

Public Knowledge Level Regarding Satisfaction with the JKN Mobile Application in Rantauprapat

Rahma Pitriani Rambe¹, Pristiyono², Raja Saul Martho Hendry³

Department of Management, Universitas Labuhanbatu, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received:

Revised:

Accepted:

Keywords:

Digital Health Service

Mobile JKN

Public Knowledge

This is an open-access article under the CC BY license.



ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat pengetahuan masyarakat terhadap kepuasan pengguna. Lokasi penelitian di Kota Rantauprapat Pada Tahun 2025. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan dari 100 responden dan dianalisis melalui uji regresi sederhana, dan uji hipotesis dengan bantuan perangkat lunak statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,474 mengindikasikan bahwa 47,4% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh tingkat pengetahuan, sementara 52,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

This study aims to analyze the influence of the level of public knowledge on user satisfaction. The research location is Rantauprapat City in 2025. The research method uses a quantitative approach. Data were collected from 100 respondents and analyzed through simple regression tests, and hypothesis testing with the help of statistical software. The results show that the level of knowledge has a positive and significant effect on user satisfaction. The coefficient of determination (R^2) of 0.474 indicates that 47.4% of the variation in user satisfaction can be explained by the level of knowledge, while the remaining 52.6% is influenced by other factors outside the research model.

Corresponding Author:

Rahma Pitriani Rambe

Department of Management, universitas Labuhanbatu,

Jl. SM. Raja

Email: rahmapitriani003@gmail.com

PENDAHULUAN

Penyediaan hak untuk sehat merupakan salah satu unsur kesejahteraan rakyat yang harus diwujudkan pemerintah yaitu dengan mendapatkan akses atas sumber daya dalam bidang kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu. Digitalisasi layanan kesehatan di Indonesia merupakan bagian penting dari transformasi sistem kesehatan nasional dalam menghadapi tantangan global dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Dalam konteks ini, digitalisasi dipandang sebagai strategi untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan keterjangkauan layanan Kesehatan (Torrico, 2024). Penggunaan BPJS melalui Mobile JKN, sarana ini merupakan inovasi digital yang mempermudah penggunaan BPJS melalui sistem online (Pohan et al., 2022). Saat ini di Indonesia sudah lebih dari 10 juta orang yang mengunduh aplikasi Mobile JKN dengan pengguna yang telah mencapai kurang lebih dari 249,67 juta jiwa (Julianti & Markam, 2023). Untuk BPJS kesehatan mencakup 237,923,846 jiwa atau sekitar 86,87% dari total populasi Indonesia yang berjumlah 278,752,361 jiwa (Bahri et al., 2022). Salah satu implementasi nyata dari digitalisasi ini adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan sebagai bagian dari program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

(El-Gamal et al., 2019) Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses informasi dan layanan kesehatan bagi peserta JKN, seperti informasi kepesertaan, pendaftaran online, konsultasi dengan dokter secara daring, dan pencarian fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS (Aulia et al., 2024). Mobile JKN merepresentasikan inovasi layanan publik berbasis digital yang mendukung efisiensi pelayanan dan transparansi informasi. Namun, meskipun fitur yang disediakan cukup lengkap, penggunaan aplikasi ini masih tergolong rendah. Meskipun manfaatnya sangat besar, penggunaan aplikasi JKN di berbagai daerah masih rendah. Beberapa studi menunjukkan bahwa rendahnya tingkat penggunaan aplikasi ini disebabkan oleh minimnya pengetahuan dan literasi digital di kalangan masyarakat, serta kurangnya sosialisasi dari pihak penyelenggara (Zalfa & Sitorus, 2025). Faktor-faktor seperti usia, pendidikan, dan keterbatasan akses internet juga menjadi kendala signifikan, terutama di

daerah-daerah non metropolitan. Faktor utama yang memengaruhi adalah kurangnya literasi digital dan minimnya sosialisasi yang menyebabkan banyak masyarakat belum memahami manfaat serta cara penggunaannya secara optimal.

Studi ini menjadi relevan untuk dilakukan di Rantauprapat, sebuah kota dengan karakteristik masyarakat yang beragam dari segi pendidikan, akses teknologi, dan latar belakang sosial ekonomi. Keanekaragaman ini mencerminkan kondisi masyarakat Indonesia secara umum dan menjadi konteks ideal untuk mengevaluasi penerimaan dan efektivitas digitalisasi layanan kesehatan, khususnya melalui aplikasi JKN. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran konkret sekaligus rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan pemanfaatan layanan digital dalam sistem kesehatan nasional. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana tingkat pengetahuan masyarakat Rantauprapat tentang aplikasi JKN *Mobile*?, Bagaimana kepuasan masyarakat Rantauprapat tentang penggunaan aplikasi JKN *Mobile*..

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat pengetahuan masyarakat Rantauprapat Kabupaten Labuhanbatu terhadap aplikasi JKN *Mobile*, menilai tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakannya. Penelitian ini penting mengingat literasi masyarakat digital serta penentuan efektivitas implementasi layanan kesehatan berbasis teknologi, di mana aplikasi JKN *Mobile* menjadi sarana utama BPJS Kesehatan dalam memperluas akses layanan. Pengetahuan yang baik terhadap fitur aplikasi diyakini memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna dalam memperoleh layanan yang cepat, mudah, dan efisien. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Menggunakan Aplikasi JKN *Mobile* di Rantauprapat Kabupaten Labuhanbatu”.

KAJIAN TEORI

Aplikasi JKN *Mobile*

Aplikasi JKN *Mobile* adalah aplikasi resmi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses layanan kesehatan secara digital untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatan secara mandiri, cepat, dan efisien. Aplikasi ini dapat diunduh secara gratis melalui Google Play Store maupun App Store dan dirancang untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang lebih praktis di era digital. Aplikasi *mobile* JKN mencerminkan evolusi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan. Awalnya, kegiatan administratif terpusat di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. Namun, sekarang, hal tersebut telah diubah menjadi aplikasi yang memungkinkan peserta untuk mengaksesnya di mana saja dan kapan saja tanpa terkendala oleh waktu (Annisa et al., 2020).

Tingkat Pengetahuan Masyarakat

(Notoatmodjo, 2018) tingkat pengetahuan adalah ukuran sejauh mana seseorang memahami dan menguasai informasi tertentu berdasarkan pengalaman, pendidikan, atau paparan informasi. Dalam konteks kesehatan atau layanan publik, tingkat pengetahuan masyarakat merujuk pada sejauh mana masyarakat memahami informasi penting yang berkaitan dengan suatu program, kebijakan, atau teknologi. Tingkat pengetahuan merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya suatu tindakan seseorang (*ove-n be-havior*) (Widiyastuti et al., 2022).

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah suatu kondisi psikologis yang muncul setelah adanya perbandingan antara harapan sebelum dan setelah menggunakan suatu layanan atau produk. Dalam konteks layanan publik digital, seperti aplikasi JKN *Mobile*, kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana layanan digital memenuhi ekspektasi terhadap masyarakat kemudahan, kecepatan, kebisingan, dan kenyamanan (Sugiono, 2021). Menurut Kotler dan Keller dalam (Babatunde et al., 2022), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas. Jika lebih rendah, maka timbul ketidakpuas (Sinollah & Masruroh, 2019).

Pengembangan Hipotesis

(Sugiyono, 2019) Hipotesis yang di ajukan pada penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen dan dependen, maka ke-rangka konsuptual harus diikuti dengan uji hipotesis: H_a : Diduga apabila H_a diterima dan H_o ditolak artinya terdapat pengaruh antara pengetahuan masyarakat Rantauprapat terhadap kepuasan masyarakat menggunakan aplikasi JKN *Mobile* di Rantauprapat dan H_o : Diduga apabila H_o diterima dan H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh antara pengetahuan masyarakat Rantauprapat terhadap kepuasan masyarakat menggunakan aplikasi JKN *Mobile* di Rantauprapat.

METODE PENELITIAN

Metode pada penelitian ini memakai metodologi penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian kuantitatif adalah metode yang menggunakan data numerik dan analisis statistik untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam pendekatan ini, hipotesis diuji dengan teknik statistik untuk melihat pengaruh antara variabel yang diteliti. Data yang terkumpul akan diuji untuk validitas dan reliabilitasnya melalui distribusi kuesioner. Harapannya, melalui pendekatan kuantitatif peneliti dapat mengambil kesimpulan dan menghasilkan generalisasi atas temuan yang didapat dari studi di lapangan.

Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2019) Populasi merujuk pada kelompok besar yang terdiri dari individu atau objek yang menjadi objek penelitian. Populasi ini juga dapat dipahami sebagai area generalisasi yang mencakup subjek atau objek dengan karakteristik dan kualitas tertentu. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Rantauprapat.

Sampel dalam penelitian ini merupakan bagian dari populasi yang me-miliki karakte-ristik se-rupa, dan jumlah sampe-l yang diambil harus mewakili populasi secara keseluruhan (Sugiyono, 2019) Jumlah sampel yang tepat bergantung pada tingkat ke-salahan yang diinginkan, di mana semakin banyak sampel yang diambil, semakin kecil peluang terjadinya kesalahan. Sampel dalam penelitian ini yaitu masyarakat Rantauprapat yang menunggukan aplikasi JKN *Mobile*. Jumlah populasi yang sangat besar dan tidak terbatas dalam penelitian ini dan jumlah populasi yang tidak diketahui peneliti. Maka jumlah sampel peneliti ditentukan menggunakan formula dari Lame-show dalam (Anna, 2021) maka sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah anggota sampe-l

Z = Harga standar normal 95 % (1,96)

p = E-stimator proporsi populasi (0,5)

d = Inte-rval / pe-nyimpangan 10% (0,10)

q = 1- p Jadi besarnya jumlah anggota sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (1-0,5)}{(0,1)^2} = 96,04$$

Dari hasil perhitungan tersebut diketahui hasil dari jumlah sampel sebesar 96,04 dapat dibulatkan menjadi 100. Jadi jumlah anggota sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Selanjutnya peneliti akan menganalisis memakai regresi linier berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Dengan menggunakan SPSS.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Menurut (Gofur, 2019) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam hal ini, peneliti menguji kuesioner pada 33 responden. Untuk menentukan r_{tabel} , *degree of freedom* (df) = n-2, maka df dapat dihitung $33-2 = 31$ dan $\alpha = 0,05$ didapat $r_{\text{tabel}} = 0,344$. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1

Variable	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Tingkat Pengetahuan Masyarakat (X)	X1	0,815	0,344	Valid
	X2	0,909		Valid
	X3	0,823		Valid
	X4	0,724		Valid
	X5	0,712		Valid
	X6	0,750		Valid
	X7	0,851		Valid
	X8	0,835		Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y1	0,909	0,344	Valid
	Y2	0,849		Valid
	Y3	0,781		Valid
	Y4	0,623		Valid
	Y5	0,790		Valid
	Y6	0,632		Valid
	Y7	0,782		Valid
	Y8	0,601		Valid
	Y9	0,664		Valid
	Y10	0,873		Valid

Sumber: Olah data SPSS, 2025

Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas data dapat dilihat pada tabel 2 berikut :

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variable	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Tingkat Pengetahuan Masyarakat (X)	0,919	Reliabel
2	Kepuasan Pengguna (Y)	0,916	Reliabel

Sumber: Olah data SPSS, 2025

Analisis Data

Uji t

Pengujian secara parsial atau uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Statistik uji yang digunakan pada pengujian parsial adalah uji t. Nilai tabel yang digunakan sebagai nilai kritis pada uji parsial (uji t) sebesar 1.984 yang diperoleh dari tabel t pada $\alpha = 0.025$ dan derajat bebas untuk pengujian dua pihak. Nilai statistik uji t yang digunakan pada pengujian secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 3 Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.613	2.963		5.269	.000
	Tingkat Pengetahuan Masyarakat	.830	.088	.689	9.404	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2025

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Tingkat Pengetahuan Masyarakat memiliki hasil yang diperoleh dari perbandingan thitung dengan ttabel adalah $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($9.404 > 1,984$) dan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini berarti Tingkat Pengetahuan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Setiap peningkatan 1 satuan Tingkat Pengetahuan Masyarakat akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,830 satuan.

Uji f

Tabel 4 Hasil Analisis Secara Simultan

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	78.530	1	104.775	24.765	.000 ^a
	Residual	69.359	98	3.821		
	Total	147.899	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Tingkat Pengetahuan Masyarakat

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2025

Hasil yang diperoleh dari perbandingan Fhitung dengan Ftabel adalah $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($24,765 > 3,938$) dan tingkat signifikansi yang dapat dilihat pada tabel diatas. diperoleh nilai signifikansi uji F sebesar 0,000, karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hasil yang diperoleh dengan tingkat signifikansi adalah H_0 ditolak dan kesimpulannya terdapat pengaruh signifikan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap kepuasan pengguna.

Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengukur sebesar besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika nilai R^2 kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen menjadi sangat terbatas. Kelemahan penggunaan R^2 adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Oleh karena itu, maka dianjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik (Ghozali, 2011: 97). Hasil estimasi didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.689 ^a	.474	.469	3.698

a. Predictors: (Constant), Tingkat Pengetahuan Masyarakat

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2025

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar tingkat pengetahuan masyarakat terhadap kepuasan pengguna. Untuk nilai koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai R Square yaitu sebesar 0,469 atau 46,9%, artinya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap kepuasan pengguna sebesar 46,9% sedangkan sisanya yaitu 53,1 % merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($\beta = 0,830$; $p < 0,001$). Secara simultan, model regresi juga signifikan dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,474 yang menunjukkan bahwa 47,4% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh tingkat pengetahuan. Temuan ini memperkuat argumen bahwa faktor kognitif—dalam hal ini pengetahuan—berperan penting dalam membentuk persepsi, evaluasi, dan kepuasan konsumen terhadap suatu layanan.

Secara teoritis, hasil ini konsisten dengan Expectation-Confirmation Theory (ECT) yang menekankan bahwa kepuasan terbentuk dari proses konfirmasi ekspektasi terhadap kinerja aktual (Bhattacharjee, 2021). Semakin tinggi tingkat pengetahuan, semakin realistis ekspektasi yang terbentuk, sehingga peluang konfirmasi ekspektasi dan kepuasan meningkat. Lebih lanjut, Technology Acceptance

Model (TAM) juga menegaskan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan teknologi mendorong penerimaan dan pengalaman positif (Davis, 2019). Pengetahuan berperan dalam meningkatkan efikasi diri, sehingga pengguna mampu mengevaluasi manfaat layanan dengan lebih baik, yang berimplikasi pada kepuasan yang lebih tinggi. Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) juga memperkuat temuan ini dengan menekankan bahwa ekspektasi kinerja dan upaya dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan pengguna (Venkatesh dkk., 2023).

Temuan ini juga sejalan dengan kerangka kerja SE~RVQUAL (Parasuraman dkk., 2018), yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan (berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati). Pengetahuan memungkinkan pengguna untuk melakukan evaluasi yang lebih akurat terhadap dimensi-dimensi ini, sehingga mengurangi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memiliki dasar teoritis yang kuat tetapi juga mengonfirmasi relevansi berbagai model dalam menjelaskan hubungan antara pengetahuan dan kepuasan.

Secara empiris, temuan ini diperkuat oleh penelitian lintas negara. Sebuah studi di Amerika Serikat tentang layanan pemerintah menemukan bahwa literasi digital memperkuat hubungan antara persepsi efektivitas layanan dengan tingkat kepercayaan dan kepuasan publik (Lee Geiller & Lee, 2024). Penelitian serupa di berbagai negara juga menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh positif terhadap pemanfaatan layanan dan kepuasan pengguna (Abdulkareem dkk., 2021; Kala dkk., 2024). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendukung temuan sebelumnya, tetapi juga berkontribusi pada literatur dengan menegaskan bahwa pengetahuan merupakan penentu penting kepuasan pengguna dalam berbagai konteks layanan, baik publik maupun swasta. Implikasi praktis yang dapat ditarik adalah bahwa peningkatan pengetahuan publik melalui pendidikan, panduan interaktif, dan literasi digital dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, masih terdapat ruang untuk penelitian lebih lanjut guna mengeksplorasi peran variabel mediasi (seperti persepsi kegunaan atau kepercayaan) serta variabel moderasi (seperti usia, teknologi informasi, atau budaya lokal) untuk memahami mekanisme hubungan ini. Penelitian ini akan menjadi lebih komprehensif.

PENUTUP

Penelitian ini menemukan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan masyarakat, semakin tinggi pula kepuasan yang mereka rasakan terhadap layanan yang digunakan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,474 mengindikasikan bahwa hampir setengah variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh tingkat pengetahuan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Studi ini masih memiliki banyak potensi untuk diperluas dan dikembangkan. Masih ada banyak ruang untuk usaha penyempurnaan hasil yang tentu bisa berdampak untuk pengembangan teoritis dan praktis. Oleh sebab itu, penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya memasukkan berbagai variabel dan memperketat Lokasi dan subjek penelitian juga bisa diperbaharui seperti sektor swasta sehingga tidak hanya di ranah pelayanan publik.

REFERENSI

- Anna, Y. (2021). Distribusi prevalensi kejadian stunting di wilayah kerja Puskesmas Liu Kabupaten Wajo Tahun 2018-2020. *Kampurui Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 6-11.
- Annisa, N., Pradana, D. S., & Suharso, W. (2020). Evaluasi aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang ditinjau dari aspek usability. *Jurnal Repositor*, 2(12).
- Aulia, S. R., Indrianti, T. T. D., & Umam, K. (2024). Efektivitas Penggunaan JKN Mobile Terhadap Peningkatan Kualitas e-Layanan dalam Sektor Kesehatan di Era Digitalisasi. *Prosiding Seri Praktikum Ilmu-Ilmu Sosial-Politik*, 1(1), 160-167.
- Babatunde, S. O., Okeleke, P. A., & Ijomah, T. I. (2022). Influence of brand marketing on economic development: A case study of global consumer goods companies. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*, 4(12), 692-708.
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan aplikasi mobile JKN BPJS

- kesehatan menggunakan metode service quality (servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(2), 12-18.
- El-Gamal, F. E.-Z. A., Elmogy, M. M., Hajjdiab, H., Khalil, A., Ghazal, M., Mahmoud, A., Soliman, H., Atwan, A., Suri, J. S., & Barnes, G. N. (2019). A local/regional computer aided system for the diagnosis of mild cognitive impairment. In *Neurological Disorders and Imaging Physics, Volume 3: Application to autism spectrum disorders and Alzheimer's* (p. 11). IOP Publishing Bristol, UK.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Julianti, A., & Markam, H. (2023). Kepuasan pengguna mobile JKN menggunakan Delone dan Mclean framework. *Health Information: Jurnal Penelitian*, e1120-e1120.
- Notoatmodjo, S. (2018). Promosi kesehatan dan ilmu perilaku. *Jakarta: Rineka Cipta*, 20.
- Pohan, H. D. J., Meliala, S. A., & Sulisna, A. (2022). Hubungan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dengan pendaftaran online pada penggunaan aplikasi mobile-JKN. *Jurnal Infokes (Informasi Kesehatan)*, 6(2), 102-108.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (Servqual-Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan. *Dialektika*, 4(1), 45-64.
- Sugiono, S. (2021). Peran Chatbot dalam Mendukung Smart Service pada Smart Library. *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 23(3), 207-220.
- Sugiyono, S. (2019). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. *Alfabeta Bandung*, 14.
- Torrico, L. (2024). A roadmap for bank leaders to build community trust. *American Bankers Association. ABA Banking Journal*, 116(1), 38.
- Widiyastuti, N. E., Pragastiwi, E. A., Ratnasari, D., Irnawati, Y., Maulanti, T., Christiana, I., Hartati, D., Rofika, A., Deviani, D. A., & Angraini, W. (2022). *Promosi dan pendidikan kesehatan*. Sada Kurnia Pustaka.
- Zalfa, A. Z., & Sitorus, M. (2025). PEMANFAATAN FITUR KESEHATAN DIGITAL UNTUK GAYA HIDUP SEHAT. *Jurnal Labora Medika*, 1, 1-5.