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 ORISINALITAS

Yang bertanda tanggan dibawah ini :

Nama : Dini Wulandari
NIM : 202201184
Prodi : S1 KEPERAWATAN
Fakultas : FIKES
Judul : HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE JKN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RSI SAKINAH MOJOKERTO

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

Mojokerto, 9/30/2026



Dini Wulandari
202201184

Dipindai dengan CamScanner

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

Dipindai dengan CamScanner

Yayasan Kesejahteraan Warga Perawatan Perawat Nasional Indonesia

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN | FAKULTAS EKONOMI BISNIS & TEKNOLOGI DIGITAL

• http://www.ubs-ppni.ac.id
• info@ubs-ppni.ac.id
• 0321-390203 (Fax) / Call Center : 08113281223
• Jln. Raya Jabon KM.06 Mojoanyar Mojokerto

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama	:	DINI WULANDARI
NIM	:	202201184
Program Studi	:	Ilmu Keperawatan
Pada Tanggal	:	22 Juli 2026
Judul Skripsi	:	"HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE JKN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto

DOSEN PENGUJI

Penguji Utama : Duwi Basuki, M.Kep (.....)

Penguji 1 : Dr. Windu Santoso, M.Kep (.....)

Penguji 2 : Ana Zakiyah, M.Kep (.....)

Ditetapkan di : Mojokerto
Tanggal : 30 Juli 2026
Ka. Prodi Ilmu Keperawatan

Enny Virda Y., S.Kep.Ns.,M.Kes
NIK : 162.601.095

Dipindai dengan CamScanner

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". Selesainya 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. Indah Lestari, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Rektor Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
2. Dr. Lilik Ma'rifatul, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
3. 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.
4. Dr.Windu Santoso, S.Kep.,Ns., M.Kep selaku pembimbing I Proposal Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis.
5. Ana Zakiyah, S.Kep.Ns, M.Kep selaku pembimbing II Proposal Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis.
6. Duwi Basuki, S.Kep.Ns.,M.Kep selaku penguji utama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan masukan pada penulis.

7. Seluruh Staff dosen dan karyawan Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang turut membantu menyediakan fasilitas dalam pembelajaran di Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
8. Seluruh responden penelitian yang telah berkontribusi dan bersedia membantu dalam proses pengambilan data.
9. 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 vii
MOTTO ix
PERSEMBAHAN x
DAFTAR ISI xiv
DAFTAR TABEL xvii
DAFTAR GAMBAR xviii
DAFTAR LAMPIRAN xix
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan 7
1.3.1 Tujuan Umum 7
1.3.2 Tujuan Khusus 7
1.4 Manfaat 8
1.4.1 Manfaat Teoritis 8
1.4.2 Manfaat Praktis 8
BAB II 9
TINJAUAN TEORI 9
2.1 Konsep Teori 9
2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan 9
2.1.2 Konsep Kepuasan 25
2.2 Jurnal Penelitian Yang Relevan 32
2.3 Kerangka Teori 35
2.4 Kerangka Konseptual 36

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

2.5 Hipotesis Penelitian 37
BAB III METODE PENELITIAN 38
3.1 Desain Penelitian 38
3.2 Populasi, sampel dan sampling 38
3.2.1 Populasi 38
3.2.2 Sampling 38
3.2.3 Sampel 39
3.3 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional 39
3.3.1 Identifikasi Variabel 39
3.3.2 Definisi Operasional 41
3.4 Prosedur Penelitian 42
3.6 Pengumpulan Data 44
3.6.1 Instrumen Penelitian 44
3.6.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian 45
3.7 Analisis data 45
3.7.1 Langkah-langkah Analisa Data 45
3.7.2 Analisis Univariat 49
3.7.3 Analisis Bivariat 50
3.7.4 Etika penelitian 51
BAB IV 54
PEMBAHASAN 54
4.1 Hasil Penelitian 54
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian 54
4.1.2 Data Umum 55
4.1.3 Data Khusus 56
4.2 Pembahasan 60
4.2.1 Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN 60
4.2.2 Kepuasan Pasien Pengguna BPJS 68
BAB V 76
KESIMPULAN SARAN 76
5.1 Kesimpulan 76

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

5.2 Saran 76
5.2.1 Bagi BPJS Kesehatan 76
5.2.2 Bagi Fasilitas Pelayanan Kesehatan 77
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya 77
DAFTAR PUSTAKA 79

UNIVERSITAS
PPNI
BINA SEHAT PPNI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Menjadi Responden 87
Lampiran 2 Lembar Informed Consent..... 88
Lampiran 3 Lembar Kuisioner Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN 89
Lampiran 4 Lembar Kuisioner Tentang Kepuasan Pasien..... 91
Lampiran 5 Lembar Skrining Judul 93
Lampiran 6 Lembar Surat Izin Pendahuluan 94
Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi..... 95
Lampiran 8 Lembar Surat Izin Melakukan Penelitian 99
Lampiran 9 Lembar Uji Similaritas 100
Lampiran 10 Lembar Uji Deteksi AI 101
Lampiran 11 Lembar Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisioner 102
Lampiran 12 Lembar Data Karakteristik Responden..... 103
Lampiran 13 Lembar Kuisioner Kualitas Layanan..... 106
Lampiran 14 Lembar Kuisioner Kepuasan 109
Lampiran 15 Lembar Data Uji Korelasi dan UJi Normalitas Data..... 112
Lampiran 16 Lembar Hasil Data Tabulasi Silang..... 113

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

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 kepabeanan terhadap kepuasan peserta pelatihan. *Jurnal Saintek Maritim*, *23*(2), 159–176.

Detya putri rahma, Kusdwiadji, A., & Widianto, 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. *Iurnal 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

Sulistyowati, 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., & Prasetio, 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 RSU 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

UNIVERSITAS
PPNI
BINA SEHAT PPNI