

SKRIPSI
HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE JKN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
DI RSI SAKINAH KOTA MOJOKERTO



OLEH :
DINI WULANDARI
NIM 202201184

PRODI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO

2026

SKRIPSI
HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE JKN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
DI RSI SAKINAH KOTA MOJOKERTO



OLEH :
DINI WULANDARI
NIM 202201184

PRODI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO

2026

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil dari karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan dari Perguruan Tinggi manapun, dan apabila terbukti ada unsur plagiarisme saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.



LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan dalam Ujian Sidang Skripsi

Judul : Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Dengan
Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di RSI Sakinah Mojokerto

Nama : Dini Wulandari

Nim : 202201184

Pada Tanggal :

Oleh:

Pembimbing I :  **Dr.Windu Santoso, S.Kep.,Ns., M.Kep**
162 601 006

Pembimbing II :

Ana Zakiyah, S.Kep.Ns, M.Kep
162 601 036

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.

Nama : Dini Wulandari

Nim : 202201184

Judul : “Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di RSI Sakinah Mojokerto”

Tanggal : 22 Juli 2026

Tim Penguji

Mengesahkan

TTD

Penguji 1

(Duwi Basuki, S.Kep.Ns.,M.Kep)

()

Penguji 2

(Dr. Windu Santoso, S.Kep.,Ns., M.Kep)

()

Penguji 3

(Ana Zakiyah, S.Kep.Ns, M.Kep)

()

Mengetahui

Ka. Prodi Ilmu Keperawatan

Enny Virda Y., S.Kep.Ns.,M.Kes

NIK : 162.601.095

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan Judul “Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di RSI Sakinah Mojokerto”. Selesaiannya penulisan Skripsi ini adalah berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati tulus kepada :

1. dr. Ahmad Lathifi, M.Kes selaku Direktur RSI Sakinah Mojokerto yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di RSI Sakinah Mojokerto.
2. Dr. Indah Lestari, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Rektor Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
3. Dr. Lilik Ma'rifatul, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
4. Enny Virda Yuniarti, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Ka.Prodi S1 Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan dorongan untuk menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
5. Dr.Windu Santoso, S.Kep.,Ns., M.Kep selaku pembimbing I Proposal Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis.

6. Ana Zakiyah, S.Kep.Ns, M.Kep selaku pembimbing II Proposal Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis.
7. Duwi Basuki, S.Kep.Ns.,M.Kep selaku penguji utama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan masukan pada penulis.
8. Seluruh Staff dosen dan karyawan Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang turut membantu menyediakan fasilitas dalam pembelajaran di Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
9. Seluruh responden penelitian yang telah berkontribusi dan bersedia membantu dalam proses pengambilan data.
10. Orang tua, keluarga beserta semua pihak yang turut memberikan semangat, doa, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhirnya penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna, karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun yang diharapkan akan menyempurnakan skripsi ini.

Mojokerto, 30 April 2026

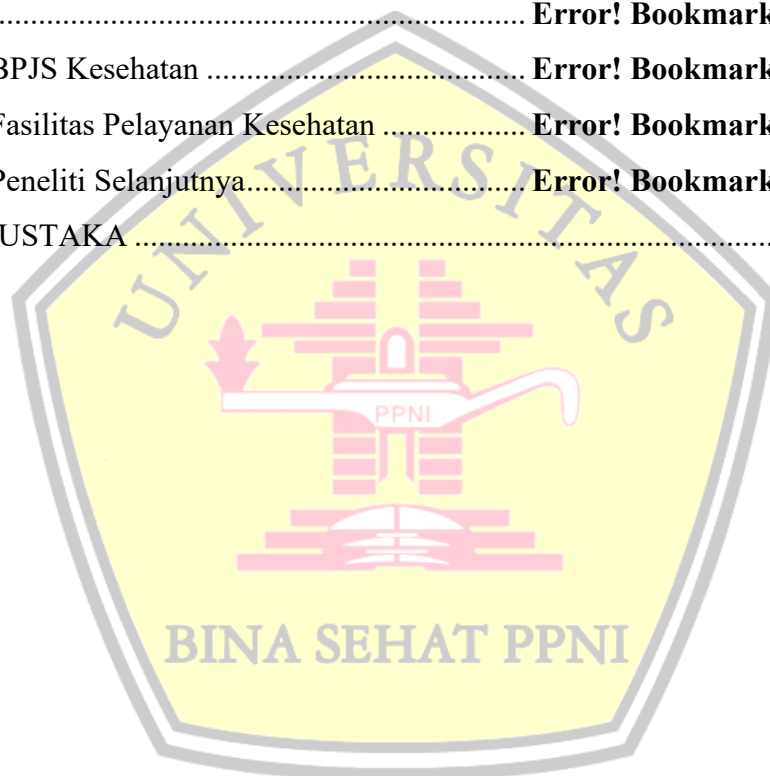
Dini Wulandari

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan Umum.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Khusus	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Konsep Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.

2.1.2 Konsep Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Jurnal Penelitian Yang Relevan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi, sampel dan sampling.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sampling.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional .	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Identifikasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.4 Prosedur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6 Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7 Analisis data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Langkah-langkah Analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Analisis Univariat	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Analisis Bivariat	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 Etika penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Data Umum.....	Error! Bookmark not defined.

4.1.3 Data Khusus.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Kepuasan Pasien Pengguna BPJS.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Bagi BPJS Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Bagi Fasilitas Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	12



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Menjadi Responden ..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Lembar Informed Consent.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Lembar Kuisioner Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Lembar Kuisioner Tentang Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Lembar Skrining Judul	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Lembar Surat Izin Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Lembar Surat Izin Melakukan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Lembar Uji Similaritas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 Lembar Uji Deteksi AI	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11 Lembar Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisioner .	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12 Lembar Data Karakteristik Responden..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 13 Lembar Kuisioner Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 14 Lembar Kuisioner Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 15 Lembar Data Uji Korelasi dan Uji Normalitas Data..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 16 Lembar Hasil Data Tabulasi Silang	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 17 Lembar Dokumentasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiansyah, A., Rahman, A., & Mahfudnurnajamuddin, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Di Rumah Sakit Umum St. Madyang Kota Palopo. *Jurnal Magister Manajemen Universitas Muslim Indonesia*, 8(1), 37–64.
- Al-baldawi, Z., Al-waheed, & Mohammed, S. (2026). Assesment the level of the health service quality in healthcare center by intregation the servqual model stepwise weight assesment ratio analysis method. *Management Systems in Production Engineering*, 34(1), 53–67. <https://doi.org/10.2478/mspe-2026-0005>
- Amri, Bahri, S., & Siregar, A. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan aplikasi mobile jkn bpjs kesehatan menggunakan metode service quality (servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(1), 1–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.53912/iej.v10i2.721>
- Ananda, A. R., Ikawati, F. R., & Ma'ruf, A. S. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN RS Lavalette Malang. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(1), 3322–3329.
- Anastasya, D., Husaein, A., & Aryani, L. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna Di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 4(2), 793–802. <https://doi.org/DOI> <https://doi.org/10.33998/jms.v4i2>
- Bawono, M. O., Asih, W., & Kurnia, A. (2019). Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Kinerja: Studi Kasus Terhadap Pegawai Tidak Tetap Di SMP Negeri 4 Pakem. *Jurnal Manajemen*, 9(2), 300–315.
- Bruce, C., Harrison, P., Giammattei, C., Desai, S., Sol, J. R., Jones, S., Schwartz, R., & Bruce, C. (2020). Evaluating Patient-Centered Mobile Health Technologies : Definitions , Methodologies , and Outcomes. *JMIR Mhealth And Unhealth*, 8(11),

1–11. <https://doi.org/10.2196/17577>

Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality Consumer Satisfaction Dan Consumer Loalty : Tinjauan Teoritis* (A. Wibowo & M. Ainawati (eds.); Cetakan I). CV IRDH.

Damayanti, P. R., & Palupi, G. S. (2023). Penerapan metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk analisis kualitas layanan transfer terhadap kepuasan pengguna aplikasi. (*Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*), 04(03), 115–125.

Dekanawati, V., Setiyantara, Y., Astriawati, N., Subekti, J., & Kirana, A. F. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan diklat kepabeaan terhadap kepuasan peserta pelatihan. *Jurnal Saintek Maritim*, 23(2), 159–176.

Detya putri rahma, Kusdwiadji, A., & Widiyanto, H. (2026). Tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran online rawat jalan melalui aplikasi mobile JKN. *Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 65–79. <https://doi.org/10.47575/jpkm.v7i1.904> |

Dwijulianti, F., & Anggraini, D. N. (2023). Pengaruh e srvice quality, e-trust, kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, keamanan data dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna mobile JKN. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(5), 1–14.

Fan, S., Jain, R. C., & Kankanhalli, M. S. (2023). A comprehensive picture of factors affecting user willingness to use mobile health applications. *Association for Computing Machinery Jounal*, 1(1), 1–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.1145/1122445.1122456>

Febriani, R. (2025). Pengaruh unit pelayanan, jenis kelamin, dan metode pembayaran terhadap kepuasan pasien rumah sait. *Dohara Publisher Open Access Journal*, 04(07), 229–235. <https://doi.org/https://doi.org/10.54402/isjnms.v4i07.449>

- Ginting, A., Gaol, H. L., Gabriel, U., & Laowo, D. (2025). Hubungan kualitas layanan aplikasi mobile JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains*, 15(2), 205–215.
- Gohari, S. H., Khordastan, F., Fatehi, F., & Samzadeh, H. (2022). The most used questionnaires for evaluating satisfaction , usability , acceptance , and quality outcomes of mobile health. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 22(22), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12911-022-01764-2>
- Grasiah, J., Ginting, C. N., & Wau, H. (2024). Pengaruh waktu antri poli dan pelayanan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rsu royal prima medan. *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic*, 4(1), 151–169.
- Jannah, A. N., Susanto, I., & Rakhmadani, D. P. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1491–1502. <https://doi.org/http://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12826>
- Karmacharya, B. M., Marasini, S., Shrestha, R. M., & Sharma, S. (2025). Patient satisfaction with healthcare services among health insurance program beneficiaries in Nepal : A cross-sectional study. *Https://Doi.Org/10.1371/Journal.Pone.0334352 November*, 1–18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0334352>
- Kaulu, B., Nakalinda, A., Zya, E., & Phiri, H. (2025). Customer satisfaction as mediator in the relationship between higher education service quality and student customer loyalty. *European Journal of Management Studies*, 30(3), 2635–2648. <https://doi.org/10.1108/EJMS-05-2024-0045>
- KCJP. (2021). *Fitur Pada Aplikasi Mobile JKN*. <https://pusatbantuan-kcjakpus.netlify.app/mobile-jkn/apa-saja-fitur-pada-aplikasi-mobile-jkn/>
- Kesehatan, B. (2018). *JKN Mobile: Solusi Kesehatan Digital di Ujung Jari Anda*. JKNMobile. <https://jknmobile.com/>

- Kusumawati, D., Maharani, C., & Prasetyawan, R. D. (2023). Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan. *Nursing Information Journal*, 2(2), 62–72.
- Lumi, W. M. E., Musak, R. A., Tumiwa, F. F., Waworuntu, M. Y., Surya, W. S., Studi, P., Kesehatan, A., Tinggi, S., & Kesehatan, I. (2023). Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 4(3), 1620–1626. <https://doi.org/doi.org/10.55338/jpkmn.v4i3.1179>
- Mabungela, M. (2025). Business Ecosystem & Strategy Effects of human capital development on service quality , customer satisfaction , and overall business competitiveness : Evidence from South Africa. *International Journal of Business Ecosystem and Strategy*, 7(6), 178–186. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36096/ijbes.v7i6.998>
- Ningrum, N. S., & Budiani, M. S. (2023). Hubungan antara perceived usefulness dengan kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi kesehatan X. *Jurnal Psikologi Udayana*, 10(1), 261–273. <https://doi.org/10.24843/JPU/2023.v10.i01.p06>
- Nurhalizah, Sela, & Susanti. (2024). Audit kepatuhan dan kinerja sistem informasi mobile JKN terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Sistem Informasi*, 2(10), 738–745.
- Permatasari, I. D., Sa, H., & Fahmi, A. S. (2025). *Journal of Qualitative and Quantitative Research Teknik Penyusunan Variabel , Instrumen Penelitian Dan Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kuantitatif*. 2(1), 63–70. <https://doi.org/https://doi.org/10.61166/interdisiplin.v2i1.64>
- Prastyo, E., Budiyanto, C. W., & Yuana, R. A. (2021). Measuring mobile applications user ' s satisfaction : A closer look into the appropriate information systems user ' s satisfaction. *Journal Materials Science and Engineering*, 1098(Aasec 2020),

1–8. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/1098/4/042002>

Putra, S., Jailani, M. S., & Nasution, F. H. (2023). Penerapan Prinsip Dasar Etika Penelitian Ilmiah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 27876–27881. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.11229>

Putri, D. A., & Maharani, C. (2023). Analysis of Service Quality JKN Mobile Application Toward Participants Satisfaction of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) Tegal Regency Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kan. *Jurnal Media Ilmu Kesehatan*, 12(3), 289–304. <https://doi.org/https://doi.org/10.30989/mik.v12i3.887>

Putri, N. A., Indarna, A. A., Pramesti, D., Tampake, R., Memah, H. P., Punjastuti, B., Sihotang, H., Yuniyanti, T. A., Kep, M., & Tambuwun, S. (2024). *Konsep Dasar Keperawatan* (M. K. Ns. Saida, S.Kep. (ed.); Cetakan Pe). PT Media Pustaka Indo.

Putri1, N. R., Guspianto, & Hubaybah. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022 The Effect of Service Quality Perception on Patient Satisfaction Levels at Sungai Tutung Health Center in 2022 Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 6(2), 7–16.

Rohmah, S., Desty, R. T., & Arumsari, W. (2024). Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), 25–34.

Romliyadi, & Isrizal. (2022). Analisis faktor berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Lentera 'Aisyiyah*, 5(2), 644–652.

- Ruli, A. R., Napidun, A., & Adriana. (2025). Penilaian Kepuasan Pengguna Aplikasi JKN Mobile Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Digital di Kelurahan Pulogadung Dengan Pendekatan EUCS. *E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 9(4), 1300–1310.
<https://doi.org/http://doi.org/10.33395/remik.v9i4.15363>
- Salome, I. O., Ayotunde, O. A., Samuel, O. O., & Samuel, O. O. (2022). From service quality to e-service quality: measurement, dimensions and model. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 25(1), 1–15.
- Saryoko, A., Hendri, & Sukmana, S. H. (2021). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Komputer Dan Informatika Akademi Bina Saran Informatika*, 21(2), 157–166.
<https://doi.org/10.31294/p.v20i2>
- Schapira, M. M., Chhatre, S., Prigge, J. M., & Meline, J. (2022). A Veteran-Centric Web-Based Decision Aid for Lung Cancer Screening : Usability Analysis Corresponding. *Journal Formative Research*, 6(4), 1–5.
<https://doi.org/10.2196/29039>
- Siboro, K., Ayu, D., Hutagaol, L., Sinaga, M., & Purba, D. E. (2024). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pengguna Mobile JKN Di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Humbang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 241–251.
- Sigma, G., Werdi, A., & Indriyanti, A. D. (2023). Analisa tingkat penerimaan dan pengaruh literasi digital terhadap pengguna teknologi kesehatan halodoc. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 04(03), 193–200.
- Sihite, C. M., Ardi, Y. M., & Amelia, S. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Information Management for Educators and Professionals*, 10(2), 123–132.

- Simamora, M. M., Qomariana, W. Z., & Pertiwi, T. S. (2023). Dampak Literasi Digital Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Untuk Aplikasi Kesehatan. *Journal Health Information Management Indonesian*, 3(3), 24–29.
- Song, T., Deng, N., Cui, T., Qian, S., Liu, F., & Guan, Y. (2021). Measuring Success of Patients ' Continuous Use of Mobile Health Services for Self-management of Chronic Conditions : Model Development and Validation Corresponding Author : *Journal Of Medical Internet Research*, 23(7), 1–14. <https://doi.org/10.2196/26670>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasi* (S. B. Sartika (ed.); Cetakan Pe). UMSIDA Press.
- Supawanhar, Hartono, R., Sudrianti, & Dwi, C. (2025). Model service quality dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN pada Rumah Sakit Bhayangkara Bengkulu. *Journal of Governance and Public Administration*, 3(1), 198–215. <https://doi.org/https://doi.org/10.70248/jogapa.v3i1.3539>
- Trianasari, N., Sari, P. K., & Prasetyo, A. (2025). Peningkatan Kualitas Penelitian di Bidang Kesehatan Melalui Pelatihan Penentuan Teknik Sampling dan Besar Sampel di STFI Bandung. *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi Dan Perubahan*, 5(1), 349–355. <https://doi.org/10.59818/jpm.v5i2.1152>
- Wang, Y., Wu, T., & Chen, Z. (2021). Active Usage of Mobile Health Applications : Cross-sectional Study. *Journal Of Medical Internet Research*, 23(12), 1–18. <https://doi.org/10.2196/25330>
- Wantias, Isni, Yuliaty, & Farida. (2025). Analisis Kepuasan Pasien di RSUD Baros terhadap Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 61–74.

Widowati, A. D., Noor, A. Y., & Sunardi, K. S. (2024). Persepsi kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN di RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo. *Jurnal Permata Indonesia*, 16(November), 98–106.

Zaki, & Saiman. (2021). Kajian tentang perumusan hipotesis statistik dalam pengujian hipotesis penelitian. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115–118.
<https://doi.org/https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>

