengguna terpenuhi (CA 1) pada aplikasi *Mobile JKN*, disarankan untuk melakukan survei kebutuhan pengguna secara berkala dan menyesuaikan konten aplikasi dengan temuan survei tersebut. Selanjutnya, perlu meningkatkan kejelasan informasi mengenai lingkup kesehatan (CA 2) dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan menyediakan definisi yang jelas tentang istilah medis yang kompleks. Terakhir, untuk meningkatkan variabel (CA 5), dianjurkan untuk memastikan bahwa data yang disajikan akurat, grafik dan warna yang digunakan tidak mengaburkan informasi.

Rekomendasi peningkatan kualitas layanan variabel Dukungan kepada Masyarakat (CS) berdasarkan hasil analisis IPA diklasifikasikan sebagai kuadran A prioritas utama untuk perbaikan yakni pada Staf BPJS Kesehatan menunjukkan sikap tanggap dalam memecahkan masalah saya (CS 1). Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan atau *workshop* yang fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi dan penyelesaian masalah secara efektif. Rekomendasi peningkatan pada kuadran C adalah diperlukan program pelatihan berkala untuk meningkatkan pengetahuan staf tentang produk, layanan, dan kebijakan terbaru dan dapat memberikan jawaban yang tepat dan akurat terhadap pertanyaan pengguna untuk poin (CS 2) dan (CS 3). Kemampuan komunikasi dan keyakinan staf juga perlu ditingkatkan melalui pelatihan untuk poin (CS 4). Kemudian rekomendasi peningkatan pada kuadran B Implementasi fitur *live chat* pada aplikasi *Mobile JKN* akan memberikan pengguna kemampuan untuk berkomunikasi dan kepuasan pengguna secara keseluruhan untuk poin (CS 5).

4.3 Diskusi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan pemahaman tentang kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* di wilayah Kabupaten Tangerang dengan menggunakan metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai landasan. Temuan menyoroti kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan, menekankan aspek-aspek yang membutuhkan perhatian lebih lanjut atau perbaikan. Hasil koefisien determinasi (*R-Square*) menunjukkan bahwa secara keseluruhan, variabel kemudahan pengguna, keandalan, kepercayaan, isi dan tampilan, fungsionalitas dan interaksi serta dukungan kepada masyarakat secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan sebesar 88,6%. Meskipun demikian, hasil pengujian hipotesis keenam variabel menunjukkan bahwa hanya variabel *Citizen Support* yang berpengaruh terhadap kualitas layanan. Analisis *GAP* antara kinerja dan harapan pada hasil pengujian 30 komponen pernyataan terhadap kualitas layanan menghasilkan nilai kesenjangan di bawah harapan pengguna sebesar -0.19. Merujuk teori nilai kesenjangan Parasuraman et al. nilai dibawah -1 memberikan hasil baik [18]. Artinya bahwa kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Kabupaten Tangerang sudah baik.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Septa et al. [7] dan Pangestu & Wahyu [19] menunjukkan hasil bahwa adanya variabel yang tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, yang menghasilkan kesenjangan di bawah harapan pengguna. Pada penelitian Septa et al. menunjukkan terdapat 2 variabel yang ditolak pada *website* Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana (SIMSARPRAS) yaitu variabel *Trust* dan *Content & Appearance of Information* [7]. Kemudian, pada penelitian Pangestu & Wahyu terdapat 3 variabel yang ditolak pada *website* Sistem Informasi Perizinan Online (SIMPONIE) yaitu variabel *Reliability*, *Functional Of The Interaction Environment*, dan *Citizen Support* [19].

Untuk memahami hal tersebut diperlukan persepsi mendalam terkait kualitas layanan untuk masyarakat Indonesia. Pada penelitian selanjutnya, disarankan untuk lebih mendalami keterbatasan

faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, khususnya terkait dengan variabel yang tidak berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi *Mobile JKN* di wilayah Kabupaten Tangerang. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat memberikan wawasan yang lebih dalam dan solusi yang lebih konkret untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan kualitas layanan tersebut.

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan model *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Kabupaten Tangerang dapat ditarik kesimpulan yaitu untuk menilai kualitas layanan dapat dilakukan dengan penelitian menggunakan model *E-GovQual* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012) dengan menerapkan enam (6) dimensi utama yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan pada aplikasi *Mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Kabupaten Tangerang. Enam (6) dimensi yang digunakan yakni; Dimensi Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*), Dimensi Keandalan (*Reliability*), Dimensi Kepercayaan (*Trust*), Dimensi Fungsionalitas dan Interaksi (*Functional of the Interaction Environment*), Dimensi Isi dan Tampilan Informasi (*Content Appearance Information*), Dimensi Dukungan Kepada Masyarakat (*Citizen Support*). Dari hasil koefisien determinasi (*R-Square*) menunjukkan bahwa secara keseluruhan, variabel kemudahan pengguna, keandalan, kepercayaan, isi dan tampilan, fungsionalitas dan interaksi serta dukungan kepada masyarakat secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan sebesar 88,6% dengan total 35 pernyataan dari variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6 dan Y menghasilkan hasil valid dan reliabel hal ini disebabkan oleh hasil *loading factor* semua variabel diatas 0.7 dan nilai AVE sebesar 0.50.

Analisis *GAP* antara kinerja dan harapan pada hasil pengujian 30 komponen pernyataan terhadap kualitas layanan menghasilkan nilai kesenjangan di bawah harapan pengguna sebesar -0.19. Merujuk teori nilai kesenjangan Parasuraman et al. nilai dibawah -1 memberikan hasil baik. Artinya bahwa kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Kabupaten Tangerang sudah baik. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya hasil observasi secara langsung dengan mengunduh dan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melihat komponen pernyataan dari variabel *E-GovQual* yang dapat dijadikan sebagai rekomendasi peningkatan pada skala prioritas kuadran diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) menghasilkan skala prioritas utama yang harus dilakukan perbaikan terhadap aplikasi *Mobile JKN* yakni pada informasi yang ditampilkan pada aplikasi *Mobile JKN* tepat dan terperinci (EF 4), semua fitur pada aplikasi *Mobile JKN* berfungsi dengan baik (FI 1), aplikasi *Mobile JKN* sudah menampilkan seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (CA 1), informasi mengenai lingkup kesehatan dan informasi sudah memberikan kejelasan (CA 2), akurasi ringkasan data informasi, grafik serta warna pada sistem (CA 5) dan staf BPJS Kesehatan menunjukkan sikap tanggap dalam memecahkan masalah saya (CS 1). Serta saran untuk mengembangkan fitur-fitur pada sistem, meminimalisir terjadinya *error*, dan meningkatkan kualitas tampilan serta fungsionalitas aplikasi *Mobile JKN* agar dapat memenuhi harapan pengguna secara lebih baik. Pada penelitian berikutnya, disarankan untuk lebih mendalami keterbatasan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, terutama variabel yang tidak berpengaruh secara positif dan signifikan.

Referensi

- [1] B. Prasetyo, F. Adnan, and R. A. Syahputra, "Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis," *J. Tekno Kompak*, vol. 16, no. 1, p. 83, 2022, doi: 10.33365/jtk.v16i1.1857.
- [2] U. Muhammadiyah Jember, A. Zinda Nihriroh, D. Arifianto, and A. Maryam Zakiiyah, "Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Impotence Performance Analysis Analysis Of Participant Satisfaction With JKN Mobile Application Using Importance Performance Analysis," *J. Smart Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 2774–1702, 2023, [Online]. Available: <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JST>.

- [3] D. B. Napitupulu, "Kualitas Layanan E-Government (Sebuah Analisa Di Pemkot X Dengan Pendekatan E-Govqual Dan Ipa)," *J. Penelit. Pos dan Inform.*, vol. 6, no. 2, p. 153, 2016, doi: 10.17933/jppi.2016.060203.
- [4] X. Papadomichelaki and G. Mentzas, "E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality," *Gov. Inf. Q.*, vol. 29, no. 1, pp. 98–109, 2012, doi: 10.1016/j.giq.2011.08.011.
- [5] J. Martilla and J. James, "Importance-Performance Analysis: An easily applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs.," *Journal of Marketing*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, 1977.
- [6] R. A. Saputra, Suprpto, and A. Rachmadi, "Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi EGovqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 5, pp. 1794–1802, 2018.
- [7] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, "Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 9, no. 2, p. 157, 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp157-164.
- [8] R. A. Nugroho, A. N. Imania, and A. A. Rahmawati, "Public Acceptance of Mobile Civic Service in Indonesia Using a Unified Model of E-Government Acceptance," *KnE Soc. Sci.*, vol. 2022, pp. 214–228, 2022, doi: 10.18502/kss.v7i5.10551.
- [9] H. Park and M. F. Samijadi, "Citizens Perception of E-Government in Korea: Importance-Performance Analysis on Users Satisfaction and Behavioral Intention," *J. Public Adm. Gov.*, vol. 11, no. 2, p. 357, 2021, doi: 10.5296/jpag.v11i2.18677.
- [10] D. Erlianti, "Kualitas Pelayanan Publik," *J. Adm. Publik dan Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 15–28, 2019, doi: 10.36917/japabis.v1i1.7.
- [11] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, "Analisis Perbandingan Metode Regresi Linier Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Layanan E-Government Menggunakan Metode WebQual Modifikasi," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 5, pp. 951–960, 2020, doi: 10.25126/jtiik.2020752294.
- [12] Gusti Agung Sri Guntari, "Kualitas Aplikasi Mobile Jkn Dalam Upaya Meningkatkan Akses Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jkn Di Masa Pandemi Covid 19," *J. Kesehat. Masy. Gizi*, vol. 5, no. 31 oktober 2022, pp. 1–7, 2022.
- [13] S. Bahri, A. Amri, and A. A. Siregar, "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)," *Ind. Eng. J.*, vol. 11, no. 2, 2022, doi: 10.53912/iej.v11i2.837.
- [14] D. Cahyania, "Tinjauan Pembelian Atas Prosedur Peralatan Kantor Pada Pt Deltra Wijaya Konsultan," *Tinj. Pembelian Atas Prosedur Peralat. Kant. Pada Pt Deltra Wijaya Konsult.*, vol. 16, no. 1, pp. 1–23, 2018.
- [15] S. Syamsuryadin and C. F. S. Wahyuniati, "Tingkat Pengetahuan Pelatih Bola Voli Tentang Program Latihan Mental Di Kabupaten Sleman Yogyakarta," *Jorpres (Jurnal Olahraga Prestasi)*, vol. 13, no. 1, pp. 53–59, 2017, doi: 10.21831/jorpres.v13i1.12884.
- [16] G. Feoh and P. WidaGunawan, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web
<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

- Pemerintah (E-Government) Kabupaten Badung,” *J. Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 2, no. 2, pp. 237–244, 2016, doi: 10.36002/jutik.v2i2.149.
- [17] Andreas Wijaya, “Metode Penelitian Menggunakan Smart Pls 03. Yogyakarta: Innosain. Anggara, S.,” 2019, p. 10.
- [18] A. Saryoko, H. Hendri, and S. H. Sukmana, “Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual,” *Paradig. - J. Komput. dan Inform.*, vol. 21, no. 2, pp. 157–166, 2019, doi: 10.31294/p.v21i2.5412.
- [19] D. F. Pangestu and S. Wahyu, “Penerapan Model E-Govqual dan IPA dalam Mengevaluasi Kualitas Layanan Sistem Perizinan Online Implementation of E-Govqual and IPA Models in Evaluating the Quality of Online Licensing System Services,” vol. 12, no. September, pp. 888–899, 2023.
- [20] I. Larasati, A. N. Yusril, and P. Al Zukri, “Systematic Literature Review Analisis Metode Agile Dalam Pengembangan Aplikasi Mobile,” *Sistemasi*, vol. 10, no. 2, p. 369, 2021, doi: 10.32520/stmsi.v10i2.1237.