

Pengaruh Prinsip *Good Governance* dan *E-Service* terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Menggunakan Aplikasi Mobile JKN di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Ambon

The Influence of Good Governance Principles and E-Service on Community Satisfaction in Using the Mobile JKN Application at the Social Security Administering Body (BPJS) for Health, Ambon City Branch

Nadhia Safira Mansur*, Hendry Selanno, La Madjid

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Pattimura, Indonesia

* nadhiamansur@gmail.com (Primary Contact)

A B S T R A C T

This study examines the influence of good governance principles and e-service quality on public satisfaction in using the Mobile JKN application at BPJS Health, Ambon City Branch. The rapid development of digital public services requires government institutions to ensure that technology-based services are supported by effective governance practices. This research aims to analyze how the implementation of good governance and the performance of digital services contribute to users' perceptions and satisfaction with the Mobile JKN application. A quantitative approach was employed using multiple linear regression analysis to assess the relationship between the independent variables and public satisfaction as the dependent variable. The results indicate that good governance has a significant positive effect on public satisfaction ($\beta = 0.421$; $t = 5.701$; Sig. = 0.000), as does e-service quality ($\beta = 0.510$; $t = 6.909$; Sig. = 0.000). Simultaneously, good governance and e-service quality significantly influence public satisfaction, as evidenced by an F-value of 145.328 with a significance level of 0.000. The coefficient of determination (R^2) of 0.861 indicates that 86.1% of the variation in public satisfaction can be explained by the two independent variables, while the remaining 13.9% is influenced by other factors outside the model. These findings highlight that the integration of sound governance practices and high-quality digital services is essential for improving user satisfaction in technology-based public health services. Strengthening governance mechanisms and continuously enhancing digital service performance are therefore crucial strategies for increasing public satisfaction with the Mobile JKN application.

Keywords

Good Governance, E-Service, Public Satisfaction

Article History

Received: 2026-01-11
Accepted: 2026-02-03

Copyright © 2026, Mansur et al.
Published by MAN 4 Kota Pekanbaru
DOI: [10.56113/takuana.v4i4.338](https://doi.org/10.56113/takuana.v4i4.338)

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah yang baik ditandai oleh kemampuannya dalam menyediakan pelayanan yang adil, merata, efektif, dan berpihak pada kebutuhan masyarakat (Alkraiji & Ameen, 2022). Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kewajiban administratif negara, tetapi juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup warga negara (Assa, 2023). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi agenda strategis dalam reformasi birokrasi di Indonesia (Bangkara et al., 2022).

Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik mengalami perubahan yang signifikan (Biswas et al., 2024). Masyarakat modern mengharapkan pelayanan yang cepat, mudah diakses, transparan, dan responsif. Pola pelayanan konvensional yang berbelit-belit, memakan waktu, serta minim informasi dinilai tidak lagi relevan (Efendy et al., 2022). Dalam konteks ini, pemanfaatan teknologi informasi menjadi solusi penting untuk menjawab tantangan tersebut (Ferdous et al., 2022). Transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Jabri & Ahmad, 2025).

Digitalisasi pelayanan publik telah mendorong lahirnya berbagai inovasi berbasis elektronik atau *e-service*. Melalui *e-service*, masyarakat dapat mengakses layanan publik kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan (Pandey, 2023). Hal ini sangat relevan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor kesehatan, yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan kemudahan akses. Pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya berorientasi pada aspek medis, tetapi juga pada sistem administrasi yang mendukung kenyamanan dan kepuasan masyarakat (Panjaitan & Hutajulu, 2024).

Dalam konteks pelayanan kesehatan nasional, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berperan strategis dalam menjamin akses layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat (Pham et al., 2023). Sebagai penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional, BPJS Kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal, transparan, dan akuntabel. Untuk menjawab tantangan tersebut (Ponto et al., 2024), BPJS Kesehatan menghadirkan Aplikasi Mobile JKN sebagai bentuk inovasi layanan digital yang memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan secara mandiri (Sakir, 2024).

Aplikasi Mobile JKN dirancang untuk memberikan kemudahan bagi peserta dalam memperoleh informasi dan layanan terkait kepesertaan JKN. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses informasi status kepesertaan, memilih dan mengubah fasilitas kesehatan tingkat pertama, mendaftar antrean layanan kesehatan secara daring, hingga melihat riwayat pelayanan kesehatan (Sakir, 2025). Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu mengurangi antrean di fasilitas kesehatan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan efisiensi sistem pelayanan BPJS Kesehatan secara keseluruhan (Sukma & Leelasantitham, 2022).

Implementasi Aplikasi Mobile JKN juga sejalan dengan kebijakan pemerintah yang menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan kesehatan. Peserta JKN memiliki hak untuk memperoleh informasi yang jelas dan terbuka terkait layanan yang mereka terima (Taufiqurokhman et al., 2024). Digitalisasi layanan melalui Aplikasi Mobile JKN menjadi sarana penting dalam mewujudkan keterbukaan informasi tersebut,

sekaligus memperkuat posisi masyarakat sebagai subjek utama dalam sistem jaminan kesehatan nasional (Wulandari et al., 2025).

Keberhasilan penerapan layanan elektronik, termasuk pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN, tidak dapat dilepaskan dari kualitas tata kelola pemerintahan yang diterapkan. Konsep *good governance* (GG) menekankan seperangkat nilai fundamental seperti keterbukaan informasi, pertanggungjawaban, daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, efektivitas dan efisiensi pelayanan, keadilan, serta pelibatan publik dalam proses pelayanan. Nilai-nilai tersebut menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama pada layanan yang berbasis teknologi digital. Tanpa dukungan tata kelola yang baik, inovasi teknologi berisiko hanya menjadi formalitas tanpa mampu memberikan perubahan nyata terhadap peningkatan mutu pelayanan.

Dalam implementasinya, penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Kota Ambon masih dihadapkan pada sejumlah kendala yang cukup kompleks. Salah satu hambatan yang sering muncul adalah rendahnya pemahaman masyarakat terkait fungsi, manfaat, dan tata cara penggunaan aplikasi tersebut. Kondisi ini menyebabkan sebagian besar peserta JKN tetap memilih mekanisme pelayanan konvensional dengan datang langsung ke fasilitas kesehatan, meskipun layanan digital telah tersedia. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan inovasi teknologi dengan tingkat pemanfaatannya di masyarakat.

Minimnya pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN kerap dikaitkan dengan keterbatasan literasi digital masyarakat. Literasi digital memang berperan penting dalam mendukung efektivitas layanan berbasis teknologi, karena kemampuan memahami dan mengoperasikan sistem digital menjadi prasyarat bagi masyarakat untuk mengakses layanan secara optimal. Namun demikian, rendahnya literasi digital dalam konteks pelayanan publik tidak berdiri sebagai persoalan individual semata, melainkan sangat dipengaruhi oleh bagaimana institusi publik mengelola, menyosialisasikan, dan mendampingi penggunaan teknologi tersebut.

Dalam kerangka pelayanan BPJS Kesehatan, aspek GG dipandang lebih urgen untuk diteliti karena berfungsi sebagai faktor struktural yang mendasari keberhasilan maupun kegagalan implementasi layanan digital. Prinsip-prinsip GG (seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi) menentukan sejauh mana masyarakat memperoleh informasi yang jelas, mendapatkan pendampingan yang memadai, serta merasakan kehadiran negara dalam proses transformasi digital. Dengan kata lain, literasi digital masyarakat tidak dapat tumbuh secara optimal tanpa tata kelola yang secara aktif mendorong edukasi, sosialisasi, dan pelayanan yang inklusif.

Pemilihan variabel GG dalam penelitian ini juga didasarkan pada pertimbangan bahwa sosialisasi dan peningkatan literasi digital sejatinya merupakan bagian dari implementasi tata kelola yang baik. Ketika institusi publik menjalankan prinsip GG secara konsisten, maka strategi edukasi, komunikasi publik, dan pendampingan pengguna akan terintegrasi dalam sistem pelayanan. Oleh karena itu, pengujian GG memungkinkan analisis yang lebih komprehensif terhadap peran institusi dalam membentuk kepuasan masyarakat, dibandingkan hanya memfokuskan pada aspek kemampuan individu pengguna.

Selain tata kelola, kualitas *e-service* menjadi variabel kunci yang secara langsung memengaruhi pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan Aplikasi Mobile JKN. Kemudahan penggunaan, stabilitas sistem, kecepatan akses, dan keamanan data

merupakan faktor-faktor yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, termasuk oleh pengguna dengan tingkat literasi digital yang terbatas. *E-service* yang dirancang secara sederhana, responsif, dan andal dapat menekan hambatan literasi digital dan meningkatkan tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan digital.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini memfokuskan analisis pada pengaruh GG dan *e-service* terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Pendekatan ini dipilih karena kedua variabel tersebut merepresentasikan peran institusional dan sistem pelayanan yang berada dalam kendali langsung penyelenggara layanan publik. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih operasional dan strategis bagi BPJS Kesehatan, khususnya dalam memperkuat tata kelola dan kualitas layanan digital guna meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Ambon.

2. METODE

2.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang diarahkan untuk mengidentifikasi sekaligus menganalisis sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* (GG) dan kualitas *e-service* memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Ambon. Pemilihan pendekatan kuantitatif didasarkan pada kemampuannya dalam menyajikan pengukuran hubungan antarvariabel secara terukur, objektif, dan terstruktur melalui penerapan teknik analisis statistik. Melalui pendekatan ini, data yang dihimpun dari para responden diolah secara sistematis untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Analisis dilakukan tidak hanya untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen secara terpisah, tetapi juga untuk menilai pengaruh keduanya secara bersamaan terhadap variabel dependen. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kekuatan, arah, dan signifikansi hubungan antara prinsip GG, *e-service*, dan kepuasan masyarakat dalam konteks penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

2.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Ambon yang berlokasi di Provinsi Maluku. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada perannya sebagai unit strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi serta pengelolaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, termasuk implementasi dan pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN sebagai sarana pelayanan berbasis digital. Selain berfungsi sebagai pusat layanan bagi masyarakat, BPJS Kesehatan Cabang Kota Ambon juga menjadi representasi yang tepat untuk mengkaji bagaimana prinsip-prinsip GG dan *e-service* diterapkan dalam konteks pelayanan kesehatan modern. Kondisi ini menjadikan lokasi penelitian relevan untuk menelaah efektivitas tata kelola dan kualitas layanan digital dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan kesehatan.

2.3. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Alat pengumpul data utama dalam penelitian ini berupa kuesioner yang dirancang secara sistematis dengan mengacu pada indikator-indikator dari setiap variabel yang diteliti. Instrumen ini digunakan untuk menggali pandangan dan penilaian masyarakat mengenai mutu tata kelola, kualitas layanan berbasis digital, serta tingkat kepuasan dalam memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN. Untuk menghitung respons dari responden, digunakan skala Likert sebagai metode penilaian, sehingga tingkat persetujuan terhadap setiap pernyataan dapat diukur secara terstruktur dan objektif. Di samping kuesioner, pengumpulan data juga dilakukan melalui observasi guna memperoleh pemahaman langsung mengenai kondisi nyata pelayanan serta praktik penggunaan layanan digital di lapangan. Selain itu, teknik dokumentasi dimanfaatkan sebagai sumber data pendukung dengan menghimpun berbagai arsip, laporan kegiatan, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan BPJS Kesehatan serta pelaksanaan Aplikasi Mobile JKN.

2.4. Populasi dan Sampel

Populasi yang menjadi sasaran dalam penelitian ini mencakup seluruh peserta aktif BPJS Kesehatan yang berdomisili di Kota Ambon dan telah menggunakan, maupun setidaknya memiliki akses terhadap Aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dalam penentuan sampel, yaitu pemilihan responden yang ditemui secara kebetulan dan bersedia berpartisipasi. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal representativitas, karena responden yang dijangkau mungkin tidak sepenuhnya mewakili seluruh populasi pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Ambon. Akibatnya, temuan mengenai pengaruh GG dan *e-service* terhadap kepuasan masyarakat tidak dapat digeneralisasikan secara luas. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan teknik sampling yang lebih sistematis, seperti *stratified random sampling*, untuk meningkatkan validitas eksternal dan representativitas data.

Jumlah responden yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 50 orang. Pemilihan jumlah ini didasarkan pada keterbatasan waktu dan akses peneliti dalam menjangkau peserta aktif BPJS Kesehatan di Kota Ambon selama periode penelitian. Teknik *accidental sampling* digunakan karena memungkinkan peneliti secara praktis menjangkau responden yang memiliki karakteristik dan latar belakang beragam, meskipun jumlahnya relatif kecil. Perlu dicatat bahwa sampel sebanyak 50 orang tergolong kecil untuk analisis kuantitatif regresi berganda, yang idealnya membutuhkan rasio 10–20 responden per variabel. Oleh karena itu, hasil penelitian ini harus dipahami dengan hati-hati dan tidak dapat digeneralisasikan secara luas. Meski demikian, data yang diperoleh tetap memberikan gambaran awal mengenai persepsi masyarakat terhadap penerapan prinsip GG dan kualitas *e-service* dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN, serta dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya dengan sampel yang lebih besar dan representatif.

2.5. Teknik Analisis Data

Pengolahan data dalam penelitian ini dilaksanakan secara bertahap dan terstruktur guna menjamin ketepatan serta keandalan hasil analisis. Tahapan awal difokuskan pada pengujian kualitas instrumen penelitian melalui uji validitas dan uji reliabilitas, yang bertujuan memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu merepresentasikan variabel

yang diteliti secara akurat dan memberikan hasil yang konsisten. Instrumen yang memenuhi kriteria tersebut selanjutnya digunakan dalam proses analisis lanjutan.

Tahap berikutnya diarahkan pada pengujian prasyarat statistik atau asumsi klasik, yang mencakup pengujian normalitas untuk melihat sebaran data, uji heteroskedastisitas untuk memastikan kestabilan varians error, uji multikolinearitas untuk mendeteksi adanya korelasi tinggi antar variabel bebas, serta uji autokorelasi untuk memastikan tidak adanya hubungan antar residual. Rangkaian pengujian ini dilakukan agar model regresi yang digunakan memenuhi ketentuan statistik dan layak diinterpretasikan.

Analisis inti penelitian dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda guna mengkaji pengaruh variabel GG dan *e-service* terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil regresi selanjutnya dimanfaatkan untuk menguji hipotesis penelitian melalui uji t guna melihat pengaruh masing-masing variabel secara parsial, uji F untuk menilai pengaruh kedua variabel secara simultan, serta koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat.

2.6. Operasional Variabel Penelitian

Perumusan operasional variabel dilakukan untuk memberikan kejelasan mengenai cara setiap konstruk penelitian diterjemahkan ke dalam bentuk pengukuran yang bersifat kuantitatif. Melalui operasionalisasi variabel, konsep-konsep abstrak yang digunakan dalam penelitian dapat diukur secara sistematis sehingga memungkinkan dilakukan analisis statistik secara objektif dan terstruktur.

Variabel GG dijabarkan ke dalam sejumlah indikator yang mencerminkan praktik tata kelola pelayanan publik, meliputi tingkat partisipasi masyarakat, keterbukaan informasi atau transparansi, kejelasan pertanggungjawaban atau akuntabilitas, daya tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat, efektivitas serta efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan, dan prinsip keadilan dalam pemberian layanan. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana prinsip tata kelola yang baik telah diterapkan dalam pelayanan BPJS Kesehatan.

Indikator “Akurasi Informasi” pada variabel *e-service* difokuskan pada ketepatan dan konsistensi informasi yang diterima pengguna melalui aplikasi, seperti data status peserta atau jadwal layanan. Sementara indikator “Transparansi/Keterbukaan Informasi” pada variabel GG menekankan aksesibilitas dan kejelasan informasi institusi secara keseluruhan, termasuk kebijakan dan prosedur layanan. Setiap butir pertanyaan dirancang dengan konteks yang berbeda agar responden dapat membedakan antara akurasi informasi aplikasi dan keterbukaan institusi. Pendekatan ini diharapkan meminimalkan potensi kebingungan dan risiko multikolinearitas antar variabel.

Adapun variabel kepuasan masyarakat diukur dengan menggunakan indikator yang merefleksikan penilaian pengguna terhadap layanan yang diterima, mencakup mutu pelayanan secara keseluruhan, kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan, konsistensi layanan yang diberikan, tingkat kepedulian penyelenggara terhadap kebutuhan pengguna, serta kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan masyarakat. Seluruh indikator tersebut diukur menggunakan skala Likert, sehingga data yang diperoleh bersifat terukur, objektif, dan dapat dianalisis secara kuantitatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Analisis regresi linear berganda diterapkan dalam penelitian ini sebagai alat utama untuk mengkaji sejauh mana variabel GG dan *E-Service* memengaruhi tingkat Kepuasan Masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Pemanfaatan metode ini memungkinkan peneliti untuk menilai pengaruh masing-masing variabel independen secara bersamaan terhadap variabel dependen dalam satu model analisis yang terintegrasi. Ringkasan hasil perhitungan regresi linear berganda disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Konstanta)	-0,315	0,221	—	-1,425	0,161
Good Governance	0,405	0,071	0,421	5,701	0,000
E-Service	0,523	0,076	0,510	6,909	0,000

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 1, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -0,315 + 0,405X_1 + 0,523X_2.$$

Berdasarkan hasil analisis tersebut, diperoleh model persamaan regresi linear berganda yang dirumuskan sebagai $Y = -0,315 + 0,405X_1 + 0,523X_2$. Persamaan ini menunjukkan bahwa baik GG maupun E-Service memiliki koefisien regresi bernilai positif, yang mengindikasikan adanya hubungan searah dengan Kepuasan Masyarakat. Artinya, peningkatan penerapan prinsip tata kelola yang baik dan kualitas layanan digital akan diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN.

Perlu dicatat bahwa konstanta negatif (-0,315) secara matematis muncul ketika semua variabel independen (GG dan E-Service) bernilai 0. Dalam konteks skala Likert 1–5, kondisi ini tidak mungkin terjadi secara nyata, karena responden tidak dapat memberikan nilai nol pada indikator kuesioner. Oleh karena itu, konstanta negatif tidak menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sebenarnya negatif, melainkan berfungsi sebagai titik awal model regresi dalam perhitungan matematis. Fokus interpretasi sebaiknya diberikan pada koefisien variabel independen yang positif dan signifikan, yang menunjukkan bahwa peningkatan GG dan kualitas *E-Service* berkontribusi secara nyata terhadap kenaikan kepuasan masyarakat.

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji t disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Variabel	t Hitung	t Tabel	Sig.	Keterangan
Good Governance	5,701	2,012	0,000	Signifikan
E-Service	6,909	2,012	0,000	Signifikan

Sumber: Data primer diolah

Hasil uji t yang ditampilkan pada Tabel 2 memperlihatkan bahwa nilai signifikansi variabel GG dan E-Service berada di bawah batas signifikansi yang ditetapkan. Hal tersebut

menegaskan bahwa kedua variabel secara terpisah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, baik aspek tata kelola maupun kualitas layanan digital berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pengguna aplikasi. Selanjutnya, pengujian pengaruh variabel independen secara simultan dilakukan melalui uji F. Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Model	F Hitung	F Tabel	Sig.	Keterangan
Regresi	145,328	3,20	0,000	Signifikan

Sumber: Data primer diolah

Hasil uji F yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa GG dan *E-Service* secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan kata lain, kombinasi antara tata kelola yang baik dan layanan digital yang berkualitas menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kepuasan pengguna Aplikasi Mobile JKN. Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, digunakan koefisien determinasi (R^2). Hasil uji koefisien determinasi disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,928	0,861	0,855

Sumber: Data primer diolah

Hasil pengujian yang ditampilkan pada Tabel 4 menunjukkan nilai R Square sebesar 0,861, yang mengindikasikan bahwa 86,1% variasi Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel GG dan *E-Service* dalam model penelitian. Nilai ini tergolong sangat tinggi untuk penelitian sosial, sehingga perlu diinterpretasikan dengan hati-hati. Angka determinasi yang besar kemungkinan mencerminkan pengaruh nyata kedua variabel, namun tidak menutup kemungkinan adanya *common method* bias, karena data diperoleh dari kuesioner yang diisi serentak oleh responden. Selain itu, tingginya R^2 juga perlu diverifikasi konsistensinya dengan nilai koefisien regresi dan uji F pada Tabel 1 dan 3, untuk memastikan model tidak *overfitting*. Oleh karena itu, meskipun hasil ini menunjukkan kontribusi signifikan GG dan *E-Service*, interpretasi sebaiknya disertai kewaspadaan terhadap potensi bias dan keterbatasan metode pengumpulan data.

3.2. Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian ini diarahkan pada pemaknaan hubungan antara penerapan prinsip GG dan mutu *e-service* dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Kota Ambon. Temuan penelitian menegaskan bahwa kedua variabel tersebut memiliki peran yang krusial dan saling memperkuat dalam membangun penilaian positif masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, melainkan sangat dipengaruhi oleh kualitas tata kelola yang menjadi landasan penyelenggaraan layanan tersebut.

Penerapan prinsip GG terbukti memberikan kontribusi yang nyata terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, tata kelola yang baik diwujudkan melalui nilai-nilai seperti keterbukaan informasi, kejelasan pertanggungjawaban, pelibatan masyarakat, keadilan dalam pelayanan, serta daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna. Meskipun prinsip-prinsip GG seperti akuntabilitas dan transparansi penting untuk membangun kepercayaan, hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t E-Service (6,909) lebih besar dibandingkan GG (5,701). Hal ini mengindikasikan bahwa dalam konteks penggunaan Aplikasi Mobile JKN, masyarakat lebih merespons aspek teknis layanan (kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan keandalan aplikasi) daripada konsep abstrak tata kelola seperti transparansi atau akuntabilitas. Temuan ini menimbulkan kemungkinan bahwa sebagian pengguna tidak sepenuhnya memahami atau menilai prinsip GG, melainkan lebih fokus pada pengalaman langsung yang dapat mereka rasakan melalui aplikasi. Oleh karena itu, meskipun penerapan tata kelola yang baik tetap menjadi fondasi kepuasan, kualitas *e-service* tampak lebih dominan dalam membentuk persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan digital BPJS Kesehatan.

Hasil penelitian ini selaras dengan pandangan teoritis yang menempatkan GG sebagai prasyarat utama keberhasilan pelayanan publik. Tata kelola yang baik tidak hanya berfungsi sebagai konsep normatif, tetapi juga sebagai pedoman operasional dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan layanan sehari-hari. Dalam konteks layanan digital seperti Aplikasi Mobile JKN, prinsip GG tercermin melalui kejelasan informasi, konsistensi kebijakan, kemudahan akses terhadap hak dan kewajiban peserta, serta kemampuan institusi dalam menindaklanjuti masukan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Ketika aspek-aspek tersebut berjalan secara optimal, masyarakat akan memandang layanan sebagai sesuatu yang kredibel, dapat dipercaya, dan memberikan manfaat nyata.

Di samping tata kelola, kualitas *e-service* juga terbukti memiliki peran yang sangat signifikan dalam membentuk kepuasan masyarakat. *E-service* tidak hanya dimaknai sebagai penggunaan teknologi informasi, tetapi mencakup keseluruhan pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan Aplikasi Mobile JKN. Faktor-faktor seperti kemudahan pengoperasian aplikasi, kecepatan akses layanan, kejelasan tampilan antarmuka, serta stabilitas dan keandalan sistem menjadi elemen penting yang memengaruhi persepsi masyarakat. Apabila aplikasi mampu menghadirkan layanan yang praktis, efisien, dan minim hambatan teknis, maka masyarakat akan merasa terbantu dalam mengakses layanan kesehatan tanpa harus berhadapan dengan prosedur yang kompleks dan memakan waktu.

Secara konseptual, mutu layanan digital memiliki keterkaitan yang erat dengan kepuasan pengguna, di mana kepuasan muncul ketika kinerja layanan mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pengguna. Aplikasi Mobile JKN berfungsi sebagai perantara utama antara BPJS Kesehatan dan masyarakat, sehingga kualitas *e-service* yang dirasakan pengguna menjadi representasi langsung dari kualitas pelayanan institusi secara keseluruhan. Ketika masyarakat merasakan kemudahan dalam mengurus administrasi, memperoleh informasi yang akurat, serta mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, maka persepsi terhadap BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara pelayanan publik juga akan meningkat secara signifikan. Hal ini menjelaskan mengapa *e-service* menjadi salah satu faktor dominan dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat.

Hubungan antara GG dan *e-service* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut bersifat tidak terpisahkan. Implementasi *e-service* yang efektif

membutuhkan dukungan tata kelola yang kuat agar layanan digital tidak hanya efisien, tetapi juga transparan, akuntabel, dan berpihak pada kepentingan pengguna. Tanpa fondasi GG yang kokoh, pemanfaatan teknologi justru berpotensi menimbulkan persoalan baru, seperti ketidakjelasan prosedur, lemahnya perlindungan data pengguna, serta rendahnya respons institusi terhadap keluhan masyarakat. Sebaliknya, penerapan prinsip tata kelola yang baik akan semakin optimal apabila didukung oleh sistem *e-service* yang mampu menerjemahkan kebijakan dan prosedur ke dalam layanan yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat.

Pembahasan ini juga mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat merupakan hasil dari pengalaman menyeluruh dalam berinteraksi dengan layanan publik. Kepuasan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir layanan, tetapi juga oleh proses yang dilalui masyarakat selama menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Proses yang transparan, adil, mudah dipahami, serta didukung oleh teknologi yang andal akan membentuk pengalaman pengguna yang positif. Pengalaman positif tersebut pada akhirnya akan memperkuat citra institusi dan meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional.

Implikasi dari temuan penelitian ini menegaskan pentingnya bagi BPJS Kesehatan Cabang Kota Ambon untuk terus memperkuat penerapan prinsip GG sejalan dengan peningkatan kualitas *e-service*. Upaya perbaikan layanan tidak cukup dilakukan melalui pembaruan teknologi semata, tetapi juga harus disertai dengan penguatan kapasitas kelembagaan, komitmen terhadap transparansi dan akuntabilitas, serta peningkatan responsivitas terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan pendekatan tersebut, Aplikasi Mobile JKN tidak hanya berfungsi sebagai instrumen administratif, tetapi juga menjadi sarana strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN sangat dipengaruhi oleh kualitas *e-service* dan penerapan prinsip GG. Hasil uji t menunjukkan bahwa E-Service memiliki pengaruh paling kuat, sehingga pengalaman teknis pengguna menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan. Berdasarkan temuan ini, rekomendasi praktis bagi Kepala Cabang BPJS Ambon adalah:

1. Prioritaskan perbaikan dan pengembangan E-Service, seperti peningkatan kapasitas server, optimasi fitur aplikasi, serta penambahan layanan bantuan langsung (*live chat* atau *call center*) untuk memudahkan pengguna.
2. Pelatihan staf dan penerapan GG sebaiknya dilakukan secara berkesinambungan, namun prioritas alokasi sumber daya dapat menyesuaikan urgensi aspek teknis yang lebih langsung dirasakan masyarakat.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain: penggunaan *accidental sampling* dan jumlah sampel yang terbatas (50 responden) sehingga hasil tidak dapat digeneralisasikan secara luas; serta potensi *common method* bias karena kuesioner diisi secara serentak. Untuk penelitian lanjutan, disarankan:

1. Menggunakan teknik sampling yang lebih representatif, seperti *stratified random sampling*, dengan sampel lebih besar.

2. Menguji peran literasi digital dan sosialisasi layanan sebagai variabel tambahan untuk memahami faktor-faktor non-teknis yang memengaruhi kepuasan.
3. Melakukan studi longitudinal untuk melihat perubahan kepuasan masyarakat seiring perbaikan E-Service dan penerapan GG.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkraihi, A., & Ameen, N. (2022). The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services. *Information Technology & People*, 35(4), 1239–1270.
- Assa, K. N. (2023). *Kualitas Pelayanan Elektronik (e-Service) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar= Electronic Service Quality (e-Service) at The Branch Office of BPJS Kesehatan Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Bangkara, B. M. A. S. A., Maruf, I. R., Sipayung, B., Rohayati, Y., & Indah, D. (2022). Understanding the Efficiency of Technological Transformation in the Public Health Service Act: A Technocultural Health Perspective. *International Journal of Health Sciences (IJHS)*, 6(April), 12246–12261. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns5.11985>
- Biswas, B., Nur Ullah, M., Rahman, M. M., & Al Masud, A. (2024). Service quality, satisfaction, and intention to use Poursava Digital Center in Bangladesh: The moderating effect of citizen participation. *PloS One*, 19(6), e0304178.
- Efendy, I., Nyorong, M., Amirah, A., & Sari, F. (2022). National health insurance (JKN) mobile application use towards satisfaction of participants of the health social security implementing agency (BPJS) in Madani hospital in Medan city. *Journal of Medical and Health Studies*, 3(1), 26–34.
- Ferdous, J., Islam, M. F., & Das, R. C. (2022). Dynamics of citizens' satisfaction on e-service delivery in local government institutions (Union Parishad) in Bangladesh. *Journal of Community Positive Practices*, 2, 107–119.
- Jabri, A., & Ahmad, M. M. (2025). E-Service quality and public trust: A foundation for effective digital service delivery in Northern Tunisian municipalities. *Social Sciences & Humanities Open*, 12, 102308.
- Pandey, J. K. (2023). Public trust and collaborative e-governance performance: a study on government institutions and services. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 17(4), 510–531.
- Panjaitan, R., & Hutajulu, M. (2024). Assessing The Impact Of Mobile Health Service Quality By The Social Security Administering Body On The Satisfaction Of National Health Insurance Participants. *Jurnal Ekonomi*, 13(01), 2625–2633.
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833. <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- Ponto, I. S., Patty, J. T., & Sakir, A. R. (2024). Upaya pencegahan patologi birokrasi melalui penerapan good government untuk menciptakan birokrasi yang efisien. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 14(2), 112–124.
- Sakir, A. R. (2024). Tinjauan Literatur: Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk

Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 6(2), 165–171.

Sakir, A. R. (2025). Hybrid governance dalam kebijakan publik: Studi tinjauan literatur sistematis tentang kolaborasi, tantangan, dan faktor keberhasilan. *Trajectories of Public Administration*, 2(3), 276–289.

Sukma, N., & Leelasantitham, A. (2022). The influence and continuance intention of the E-government system: a case study of community water supply business. *Frontiers in Environmental Science*, 10, 918981.

Taufiqurokhman, T., Evi Satispi, E. S., & Ma'mun Murod, M. M. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *The Impact of E-Service Quality on Public Trust and Public Satisfaction in e-Government Public Services*, 8(2), 765–772.

Wulandari, D., Rahawarin, M. A., & Sakir, A. R. (2025). The influence of e-government system implementation on the accessibility of public health services. *Tamalanrea: Journal of Government and Development (JGD)*, 2(2), 118–131.