BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Konsep Teori

2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Definisi Kualitas Layanan

Kualitas Kualitas layanan (*service quality*) merupakan hasil totalitas dari bentuk karakteristik jasa maupun barang yang membuktikan kemampuannya dalam memenuhi kepuasan bagi pelanggannya, baik yang dapat dilihat dengan mata ataupun yang tersembunyi (Kotler, 2000:25). Menurut Parasuraman dkk (1988) mengatakan kualitas layanan dapat diukur melalui 5 dimensi, yang merupakan dimensi *tangible* (nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) (Ginting et al., 2025). Kualitas layanan merupakan ukuran evaluatif mengenai ketentuan penyedia layanan terhadap klien. Kualitas layanan menunjukkan sejauh mana ada perbedaan antara pengalaman aktual dan harapan yang dipegang oleh pelanggan mengenai layanan yang mereka terima atau dapatkan (Amri et al., 2022).

Kualitas layanan merupakan totalitas karakteristik jasa yang diukur berdasarkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan pengalaman aktual yang mereka terima melalui lima dimensi utama *Servqual*. Dalam konteks kesehatan kualitas layanan ini berbanding lurus dengan kepuasan pasien yakni

peningkatan kualitas layanan akan secara langsung meningkatkan kepuasan yang dirasakan pasien. Begitupun sebaliknya jika kualitas layanan menurun makan kepuasan pasien juga mengalami penurunan.

2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (2001) sebagaimana dikutip dalam Chandra et al (2020) kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *reliability* (keandalan). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan mampu memenuhi harapan dan menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan.

1) Keandalan *(Reliability)*

Dimensi *reliability* menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, setiap petugas perlu memiliki pengetahuan, keterampilan, kemandirian, serta profesionalisme yang memadai dalam melaksanakan tugasnya. Kompetensi tersebut memungkinkan pelayanan diberikan secara tepat dan sesuai harapan pengguna. Apabila layanan dapat disampaikan secara andal dan konsisten, pengguna akan memperoleh pengalaman

pelayanan yang memuaskan serta meminimalkan munculnya keluhan terhadap layanan yang diterima.

2) Responsivitas *(Responsiveness)*

Dimensi *responsiveness* menunjukkan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan bantuan kepada pengguna secara cepat, tepat, dan tanggap. Penerapan dimensi ini juga tercermin melalui penyampaian informasi yang jelas serta kemampuan petugas dalam merespons setiap pertanyaan, kebutuhan, maupun keluhan pengguna secara segera. Sebaliknya, keterlambatan dalam memberikan pelayanan atau membiarkan pengguna menunggu tanpa kejelasan dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, daya tanggap yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan meningkatkan kepuasan pengguna.

3) Empati *(Emphaty)*

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

4) Jaminan *(Assurance)*

Dimensi *assurance* berkaitan dengan tingkat pengetahuan, kompetensi, sikap sopan santun, serta profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan sehingga mampu membangun rasa percaya dan keyakinan pengguna terhadap layanan yang diterima. Jaminan pelayanan yang baik tercermin dari kemampuan petugas dalam menyelesaikan setiap kebutuhan pengguna secara tepat, cepat, mudah, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Apabila pelayanan diberikan secara profesional dan dapat diandalkan, pengguna akan merasa lebih yakin bahwa setiap proses pelayanan dapat diselesaikan dengan baik. Kondisi tersebut pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan sekaligus kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan.

5) Tangibilitas *(Tangible)*

Dimensi *tangibility* mencerminkan kemampuan suatu organisasi dalam menampilkan keberadaannya kepada masyarakat melalui bukti fisik yang mendukung penyelenggaraan layanan. Bukti fisik tersebut meliputi kondisi sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi, serta lingkungan pelayanan yang mampu memberikan kesan profesional kepada pengguna jasa. Selain itu, penampilan petugas dalam memberikan pelayanan juga menjadi bagian penting dari dimensi ini karena dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Ketersediaan fasilitas yang memadai, penggunaan teknologi yang mendukung, serta kondisi lingkungan yang

nyaman merupakan wujud nyata dari pelayanan yang diberikan. Apabila seluruh aspek tersebut dapat dipenuhi dengan baik, pengguna akan lebih mudah merasakan kualitas pelayanan yang diterima sehingga berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

2.1.1.3 Prinsip Kualitas Layanan

Menurut Wolkins, sebagaimana dikutip dalam Sulistyowati (2018). Terdapat enam prinsip utama yang menjadi landasan dalam penerapan kualitas layanan. Keenam prinsip tersebut digunakan sebagai pedoman bagi organisasi dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

1) Prinsip Kepemimpinan

Strategi kualitas layanan pada organisasi memerlukan inisiatif proaktif dan komitmen tak tergoyahkan dari manajemen senior. Manajemen senior harus mempelopori upaya dalam peningkatan kinerja kualitas layanan pada perusahaan.

2) Pendidikan

Sangat penting bahwa semua personel organisasi, mulai dari eksekutif puncak hingga staf operasional, memperoleh pendidikan yang berfokus pada kualitas. Kurikulum pendidikan harus menekankan aspek-aspek kunci seperti konsep kualitas merupakan keharusan yang strategis,

metodologi dan cara untuk melaksanakan strategi kualitas, serta peran penting eksekutif dalam keberhasilan implementasi.

3) Perencanaan

Proses perencanaan strategis harus menggabungkan metrik kualitas dan tujuan yang memandu organisasi menuju mewujudkan visi keseluruhannya.

4) Tinjauan

Proses peninjauan merupakan instrumen paling ampuh bagi manajemen untuk melakukan perubahan dalam perilaku organisasi. Proses ini berfungsi sebagai mekanisme yang menjamin fokus berkelanjutan dan berkelanjutan pada pencapaian tujuan kualitas.

5) Komunikasi

Penerapan strategi kualitas yang efektif dalam suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh proses komunikasi yang berlangsung di dalamnya. Proses komunikasi tersebut perlu diarahkan tidak hanya kepada karyawan, tetapi juga kepada pelanggan serta para pemangku kepentingan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, instansi pemerintah, dan masyarakat luas.

6) Penghargaan dan pengakuan

Prinsip ini memainkan peran tinggi dalam keberhasilan pelaksanaan strategi terhadap kualitas. Sangat penting untuk menghargai setiap karyawan yang berprestasi dan mengakui prestasi mereka. Akibatnya,

praktik ini dapat meningkatkan motivasi, etos kerja, kebanggaan, dan rasa memiliki di antara individu dalam organisasi.

2.1.1.4 Karakteristik Layanan

Terdapat empat karakteristik jasa (layanan) yang memeiliki pengaruh untuk merancang suatu program dalam bidang promosi serta pengambilan keputusan yang dimana hal itu bertujuan untuk membantu peningkatan kuaitas pelayanan, empat karakteristik tersebut adalah sebagai berikut:

1) Tidak berwujud *(intangibility)*

   Jasa layanan ini memiliki sifat tidak berwujud, sehingga berbeda dengan produk fisik yang dapat dilihat, disentuh, dirasakan, didengar, atau dicium sebelum dibeli. Karena karakteristik tersebut, penyedia jasa dituntut untuk mampu menghadirkan bukti nyata dari layanan yang diberikan agar konsumen dapat merasakan nilai dan kualitas jasa secara lebih jelas.

2) Tidak dapat dipisahkan *(inseparability)*

   Pada ketentuan umumnya, proses produksi dan konsumsi jasa berlangsung secara bersama. Hal ini berbeda dengan barang berwujud fisik yang dapat di produksi terlebih dahulu, disimpan, didistribusikan melalui berbagai saluran, lalu dikonsumsi oleh pelanggan pada waktu yang berbeda. Dalam jasa, keterlibatan penyedia dan pengguna layanan sering terjadi secara langsung dalam satu waktu.

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

3) Bervariasi *(variability)*

Kualitas jasa cenderung bersifat bervariasi karena dipengaruhi oleh siapa yang memberi layanan, kapan layanan diberikan, serta di mana layanan berlangsung. Oleh karena itu, perusahaan jasa perlu melakukan pengendalian mutu secara optimal. Upaya yang dapat dilakukan meliputi penerapan sistem rekrutmen dan pelatihan yang efektif, standarisasi prosedur pelayanan di seluruh organisasi, serta evaluasi kepuasan pelanggan melalui survei, kotak saran dan keluhan, maupun perbandingan layanan dengan penyedia lain.

4) Mudah lenyap *(perishability)*

Jasa layanan tidak dapat disimpan untuk digunakan di waktu mendatang. Jika jasa layanan tidak dimanfaatkan pada saat tersedia, maka kesempatan tersebut akan lenyap. Sebagai contoh, perusahaan transportasi umum perlu menambah armada pada jam-jam sibuk untuk memenuhi lonjakan permintaan, meskipun kebutuhan layanan pada waktu lain cenderung lebih rendah. Hal ini menunjukkan pentingnya pengelolaan kapasitas layanan agar tetap seimbang dengan permintaan pelanggan.

Karakteristik jasa layanan sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya menuntut penyedia layanan untuk mampu memberikan gambaran yang jelas kepada konsumen mengenai manfaat yang akan diperoleh setelah menggunakan jasa tersebut. Oleh karena itu,

perusahaan jasa perlu memperhatikan karakteristik tersebut secara cermat guna meningkatkan penjualan sekaligus kepuasan konsumen (Sulistyowati, 2018).

2.1.1.5 Klasifikasi Layanan

Penawaran yang diberikan perusahaan kepada pasar umumnya juga mencakup sejumlah layanan atau jasa. Komponen jasa tersebut dapat menjadi bagian kecil maupun komponen utama dari keseluruhan aktivitas perusahaan. Secara umum, bentuk penawaran dapat berada pada suatu spektrum, mulai dari murni berupa barang di satu sisi hingga murni berupa jasa di sisi lainnya. Menurut Philip Kotler dalam buku milik Sulistyowati (2018) sebuah penawaran jasa layanan dapat dikelompokkan menjadi lima kategori:

a. Barang berwujud murni

   Dalam kategori ini hanya berbentuk produk fisik tanpa disertai unsur pelayanan tambahan. Konsumen memperoleh barang secara langsung sesuai fungsi utamanya, seperti sabun, pasta gigi, atau garam. Pada jenis ini, nilai utama yang ditawarkan sepenuhnya berasal dari produk berwujud tersebut.

b. Barang berwujud yang disertai layanan

   Dalam kategori ini, penawaran utama berbentuk barang fisik yang dilengkapi dengan layanan pendukung. Kehadiran layanan tambahan bertujuan untuk meningkatkan nilai guna dan kepuasan

pelanggan. Sebagai contoh, produsen mebel bukan hanya menjual produk furnitur, tetapi juga terdapat layanan seperti bagian pamer, pengiriman, pemasangan, perawatan, perbaikan apabila ada kerusakan, serta garansi produk.

c. Campuran

Penawaran campuran merupakan kombinasi antara barang dan jasa dengan proporsi yang relatif seimbang. Dalam jenis ini, konsumen tidak hanya memperoleh produk fisik, tetapi juga pengalaman pelayanan. Contohnya adalah layanan restoran, di mana pelanggan mendapatkan makanan sebagai produk utama sekaligus pelayanan dari staf restoran selama proses konsumsi.

d. Jasa utama yang disertai barang serta jasa tambahan

Dalam kategori ini menempatkan jasa sebagai unsur utama dalam penawaran, namun tetap didukung oleh barang berwujud dan layanan tambahan. Misalnya, dalam jasa transportasi udara, pelanggan membeli layanan perjalanan sebagai kebutuhan utama. Namun, selama perjalanan pelanggan juga memperoleh fasilitas pendukung seperti makanan, minuman, tiket, serta majalah penerbangan yang menambah kenyamanan.

e. Jasa murni

Penawaran jasa murni sepenuhnya berupa layanan tanpa adanya unsur barang fisik yang dominan. Nilai utama terletak pada

manfaat, keterampilan, dan pengalaman yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Contoh jasa murni meliputi layanan penitipan anak, psikoterapi, pijat, serta berbagai layanan profesional lainnya.

2.1.1.6 Aplikasi Mobile JKN

Mobile JKN adalah aplikasi layanan kesehatan berbasis digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan pengguna dalam mendapat berbagai layanan kesehatan secara lebih praktis dan efisien. Melalui aplikasi ini, peserta dapat memanfaatkan beragam fitur, seperti pengecekan status kepesertaan, pencarian fasilitas kesehatan terdekat, antrean online, serta akses informasi layanan kesehatan lainnya. Kehadiran aplikasi ini menjadi salah satu bentuk transformasi digital dalam pelayanan kesehatan guna meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat.

Peluncuran Mobile JKN menjadi langkah strategis dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Aplikasi ini dikembangkan sebagai bagian dari inovasi BPJS Kesehatan untuk memperluas jangkauan layanan, menyederhanakan proses administratif, serta meningkatkan efisiensi pelayanan bagi peserta program Jaminan Kesehatan Nasional. Sejak diluncurkan, aplikasi ini mendapatkan respons positif dari masyarakat dan terus mengalami pengembangan melalui penambahan berbagai fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Inovasi tersebut diharapkan dapat mendukung

terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih cepat, mudah, dan terintegrasi (Kesehatan, 2018).

2.1.1.7 Layanan Aplikasi Mobile JKN

1. Fitur Pendaftaran Peserta

   Pada fitur ini bagi peserta yang ingin melakukan pendaftaran aplikasi maka diharuskan memasukkan nomor KTP yang berikutnya peserta akan mendapat informasi via email yang digunakan dalam melaukan pendaftaran pada aplikasi Mobile JKN.

2. Fitur Peserta

   Pada fitur berikut ini memberikan suatu bentuk informasi tentang kepesertaan pengguna aplikasi mobile JKN beserta dengan anggota keluarga yang lain.

3. Fitur Ubah Data Peserta

   Pada fitur ini memberikan tampilan mengenai menu mengubah data peserta, seperti alamat email, nomor HP, pindah kelas, pindah FKTP,dan alamat surat.

4. Fitur Ketersediaan Adanya Kamar

   Pada fitur ini memberikan informasi mengenai tempat tidur pada rumah sakit yang sesuai dengan kelas serta informasi mengenai ada atau tidaknya akan di perbarui oleh pihak rumah sakit terkait.

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

5. Fitur Obat Yang Ditanggung

Pada fitur ini memberikan informasi mengenai jenis-jenis obat yang ditanggung oleh pengguna JKN KIS seperti contoh nama obat, kandungan dan indikasi obat.

6. Fitur Premi

Pada fitur bagian ini memberikan informasi mengenai tagihan iuran oleh peserta PBPU dan juga anggota keluarganya.

7. Fitur Jadwal Tindakan Operasi

Fitur ini menyediakan informasi mengenai jadwal operasi pada rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, di mana data tersebut diperbarui langsung oleh pihak rumah sakit. Informasi yang ditampilkan disesuaikan dengan nama peserta yang terdaftar pada aplikasi Mobile JKN.

8. Fitur Pendaftaran Pelayanan

Pada fitur ini menyajikan terkait pendaftaran pelayanan kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama serta Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan yang telah terintegrasi dengan sistem antrean.

9. Fitur Pendaftaran (Auto Debit)

Pada fitur ini menyajikan informasi terkait tata cara pendaftaran melalui sistem autodebit berdasarkan kanal perbankan yang dipilih oleh peserta.

10. Fitur Pembayaran

Pada fitur ini menyajikan panduan pembayaran yang mengacu pada kanal autodebit bank serta uang elektronik (*e-money)*. Selain itu, pengguna juga difasilitasi untuk melakukan pengisian ulang saldo e-money melalui fitur yang tersedia.

11. Fitur Catatan Pembayaran

Pada fitur ini memberikan informasi terkait dengan data nominal pembayaran iuran serta denda terkait dengan pengguna aplikasi mobile JKN.

12. Fitur Riwayat Pelayanan

Pada fitur ini menampilkan riwayat pelayanan kesehatan yang mencakup diagnosis, keluhan pasien, serta terapi yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan terkait.

13. Fitur Skrining Riwayat Kesehatan

Fitur ini berisi serangkaian pertanyaan dan pernyataan yang digunakan untuk mengidentifikasi riwayat kesehatan peserta. Hasil skrining kemudian dikategorikan ke dalam tingkat risiko rendah, sedang, atau tinggi terhadap penyakit DM Tipe 2, hipertensi, ginjal kronik, dan jantung koroner. Berdasarkan hasil tersebut, peserta akan memperoleh rekomendasi tindak lanjut yang sesuai. Pelaksanaan skrining ini dibatasi hanya satu kali dalam periode satu tahun.

14. Fitur Cek VA

Pada fitur ini memberikan informasi mengenai nomor *Virtual Account* sebagai identitas pembayaran para peserta pengguna aplikasi mobile JKN.

15. Fitur Info JKN

Pada fitur ini menyajikan informasi mengenai program JKN-KIS yang mencakup manfaat program, ketentuan pendaftaran peserta, hak dan kewajiban, serta sanksi yang diberlakukan.

16. Fitur Lokasi

Pada fitur ini mengidentifikasi posisi pengguna untuk kemudian menyajikan informasi lokasi yang mencakup alamat, nomor handphone, dan faksimile kantor BPJS, Fasilitas Kesehatan Tingkat Satu, serta Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut.

17. Fitur Pengaduan Keluhan

Pada fitur ini memungkinkan peserta untuk mengajukan pengaduan baik secara tertulis ataupun tidak tertulis, yang secara otomatis akan tersambung dengan layanan BPJS Kesehatan (Care Center 1500 400).

18. Fitur Skrining Mandiri Covid-19

Fitur ini memuat beberapa pertanyaan yang berkaitan Covid 19 guna mendeteksi adanya resiko penularan pada pengguna. Proses skrining mandiri Covid 19 dilakukan dengan memanfaatkan integrasi lokasi melalui

GPS dan diselaraskan bersamaan adanya data serta informasi mengenai status pada daerah setempat.

19. Fitur Konsultasi Dokter

Melalui aplikasi Mobile JKN, peserta dapat melakukan konsultasi kesehatan dengan dokter di Fasilitas Kesehatan yang menjadi lokasi pendaftaran peserta.

Aplikasi Mobile JKN juga menyediakan berbagai fitur yang mendukung kemudahan akses dan peningkatan literasi kesehatan bagi peserta. Salah satu fitur yang tersedia adalah Kartu Peserta dalam bentuk Kartu Indonesia Sehat (KIS) digital. Kartu digital ini dapat dimanfaatkan sebagai identitas resmi peserta ketika mengakses pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan, sehingga peserta tidak lagi bergantung pada kartu fisik dan dapat memperoleh layanan dengan lebih praktis dan efisien (KCJP, 2021).

2.1.1.8 Visi & Misi Aplikasi Mobile JKN

a. Visi dari Mobile JKN adalah

Aplikasi ini berperan sebagai platform digital utama yang menyediakan akses informasi dan layanan kesehatan secara komprehensif bagi seluruh peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Dengan memanfaatkan teknologi digital, aplikasi ini diharapkan mampu menghadirkan layanan

yang lebih cepat, mudah, efektif, dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sekaligus kepuasan peserta.

b. Misi Mobile JKN adalah :

1. Memfasilitasi akses informasi mengenai program jaminan kesehatan kepada seluruh peserta secara *real-time*
2. Meningkatkan efisiensi proses administrasi melalui sistem daring, seperti pengajuan klaim, pembayaran iuran, hingga pencarian fasilitas layanan kesehatan.
3. Menyediakan sarana komunikasi yang efektif antara peserta dengan BPJS Kesehatan.

Melalui visi dan misinya, Mobile JKN berkomitmen untuk mendukung transformasi digital di sektor kesehatan Indonesia. Upaya ini diharapkan dapat mewujudkan sistem Jaminan Kesehatan Nasional yang lebih inklusif dan berkelanjutan bagi seluruh masyarakat (Kesehatan, 2018).

2.1.2 Konsep Kepuasan

2.1.2.1 Definisi Kepuasan

Kepuasan merupakan kondisi ketika kebutuhan, harapan, dan keinginan seseorang dapat terpenuhi secara optimal. Dalam konteks pelayanan, kepuasan dapat dimaknai sebagai respons emosional berupa rasa nyaman, senang, dan puas yang dirasakan individu setelah menerima suatu layanan. (N. A. Putri et

al., 2024). Penilaian kepuasan pasien tidak hanya berperan dalam meningkatkan hasil klinis, tetapi juga berkontribusi terhadap loyalitas pasien, pengurangan risiko klaim malpraktik, serta peningkatan efektivitas sistem pelayanan kesehatan. Selain itu, upaya meningkatkan kepuasan pasien juga dapat mendukung terciptanya pelayanan yang lebih tepat waktu, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. (Karmacharya et al., 2025).

Kepuasan pelanggan adalah kondisi ketika pelanggan merasa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi melalui layanan yang diberikan. Kepuasan muncul akibat dampak dari kualitas layanan yang baik. Kepuasan penting karna mempengaruhi loyalitas, kepercayaan dan daya saing bisnis (Mabungela, 2025). Dengan demikian kepuasan pelanggan berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan daya saing dan keberlangsungan bisnis sehingga perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas layanan melalui kompetensi pengembangan sumber daya agar kepuasan tercapai secara optimal.

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

2.1.2.2 Faktor Pendorong Kepuasan

Kepuasan oleh pelanggan berasal dari apa yang dirasakan konsumen terhadap hasil suatu produk atau jasa layanan dalam memenuhi keinginan mereka. Konsumen tentu merasa puas jika harapan mereka terhadap suatu produk atau layanan akan terpenuhi serta akan merasa sangat puas jika layanan yang didapat melampaui harapan mereka, pendapat dari Alexandra dan Siregar (2015) terdapat lima komponen utama kepuasan pelanggan yaitu:

1) Kualitas produk

Memiliki enam elemen utama, yaitu kinerja, daya tahan, fitur, reliabilitas, estetika, serta tampilan produk. Keenam elemen tersebut menjadi aspek penting dalam menilai hingga sampai mana suatu produk mampu memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen. Kualitas layanan pada dasarnya dapat dimaknai sebagai segala bentuk karakteristik yang berkontribusi terhadap terciptanya kepuasan konsumen, sekaligus mencerminkan upaya perusahaan dalam melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Konsumen akan merasa puas apabila produk atau jasa yang dibeli maupun digunakan memiliki kualitas yang sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka.

2) Harga

Harga dapat diartikan sebagai sejumlah nilai yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat dari suatu produk atau layanan jasa. Dalam proses pengambilan keputusan pembelian, harga merupakan salah satu faktor utama yang menjadi pertimbangan konsumen. Konsumen pada umumnya bersedia mengeluarkan sejumlah biaya apabila produk atau jasa yang diperoleh memiliki kualitas yang baik dan sebanding dengan nilai yang dibayarkan. Tingkat kepuasan konsumen akan meningkat apabila manfaat yang dirasakan sesuai dengan harapan serta besarnya pengorbanan yang telah dikeluarkan.

3) Kualitas Pelayanan (*service quality*)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsep kualitas pelayanan sering dijelaskan melalui model *ServQual* yang terdiri atas lima dimensi, yaitu bukti fisik *(tangible)*, keandalan *(reliability)*, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan *(assurance)*, dan empati *(empathy)*. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan konsumen, diperlukan pembentukan sikap, perilaku, dan kompetensi karyawan yang baik. Hal ini dikarenakan faktor sumber daya manusia memiliki peran yang sangat besar dalam proses pelayanan, sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang sulit ditiru oleh pesaing.

4) Faktor emosional *(Emotional factor)*

Faktor emosional juga berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat fungsional suatu produk, tetapi juga oleh perasaan yang muncul setelah menggunakan produk tersebut. Konsumen dapat merasakan kebanggaan, rasa percaya diri, kenyamanan, serta simbol prestise ketika menggunakan produk atau jasa tertentu, khususnya yang memiliki citra merek yang baik. Oleh karena itu, aspek emosional menjadi nilai tambah yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan.

5) Kemudahan

Kemudahan merupakan faktor yang turut menentukan terciptanya kepuasan konsumen. Kepuasan akan lebih mudah tercapai apabila konsumen merasakan kemudahan, kenyamanan, serta efisiensi dalam memperoleh produk maupun layanan yang dibutuhkan. Kemudahan akses, proses pelayanan yang sederhana, serta kenyamanan selama menggunakan layanan menjadi aspek penting dalam membentuk pengalaman positif konsumen. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian menunjukkan bahwa citra produk memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen.

Seiring berjalannya waktu, kebutuhan dan keinginan konsumen terus mengalami perubahan. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk memahami dinamika pasar melalui kegiatan survei dan analisis kebutuhan konsumen. Langkah ini penting agar perusahaan dapat menentukan strategi produk yang tepat dalam mengembangkan produk yang relevan dan dapat diterima oleh pasar. Selain itu, strategi pengembangan produk baru juga harus dirancang secara matang agar mampu bertahan dalam persaingan serta memiliki keunggulan dibandingkan produk pesaing (Chandra et al., 2020).

2.1.2.3 Dimensi Kepuasan

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan pendekatan yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem aplikasi atau sistem informasi. Pengukuran ini dilakukan dengan membandingkan ekspektasi pengguna sebelum menggunakan sistem dengan pengalaman aktual yang dirasakan setelah sistem tersebut digunakan.

EUCS menjadi salah satu bentuk evaluasi menyeluruh terhadap sistem informasi berdasarkan pengalaman langsung pengguna selama proses penggunaan. Melalui metode ini, dapat diketahui sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi penggunanya (Jannah et al., 2023). Metode EUCS memiliki lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna meliputi:

a. *Content* (isi)

   Yaitu aspek yang menilai kepuasan pengguna berdasarkan kelengkapan, relevansi, dan manfaat informasi yang disajikan oleh sistem.

b. *Accuracy* (keakuratan)

   Yang menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap ketepatan data dan informasi yang dihasilkan sistem, mulai dari proses input hingga pengolahan data.

c. *Format* (tampilan)

Yaitu penilaian terhadap desain antarmuka, tata letak, serta estetika sistem yang memengaruhi kenyamanan pengguna.

d. *Ease of use* (kemudahan penggunaan)

Yang menilai hingga mana suatu system mudah untuk dipahami dan digunakan, termasuk dalam proses memasukkan data, mengakses fitur, mengolah informasi, dan menemukan data yang dibutuhkan.

e. *Timeliness* (ketepatan waktu)

Yaitu aspek yang menilai kecepatan dan ketepatan sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna.

Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam upaya untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi serta tingkat kepuasan pengguna secara komprehensif (Jannah et al., 2023).

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

2.2 Jurnal Penelitian Yang Relevan

Tabel 2. 1 Jurnal Penelitan Terdahulu Yang Relevan

Judul & Tahun	Populasi	Metode, Sampel & Teknik Sampling	Hasil Analisis	Kesimpulan
Penilaian Kepuasan Pengguna Aplikasi JKN Mobile Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Digital di Kelurahan Pulogadung dengan Pendekatan EUCS (Ruli et al., 2025)	100 responden pengguna aplikasi Mobile JKN	Deskriptif kuantitatif Sampel berjumlah 80 mengguna kan teknik purposive sampling	EUCS memiliki 5 variabel utama: Semua variable yang diteliti berada pada kategori "Puas" dengan rincian hasil sebagai berkut : *Content = 3,98* *Accuracy = 3,85* *Format = 3,86* *Ease of Use = 3,93* *Timeliness = 3,83* Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengguna mobile jkn di kelurahan pulogadung sebagian besar erasa puas terhadap pelayanan aplikasi tersebut	Dengan demikian jurnal ini relevan dengan judul proposal skripsi karna memiliki variable penilaian kepuasan sehingga dapat menjadi jurnal penunjang skripsi saya
Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Mengguna kan Metode E-Servqual Untuk Pengguna Di Kota Jambi	Masyarakat di Kota Jambi yang merupakan pengguna atau pernah menggunak an aplikasi Mobile JKN berjumlah 115.702 pengguna	Kuantitaif Responden berjumlah 400 dengan rumus slovin dan menggunak an teknik simple random sampling	Terdapat tujuh variable yang mempengaruhi kepuasan yaitu *Efficiency* *Fulfilment* *Reliability* *Privacy* *Responsiveness* *Compensation* *Contact* Ditemukan bahwa ketujuh variable e-servqual secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna	Terdapat beberapa variable yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan yang sesuai dengan judul proposal skripsi penulis

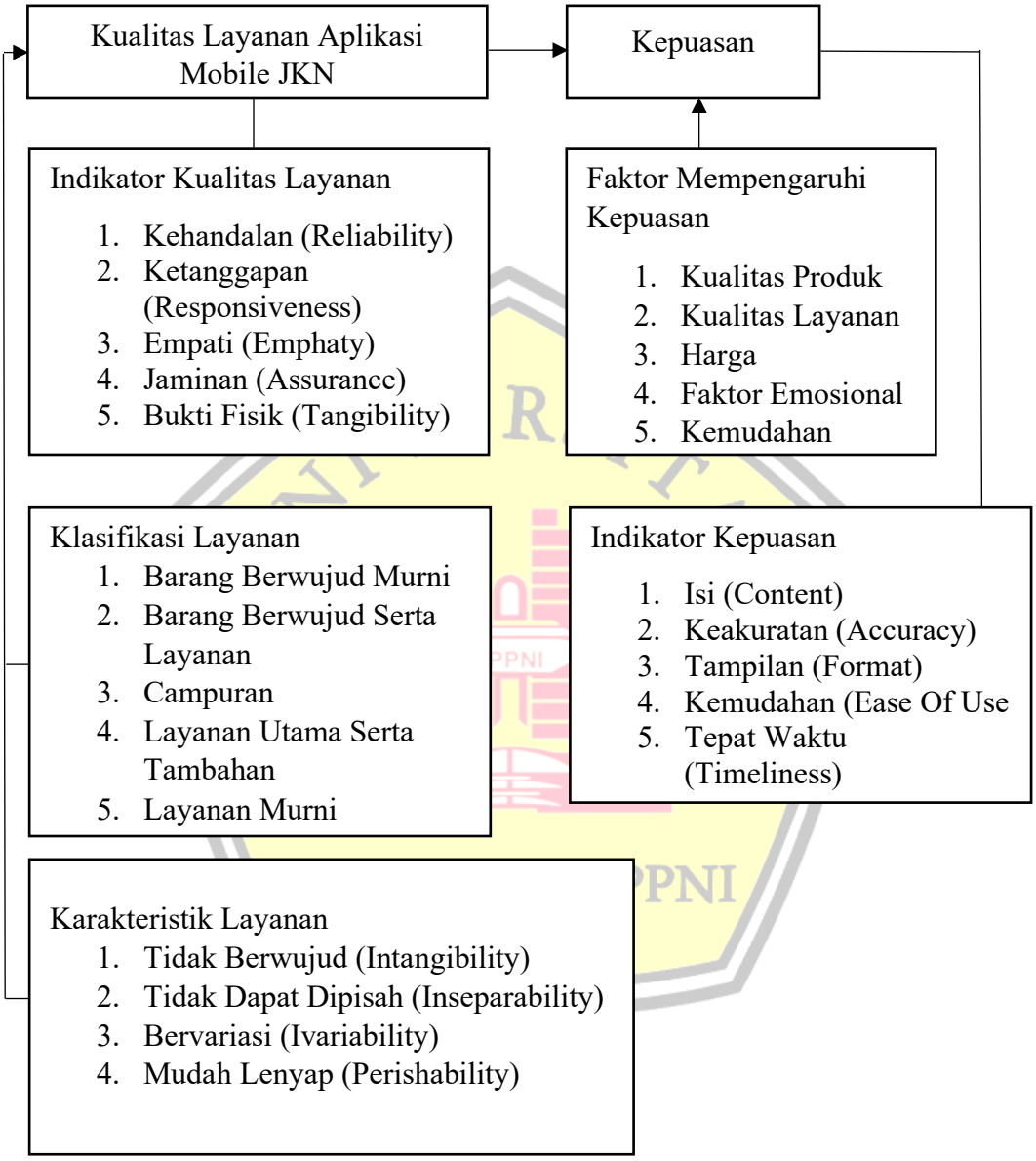
(Anastasya et al., 2024)				
Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality *(ServQual)* (Amri et al., 2022)	Seluruh peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN di Indonesia, dengan total 16.346.826	Dalam jurnal tidak tercantum metode yang digunakan Pengambilan sampel pada jurnal tersebut menggunakan rumus slovin sehingga ditemukan responden sebesar 100 orang	Terdapat lima dimensi utama dalam servqual yaitu : 1. *Tangible* (Bukti Fisik), 2. *Reliability* (Keandalan),. 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), 4. *Assurance* (Jaminan), 5. *Emphaty* (Empati), Dari hasil pengolahan serta analisa didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile jkn termasuk dalam kategori baik dengan nilai kepuasan pelanggan yakni 76,785%	Jurnal tersebut relevan dengan judul proposal skripsi penulis sehingga dapat dijadikan sebagai jurnal penunjang
Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS (Jannah et al., 2023)	Seluruh pengguna aplikasi Mobile JKN	Deskriptif kuantitatif Sampel berjumlah 112 responden (yang benar-benar menggunakan aplikasi Mobile JKN) menggunakan teknik purposive	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN berdasarkan dimensi *content* mencapai 79,96%, *accuracy* sebesar 78,75%, *format* sebesar 78,30%, *ease of use* sebesar 79,92%, dan *timeliness* sebesar 78,14%. Berdasarkan hasil analisis deskriptif tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN telah memberikan tingkat kepuasan kepada pengguna. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya	Jurnal tersebut relevan dengan judul proposal skripsi penulis sehingga dapat dijadikan sebagai jurnal penunjang

			penyempurnaan pada beberapa aspek agar aplikasi dapat berfungsi secara lebih optimal dalam mendukung kebutuhan serta aktivitas pengguna.	
Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di RS Lavalette Malang (Ananda et al., 2025)	Seluruh pasien BPJS yang menggunakan aplikasi Mobile JKN di RS Lavalette Malang	Deskriptif kuantitatif Sampel berjumlah 100 responden menggunakan teknik *non probability accidental sampling*	Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata kepuasan pengguna sebagai berikut: *Content* = 4,02 *Accuracy* = 3,88 *Format* = 4,09 *Ease of Use* = 4,12 *Timeliness* = 4,02 Sehingga bisa didapatkan hasil bahwa Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap aplikasi Mobile JKN di RS Lavalette malang dengan rata-rata kepuasan pengguna adalah 4,02 (kategori puas).	Jurnal tersebut relevan dengan judul proposa skripsi penulis sehingga dapat dijadikan sebagai jurnal penunjang

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

2.3 Kerangka Teori

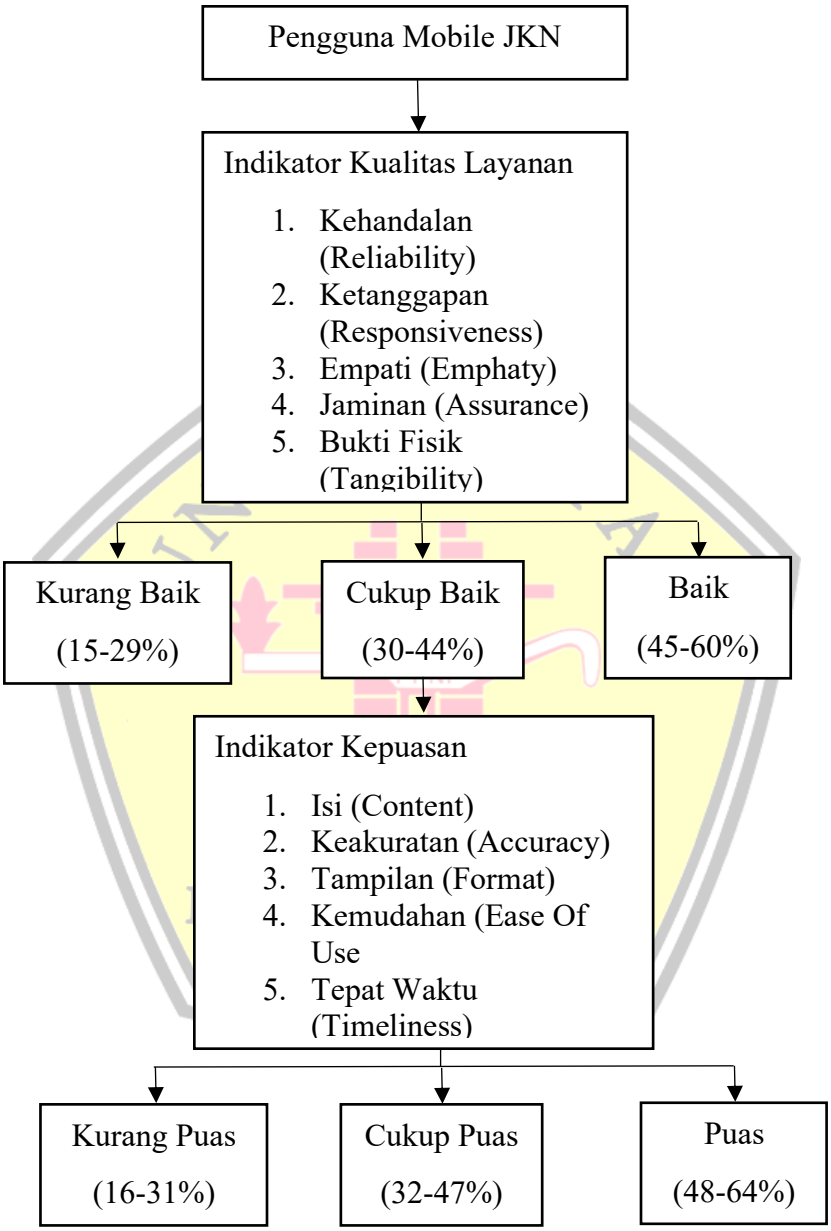
Gambar 2. 1 Gambar Kerangka Teori



Sumber : (Sulistyowati, 2018 ; Amri et al., 2022 ; Jannah et al., 2023).

2.4 Kerangka Konseptual

Gambar 2. 2 Gambar Kerangka Konseptual



Sumber : (Sulistyowati, 2018 ; Amri et al., 2022 ; Jannah et al., 2023).

Diukur :

Tidak Diukur :

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang dirumuskan oleh peneliti dikenal sebagai hipotesis penelitian. Sebelum dapat dilakukan pengujian secara statistik, hipotesis penelitian perlu diubah terlebih dahulu ke dalam bentuk pernyataan matematis. Bentuk matematis dari hipotesis penelitian tersebut disebut sebagai hipotesis statistik. Dalam penyusunannya, hipotesis statistik dibagi menjadi dua, yaitu hipotesis nol (H0) dan hipotesis alternatif (Ha).

Proses perubahan hipotesis penelitian menjadi hipotesis statistik harus mengikuti aturan yang ketat karena statistik sebagai cabang ilmu matematika memiliki sistem yang bersifat konsisten. Apabila terjadi kesalahan dalam merumuskan hipotesis statistik, maka hal tersebut dapat menyebabkan kesalahan peneliti dalam menarik kesimpulan penelitian (Zaki & Saiman, 2021).

Hipotesis penelitian pada penelitian berikut ini adalah:

a. Ha : Terdapat Hubungan Antara Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di RSI Sakinah Kota Mojokerto.