

PENGARUH KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI MOBILE JKN

Gevy Ketia Ginting¹, Dhaet Fretty Napitupulu², Farel Akbar Aditya Saragih³, Desi Fitriani Hsb⁴, Miftahussa'idah⁵, Zulkarnain Siregar⁶

Universitas Negeri Medan

Email: evytiagins@gmail.com¹, dhaet.fretnapitupulu@gmail.com², farelakbaradityas@gmail.com³, desifitrianihasibuan1@gmail.com⁴, miftahussaidah72@gmail.com⁵, zulkarnainsiregar@unimed.ac.id⁶

Abstrak – Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kualitas sistem informasi pelayanan publik melalui Aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner daring kepada 51 responden pengguna aplikasi, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari literatur ilmiah, peraturan pemerintah, dan sumber terkait lainnya. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, normalitas, serta regresi linier sederhana menggunakan program SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Nilai koefisien regresi sebesar 0,938 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan masyarakat terhadap kualitas sistem informasi. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,681 mengindikasikan bahwa 68,1% variasi kualitas sistem informasi dapat dijelaskan oleh kepuasan masyarakat, sementara 31,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pengguna memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas sistem informasi pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi BPJS Kesehatan dalam pengembangan dan penyempurnaan layanan digital, serta sebagai referensi empiris bagi penguatan tata kelola e-government di Indonesia.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Sistem Informasi, Pelayanan Publik, Mobile JKN, E-Government.

Abstract - Digital transformation in public service delivery is a manifestation of the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) as stipulated in Presidential Regulation No. 95 of 2018. This study aims to analyze the effect of public satisfaction on the quality of public service information systems through the JKN Mobile Application developed by BPJS Kesehatan. The research method used a quantitative approach with an associative research type. Primary data was obtained through an online questionnaire distributed to 51 respondents who were users of the application, while secondary data was collected from scientific literature, government regulations, and other relevant sources. Data analysis was performed using validity, reliability, normality, and simple linear regression tests using SPSS version 25. The results showed that all research instruments were valid and reliable. The regression coefficient value of 0.938 with a significance level of 0.000 (<0.05) indicated a positive and significant effect between public satisfaction and information system quality. The coefficient of determination (R^2) of 0.681 indicates that 68.1% of the variation in information system quality can be explained by public satisfaction, while the remaining 31.9% is influenced by other factors outside the research model. These findings confirm that increasing user satisfaction has a significant contribution to improving the quality of public service information systems. The results of this study are expected to serve as a basis for BPJS Kesehatan in developing and improving digital services, as well as empirical reference for strengthening e-government governance in Indonesia.

Keywords: Public Satisfaction, Information System Quality, Public Services, Mobile JKN, E-Government.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi pilar utama dalam reformasi birokrasi di Indonesia, sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tujuan utama SPBE adalah mewujudkan tata kelola yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta meningkatkan kualitas layanan publik terintegrasi yang mudah diakses oleh masyarakat (Julianti & Markam, 2023). Penggunaan teknologi informasi dalam layanan publik diharapkan dapat menanggapi tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat dan efisien, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Hamim et al., 2024).

Sektor layanan publik yang telah mengadopsi transformasi digital secara besar-besaran adalah sektor asuransi kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebagai pengelola Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), melayani ratusan juta peserta di seluruh Indonesia. Untuk mengatasi tantangan dalam menyediakan layanan sebesar itu, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini berfungsi sebagai sistem informasi layanan publik yang memungkinkan peserta mengakses berbagai layanan administratif dan informasi kesehatan secara mandiri melalui perangkat mobile, sehingga mengurangi ketergantungan pada layanan tatap muka di kantor cabang (Bani Ilham Alhadi et al., 2022).

Keberadaan aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi strategis, namun kesuksesannya sangat bergantung pada persepsi dan kepuasan pengguna. Dalam konteks sistem informasi, kepuasan pengguna merupakan ukuran fundamental keberhasilan suatu sistem. Kepuasan ini sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem itu sendiri, yang sering dievaluasi menggunakan model keberhasilan sistem informasi seperti yang diusulkan oleh DeLone & McLean. Model ini mengidentifikasi bahwa kepuasan pengguna ditentukan oleh tiga dimensi kualitas utama: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas sistem informasi layanan publik melalui aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini akan secara empiris menguji pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi BPJS Kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi Mobile JKN dan menjadi acuan ilmiah dalam studi e-government di Indonesia (Rohmah et al., 2024).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kualitas sistem informasi pelayanan publik melalui Aplikasi Mobile JKN. Menurut Sugiyono (2019) dalam (Liana et al., 2023) pendekatan kuantitatif menekankan pada pengujian hipotesis melalui data numerik, sedangkan penelitian asosiatif digunakan untuk melihat hubungan sebab akibat antarvariabel (Liana et al., 2023)). Data dikumpulkan secara primer melalui kuesioner daring (Google Form) yang disebarakan kepada pengguna aplikasi, serta data sekunder dari literatur, jurnal ilmiah, dan peraturan terkait, termasuk Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang menjadi dasar penerapan layanan publik digital di Indonesia (Liana et al., 2023).

Populasi penelitian ini adalah pengguna Aplikasi Mobile JKN, dengan 51 responden yang diperoleh melalui teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden yang memenuhi kriteria tertentu, seperti pernah menggunakan aplikasi JKN minimal sekali. Menurut (Waruwu et al., 2025), jumlah sampel antara 30–100 orang sudah cukup mewakili untuk penelitian kuantitatif sederhana. Kuesioner disusun dengan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju) untuk menilai persepsi responden terhadap kepuasan dan kualitas sistem informasi (Likert, 1932; Sugiyono, 2019). Indikator pertanyaan diadaptasi dari model

kesuksesan sistem informasi berdasarkan(William Delone et al., 2003) yang mengukur keberhasilan sistem melalui aspek kualitas sistem, informasi, dan layanan, yang berpengaruh pada kepuasan pengguna ((Julianti & Markam, 2023)).

Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 25 dengan uji validitas, reliabilitas, normalitas, dan regresi linier sederhana. Seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (0,273), serta reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,778 (X) dan 0,797 (Y) (Nunnally, 1994; Ghazali, 2018). Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan Sig. 0,200 > 0,05, yang berarti data berdistribusi normal (Santoso, 2018). Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $Y = 3.589 + 0.938X$, dengan t hitung 10.236 > t tabel 2.009 dan Sig. 0.000 < 0.05, menandakan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem informasi pelayanan publik. Nilai R^2 sebesar 0,681 menunjukkan bahwa 68,1% perubahan pada kualitas sistem informasi dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain (Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

UJI VALIDITAS

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel X			
Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.619	0,273	Valid
2	0.609	0,273	Valid
3	0.711	0,273	Valid
4	0.842	0,273	Valid
5	0.720	0,273	Valid
6	0.825	0,273	Valid
7	0.778	0,273	Valid
8	0.811	0,273	Valid
Variabel Y			
1	0.769	0,273	Valid
2	0.897	0,273	Valid
3	0.868	0,273	Valid
4	0.871	0,273	Valid
5	0.814	0,273	Valid
6	0.917	0,273	Valid
7	0.901	0,273	Valid

Berdasarkan Tabel 1, seluruh item pada variabel X dan Y memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,273). Hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid, artinya item-item tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Pada variabel X, nilai r hitung berkisar antara 0.609 hingga 0.842, sedangkan pada variabel Y berkisar antara 0.769 hingga 0.917. Dengan demikian, semua indikator dalam kedua variabel memiliki validitas yang baik dan layak digunakan dalam penelitian selanjutnya.

UJI RELIABILITAS

Tabel 2. Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.778	.914	9

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.797	.965	9

Dari hasil uji reliabilitas pada Tabel 2, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.778 untuk variabel X dan 0.797 untuk variabel Y. Nilai tersebut telah melebihi batas minimum 0.70, yang berarti instrumen penelitian ini bersifat reliabel atau memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Artinya, jika kuesioner diujikan kembali pada waktu atau responden yang berbeda, hasilnya akan relatif stabil. Dengan kata lain, seluruh item dalam instrumen mampu menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya.

UJI NORMALITAS

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		51
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.24554979
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.070
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.666
	99% Confidence Interval	Lower Bound .654
		Upper Bound .678

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Hasil uji normalitas pada Tabel 3 menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.200, yang lebih besar dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas terpenuhi sehingga model regresi layak untuk digunakan. Normalitas data ini menunjukkan bahwa nilai residual menyebar secara merata dan tidak memiliki penyimpangan signifikan dari distribusi normal.

UJI MULTIKOLINIERITAS

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.589	2.785		1.288	.204		
	SUMX	.938	.092	.825	10.236	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: SUMY

Berdasarkan Tabel 4, nilai Tolerance sebesar 1.000 dan VIF sebesar 1.000. Nilai ini jauh di bawah batas multikolinieritas (VIF < 10 dan Tolerance > 0.10), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi. Artinya, antar variabel bebas tidak saling mempengaruhi secara kuat, sehingga hasil analisis regresi dapat diinterpretasikan dengan baik.

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.754	1.762		2.698	.010		
	SUMX	-.051	.058	-.125	-.881	.383	1.000	1.000

a. Dependent Variable: ABS_RES

Dari Tabel 5 diperoleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.383, yang lebih besar dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, varians residual bersifat homogen atau sama pada setiap nilai variabel independen. Kondisi ini memenuhi salah satu asumsi klasik regresi linier, sehingga model dianggap layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

UJI AUTOKORELASI

Tabel 6. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.825 ^a	.681	.675	4.28865	2.433

a. Predictors: (Constant), SUMX

b. Dependent Variable: SUMY

Pada Tabel 6, nilai Durbin-Watson (DW) sebesar 2.433. Nilai tersebut berada di antara rentang 1.5 hingga 2.5, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi. Artinya, tidak ada hubungan atau korelasi antar residual dari satu observasi ke observasi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi bebas autokorelasi dan hasil analisisnya dapat dipercaya.

UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance VIF
1	(Constant)	3.589	2.785		1.288	.204	
	SUMX	.938	.092	.825	10.236	.000	1.000 1.000

a. Dependent Variable: SUMY

Hasil uji regresi pada Tabel 7 menunjukkan bahwa variabel independen SUMX berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen SUMY, dengan nilai koefisien $B = 0.938$ dan signifikansi sebesar $0.000 (< 0.05)$. Hal ini berarti setiap peningkatan satu satuan pada variabel X akan meningkatkan nilai variabel Y sebesar 0.938. Dengan demikian, terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kedua variabel dalam model regresi ini.

UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.825 ^a	.681	.675	4.28865	2.433

a. Predictors: (Constant), SUMX

b. Dependent Variable: SUMY

Berdasarkan Tabel 8, nilai R Square sebesar 0.681 dan Adjusted R Square sebesar 0.675. Artinya, variabel independen X mampu menjelaskan 68.1% variasi dari variabel dependen Y, sedangkan sisanya 31.9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Nilai R yang cukup tinggi (0.825) juga mengindikasikan adanya hubungan yang kuat antara kedua variabel. Dengan demikian, model regresi yang digunakan memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

Pembahasan

Penelitian ini diawali dengan uji validitas, yang bertujuan untuk memastikan setiap butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud. Berdasarkan hasil uji, seluruh item pada variabel X dan Y memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,273). Hal ini menunjukkan bahwa semua item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian karena mampu menggambarkan konstruk yang diukur dengan baik. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi alat ukur. Hasil menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,778 untuk variabel X dan 0,797 untuk variabel Y. Karena keduanya melebihi batas minimum 0,70, instrumen dinyatakan reliabel. Artinya, kuesioner akan memberikan hasil yang stabil apabila digunakan kembali pada waktu atau responden berbeda.

Kemudian dilakukan uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, dengan hasil nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 ($> 0,05$). Ini berarti data berdistribusi normal, sehingga model regresi layak digunakan karena residualnya menyebar secara merata tanpa penyimpangan signifikan dari distribusi normal. Dalam uji multikolinearitas, nilai Tolerance dan VIF masing-masing sebesar 1,000. Karena Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinearitas. Dengan demikian, antarvariabel independen tidak saling mempengaruhi secara kuat, sehingga analisis regresi dapat diinterpretasikan secara akurat.

Uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,383 ($> 0,05$), yang berarti tidak ada gejala heteroskedastisitas. Ini menunjukkan varians residual bersifat homogen pada setiap tingkat variabel independen, sehingga asumsi regresi terpenuhi. Pada uji autokorelasi, nilai Durbin-Watson sebesar 2,433 berada dalam rentang 1,5–2,5, menandakan tidak ada autokorelasi antar residual. Artinya, kesalahan dari satu observasi tidak berkorelasi

dengan kesalahan observasi lainnya, dan model memenuhi syarat bebas autokorelasi. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel X (SUMX) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y (SUMY) dengan nilai koefisien $B = 0,938$ dan signifikansi $0,000 (< 0,05)$. Ini berarti setiap peningkatan satu satuan pada variabel X akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,938 satuan. Dengan demikian, terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kedua variabel.

Terakhir, uji koefisien determinasi (R^2) menghasilkan nilai R Square sebesar 0,681, yang menunjukkan bahwa variabel X mampu menjelaskan 68,1% variasi dari variabel Y, sementara sisanya 31,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Nilai R sebesar 0,825 memperkuat bahwa hubungan antara kedua variabel sangat kuat. Maka dapat disimpulkan, hasil pembahasan ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel, data memenuhi seluruh asumsi klasik, dan terdapat pengaruh positif serta signifikan antara variabel independen dan dependen. Model regresi yang digunakan terbukti layak dan mampu menjelaskan hubungan antar variabel dengan baik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan masyarakat berperan penting dalam meningkatkan kualitas sistem informasi pelayanan publik melalui Aplikasi Mobile JKN. Analisis menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara tingkat kepuasan pengguna dengan kualitas sistem, informasi, dan layanan yang diberikan. Semakin tinggi kepuasan masyarakat, semakin baik pula persepsi terhadap kinerja dan keandalan sistem informasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,681 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berkontribusi besar terhadap peningkatan kualitas sistem informasi. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas layanan digital perlu terus dilakukan melalui pembaruan fitur, peningkatan responsivitas, serta penyempurnaan sistem agar lebih mudah diakses dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil ini diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan strategis dalam pengembangan inovasi layanan publik berbasis e-government di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhadi, B. I., & Magister. (2022). SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM) SEBAGAI SARANA PENCAPAIAN E-GOVERNMENT. *JURNAL STIE SEMARANG*, 14(2), 184–195.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armah, S., & Firdaus, R. (2024). Konsep Dan Penerapan Sistem Informasi Manajemen operasional dan strategi organisasi dengan cara memberikan informasi yang tepat dan akurat. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital (JIMaKeBiDi)*, 1(3), 50–56.
- Armah, S., & Firdaus, R. (2024). Konsep dan penerapan sistem informasi manajemen operasional dan strategi organisasi dengan cara memberikan informasi yang tepat dan akurat. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital (JIMaKeBiDi)*, 1(3), 50–56.
- DELONE, W. H., MCLEAN, E. R., & WILLIAM. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update WILLIAM. *Journal of Management Information Systems / Spring*, 19(4), 9–30.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N. (2013). *Basic Econometrics* (5th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Hamim, R. N., Meidiana, A., & Helmi, C. (2024). Dampak Implementasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 1–16.
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak implementasi e-government terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16–25.
- Julianti, A., & Markam, H. (2023). Kepuasan Pengguna Mobile JKN menggunakan Delone dan Mclean

- Framework. *Health Information : Jurnal Penelitian*, 15(2), 1–8.
- Liana, A. A. Y., Mayasari, R., Ristiyana, A. S. L. R., Jayatmi, F. R. S. I., Satria, E. B., Bani, A. A. P. M. M. R. D. N. C. A. M. D., Gregorio, Haslinah, A., & GET, E. B. W. (2023). METODE PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF: TEORI DAN PRAKTIK.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- Mishra, L., Kendhe, R., & Bhalerao, J. (2015). Review on Management Information Systems (MIS) and its Role in Decision Making. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(10), 1–5.
- 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.
- Sugiyono. (2019). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D.
- Wahyudi, F. A., & Putri, N. E. (2024). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sijunjung. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1).
- Waruwu, M., Natijatul, S., Utami, P. R., Yanti, E., & Marwah Rusydiana. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif : Konsep , Jenis , Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10, 917–932.