

Pemetaan Bibliometrik Topik Kualitas Layanan Elektronik pada Aplikasi Mobile JKN dalam Pelayanan Kesehatan Digital di Indonesia

Adinda Putri Alifhia, Ai Samrotul Fauziah

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia

adindaputri74@gmail.com, aisamrotulfauziah@uinsgd.ac.id

Keywords:

bibliometric, Mobile JKN, electronic service, user satisfaction, BPJS Kesehatan

Abstract: This study aims to map the trends and research directions related to electronic service quality in the use of the Mobile JKN application. The method used is a literature review with a bibliometric approach, utilizing Publish or Perish and VOSviewer software. Data were collected from Google Scholar with a publication range from 2015 to 2024. Of the 142 articles identified, 49 were screened and further analyzed. The analysis results indicate that dominant topics in the literature include user satisfaction and general service quality. However, topics such as mobile application and electronic service quality remain underexplored. The bibliometric visualization shows weak conceptual connections for these topics within the research network. This study concludes that there is a significant research gap that offers opportunities for further studies on the technical evaluation of BPJS Kesehatan's digital health services.

Kata Kunci:

bibliometrik, Mobile JKN, layanan elektronik, kepuasan pengguna, BPJS Kesehatan

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan tren dan arah pengembangan penelitian tentang kualitas layanan elektronik dalam aplikasi JKN. Kajian ini menggunakan metode tinjauan pustaka dengan pendekatan bibliometrik, yang dianalisis melalui perangkat lunak Publish or Perish dan VOSviewer. Data dikumpulkan dari sumber Google Scholar, dengan cakupan publikasi antara tahun 2015 hingga 2024. Dari total 142 artikel yang berhasil dikumpulkan, sebanyak 49 artikel dipilih untuk dianalisis lebih mendalam. Hasil kajian menunjukkan bahwa sebagian besar literatur berfokus pada isu-isu umum seperti kepuasan pengguna dan kualitas layanan. Sementara itu, kajian yang secara spesifik membahas topik aplikasi mobile dan kualitas layanan elektronik masih sangat terbatas. Hasil visualisasi bibliometrik memperlihatkan bahwa koneksi antar topik dalam jaringan penelitian masih lemah. Oleh karena itu, studi ini menyimpulkan bahwa terdapat celah penelitian (research gap) yang dapat dimanfaatkan untuk menggali lebih lanjut aspek evaluasi teknis terhadap layanan digital yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam bidang kesehatan. Menanggapi

tantangan di era digital, pemerintah Indonesia melalui BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana digital yang bertujuan untuk mempermudah akses peserta terhadap layanan Jaminan Kesehatan Nasional. Aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kenyamanan dalam memperoleh layanan kesehatan. Namun demikian, sejumlah tantangan masih muncul, terutama terkait persepsi pengguna terhadap mutu layanan digital yang disediakan (Prasetyo et al., 2022).

Dalam pelayanan berbasis digital, kualitas layanan elektronik (e-service quality) menjadi aspek penting yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna. Komponen utama dalam menilai kualitas layanan digital mencakup dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, wujud fisik, dan empati (Zeithaml et al., 2020). Sebagai representasi transformasi layanan kesehatan ke arah digital, Mobile JKN perlu dievaluasi tidak hanya dari sisi administratif, tetapi juga dari kualitas interaksi yang dialami pengguna secara daring. Oleh sebab itu, pemahaman terhadap persebaran studi yang membahas e-service quality dalam konteks Mobile JKN menjadi penting.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengangkat isu kepuasan pengguna dan efektivitas aplikasi Mobile JKN. Namun, hanya sedikit yang secara khusus membahas dimensi kualitas layanan elektronik serta hubungannya dengan fitur dalam aplikasi mobile (Suryanto & Nabila, 2020; Rahmawati et al., 2021). Selain itu, pendekatan teoritis yang digunakan dalam studi sebelumnya umumnya masih sebatas pada konsep umum kepuasan pelanggan, belum secara mendalam mengkaji aspek teknis dari e-service quality. Padahal, analisis bibliometrik mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai tren, tema utama, dan celah riset dalam literatur terkait topik ini.

Menanggapi celah tersebut, penelitian ini hadir dengan pendekatan bibliometrik untuk memetakan secara sistematis topik kualitas layanan elektronik dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN suatu area yang masih belum banyak dieksplorasi. Melalui bantuan perangkat seperti VOSviewer, penelitian ini menyajikan visualisasi hubungan antar kata kunci serta mengidentifikasi tren tematik yang belum tergarap di literatur sebelumnya. Penelitian ini juga mengacu pada sumber publikasi dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir guna memastikan keterkinian dan relevansi data yang digunakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi arah perkembangan riset, kata kunci yang sering muncul, serta klaster tematik utama dalam kajian ilmiah mengenai kualitas layanan elektronik pada aplikasi Mobile JKN. Selain itu, studi ini juga berusaha mengungkap kesenjangan penelitian yang dapat dijadikan pijakan dalam pengembangan studi lanjutan, baik dari sisi teori maupun metode. Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi yang bermakna bagi akademisi maupun pembuat kebijakan dalam mengevaluasi dan menyempurnakan layanan digital BPJS Kesehatan.

Secara akademik, kontribusi utama dari studi ini terletak pada pemetaan sistematis berbasis data terhadap topik yang masih relatif baru dalam digitalisasi layanan kesehatan nasional. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam bidang ilmu informasi, pelayanan publik berbasis teknologi, dan kesehatan masyarakat, khususnya dalam memahami bagaimana hubungan antara teknologi mobile dan layanan elektronik digambarkan dalam literatur ilmiah. Diharapkan, temuan dari studi ini tidak hanya memperkaya wacana akademik, tetapi juga menjadi acuan strategis dalam pengembangan kebijakan dan inovasi layanan publik digital di Indonesia.

Metode Penelitian

Studi ini menggunakan metode tinjauan literatur dalam pendekatan bibliografi untuk menganalisis tren dan pengembangan penelitian mengenai kualitas layanan elektronik dalam aplikasi JKN seluler di layanan kesehatan digital Indonesia. Studi literatur telah dilakukan secara sistematis dan eksplisit, dengan Fink (2005) dan Garza-Reyes (2015) dan Tranfield et al. dapat diusulkan sebagai pendekatan pemetaan pengetahuan. (2003).

Analisis bibliometrik dipilih karena mampu menggambarkan struktur sosial, intelektual, dan konseptual dari suatu disiplin ilmu berdasarkan publikasi ilmiah yang tersedia (Donthu et al., 2021). Pendekatan ini lazim digunakan untuk menelusuri pola publikasi, hubungan antar penulis, frekuensi kata kunci, serta mengidentifikasi research gap dalam topik tertentu (Heersmink et al., 2010).

Langkah-Langkah Analisis Bibliometrik

Penelitian ini mengikuti lima tahapan analisis bibliometrik sebagaimana dikembangkan oleh Fahimnia et al. (2015), yaitu:

1. Defining Search Keywords

Pencarian literatur dilakukan pada bulan Mei 2025 dengan menggunakan kata kunci: "Mobile JKN", "BPJS Kesehatan", "digital health service", "service quality", dan "user satisfaction". Perangkat lunak Publish or Perish (PoP) digunakan untuk mengekstraksi data dari basis data Google Scholar dan Scopus. Penyaringan awal membatasi hasil pada jenis publikasi jurnal ilmiah dan prosiding konferensi, dalam rentang waktu 2015 hingga 2024.

2. Initial Search Results

Hasil pencarian awal dari Google Scholar menghasilkan sebanyak 142 artikel ilmiah. Daftar sepuluh artikel teratas berdasarkan jumlah sitasi ditampilkan pada Tabel 1 sebagai gambaran awal kekayaan literatur pada topik ini.

3. Refinement of the Search Results

Selanjutnya dilakukan proses penyaringan (screening) untuk mengeluarkan artikel yang tidak relevan dengan fokus penelitian. Kriteria eksklusi meliputi: tidak memuat pembahasan tentang Mobile JKN, tidak membahas aspek kualitas layanan elektronik, atau bukan termasuk publikasi ilmiah. Setelah proses penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, diperoleh 38 artikel yang memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut.

4. Compiling Statistics on the Initial

Data Seluruh data hasil pencarian disimpan ke dalam perangkat lunak Mendeley, kemudian diekspor dalam format RIS. Informasi penting seperti nama penulis, tahun publikasi, judul, kata kunci, dan sumber publikasi disusun untuk analisis metadata. Data ini digunakan untuk menyusun peta visualisasi bibliometrik.

5. Data Analysis Analisis

Dilakukan menggunakan perangkat lunak VOSviewer untuk memvisualisasikan keterhubungan kata kunci, membentuk kluster tematik, dan

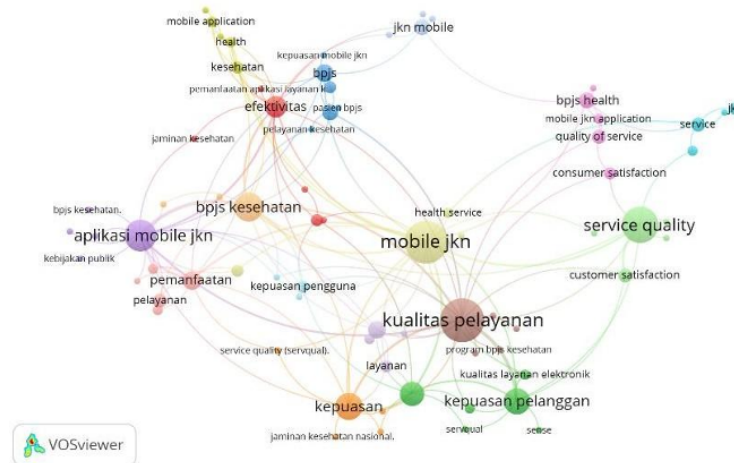
mengidentifikasi area yang masih jarang diteliti. Analisis density map juga dilakukan untuk melihat sebaran intensitas topik dalam literatur ilmiah. Hasil dari visualisasi ini menjadi dasar dalam mengidentifikasi gap penelitian serta arah pengembangan riset di masa mendatang.

Tabel 1. 10 Artikel Teratas yang Diidentifikasi oleh PoP (Unrefined Search)

Penulis	Judul	Cited
Prasetyo, Y. T., et al	Determinants of User Satisfaction on Health Applications During the COVID-19 Pandemic	45
Rahmawati, F, Siregar, A. A.	Evaluasi Efektivitas Aplikasi Mobile JKN pada Era Pandemi COVID-19	30
Suryanto, A., Nabila, H.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BPJS Kesehatan	25
Nugroho, S., Wibowo, R.	Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN	20
Haryanto, M., Purnamasari, T.	Kualitas Layanan Elektronik dan Loyalitas Pengguna dalam Aplikasi BPJS Kesehatan	17
Kusuma, R. D., Syafitri, I.	Kualitas Layanan Elektronik dan Loyalitas Pengguna dalam Aplikasi BPJS Kesehatan	15
Kusuma, R. D., Syafitri, I.	The Role of Mobile Health Services on Public Health Access During the Pandemic	12
Wulandari, A.	Evaluasi Kinerja Mobile JKN dalam Perspektif E-Servqual	10
Fadillah, N.	Peran Mobile JKN terhadap Efektivitas Layanan Digital BPJS Kesehatan	9
Anjani, K.	Tingkat Kepuasan dan Kemudahan Akses Aplikasi Mobile JKN bagi Lansia	7

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan pendekatan bibliometrik untuk memetakan tren dan keterkaitan topik dalam literatur terkait aplikasi Mobile JKN, dengan fokus pada kata kunci mobile application dan kualitas layanan elektronik. Visualisasi bibliometrik dibuat menggunakan VOSviewer, dengan data yang diambil dari sejumlah artikel akademik yang relevan. Hasil pemetaan kata kunci divisualisasikan dalam Gambar 1.



Dari gambar di atas, terlihat bahwa topik penelitian tentang Mobile JKN terbagi dalam beberapa klaster berdasarkan kemunculan dan keterkaitan kata kunci. Beberapa klaster dominan ditandai dengan ukuran lingkaran yang besar, seperti:

- Cluster hijau: service quality, customer satisfaction, kepuasan pelanggan.
- Cluster merah/cokelat: kualitas pelayanan, program bpjs kesehatan, layanan.
- Cluster ungu: aplikasi mobile JKN, bpjs kesehatan, kebijakan publik.
- Cluster kuning: mobile JKN, efektivitas, pemanfaatan.
- Cluster kecil (kuning muda & biru muda): mobile application, kualitas layanan elektronik, consumer satisfaction, yang memiliki ukuran kecil dan koneksi yang terbatas.

Fokus Dominan pada Tema Umum: Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis bibliometrik, ditemukan bahwa sebagian besar publikasi ilmiah dalam topik yang dikaji berfokus pada isu-isu umum seperti kualitas

layanan (service quality) dan kepuasan pengguna. Tema-tema ini muncul secara konsisten dalam beberapa klaster besar dalam visualisasi bibliometrik, terutama klaster hijau dan coklat, yang mencerminkan banyaknya penelitian yang mengkaji efektivitas layanan kesehatan digital dari sudut pandang persepsi pengguna secara luas. Fokus penelitian seperti ini umumnya menggunakan instrumen evaluatif yang menilai aspek kepuasan, pengalaman pengguna, atau penilaian masyarakat terhadap kebermanfaatan program BPJS Kesehatan, termasuk penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Meskipun memberikan gambaran penting terkait akseptabilitas dan persepsi umum terhadap layanan digital pemerintah, pendekatan yang digunakan cenderung bersifat makro dan normatif. Artinya, banyak studi belum menyentuh aspek-aspek teknis dan mikro dari aplikasi yang digunakan, seperti desain sistem, efektivitas fitur-fitur tertentu, atau interaktivitas antarmuka pengguna. Penelitian semacam ini juga cenderung menggunakan kerangka kerja umum seperti SERVQUAL tanpa dikontekstualisasikan secara mendalam terhadap layanan berbasis aplikasi mobile (Zeithaml et al., 2020).

Dalam konteks transformasi digital, keterbatasan pendekatan ini menjadi catatan penting. Evaluasi efektivitas layanan berbasis aplikasi semestinya dilakukan secara lebih menyeluruh, termasuk mencakup kualitas teknis dan pengalaman penggunaan digital. Oleh karena itu, fokus terhadap tema besar seperti kepuasan pelanggan perlu diperdalam dengan pendekatan yang bersifat teknis dan adaptif terhadap karakteristik teknologi aplikasi yang digunakan.

Kurangnya Penelitian Khusus tentang Aplikasi Mobile

Pemetaan kata kunci dalam hasil bibliometrik menunjukkan bahwa istilah "mobile application" hanya muncul dalam klaster kecil dan kurang menonjol dalam jaringan kata kunci dominan. Hal ini menunjukkan bahwa belum banyak penelitian yang secara eksplisit membahas aplikasi Mobile JKN sebagai objek kajian utama. Sebagian besar studi hanya menempatkan aplikasi ini sebagai alat bantu administratif dalam konteks layanan BPJS, tanpa memperlakukannya sebagai sistem teknologi yang layak dievaluasi secara mendalam. Padahal, dalam beberapa tahun terakhir, aplikasi ini telah menjadi kanal utama dalam penyampaian layanan kesehatan kepada masyarakat Indonesia.

Rendahnya perhatian ilmiah terhadap Mobile JKN sebagai produk digital berbasis aplikasi menunjukkan adanya kesenjangan antara pesatnya pertumbuhan pengguna aplikasi dengan minimnya telaah ilmiah terhadap fitur, performa, dan pengalaman pengguna (Yulianti et al., 2022). Evaluasi terhadap desain antarmuka (user interface), kecepatan akses, akurasi fitur, serta kemudahan navigasi sangat jarang ditemukan dalam literatur, meskipun hal tersebut secara langsung memengaruhi kualitas layanan yang dirasakan pengguna.

Peluang penelitian pada aspek ini terbuka lebar, terutama dengan mengadopsi pendekatan interdisipliner yang menggabungkan studi teknologi informasi, desain interaksi, dan ilmu administrasi publik. Penilaian mendalam terhadap kualitas teknis aplikasi sangat penting untuk menjawab tantangan dalam digitalisasi layanan publik. Dengan kata lain, aplikasi Mobile JKN tidak cukup hanya dievaluasi dari sisi manfaat administratif, tetapi juga perlu dianalisis sebagai produk teknologi dengan dimensi teknis yang kompleks.

Terbatasnya Pembahasan tentang Kualitas Layanan Elektronik

Selain itu, hasil bibliometrik juga menunjukkan bahwa istilah “electronic service quality” atau kualitas layanan berbasis elektronik hanya muncul secara marginal dalam peta kata kunci. Kata kunci ini memiliki frekuensi rendah dan tidak menjadi simpul sentral dalam jaringan yang terbentuk. Padahal, dalam era digitalisasi layanan publik, kualitas layanan berbasis elektronik menjadi salah satu indikator utama dalam menentukan keberhasilan adopsi teknologi. Dimensi penting seperti kecepatan respons, keamanan informasi, keandalan sistem, dan kenyamanan pengguna (usability) adalah aspek-aspek yang seharusnya dikaji lebih mendalam.

Kondisi ini menunjukkan bahwa masih banyak penelitian yang belum menggunakan pendekatan teoritis seperti E-SERVQUAL atau TAM (Technology Acceptance Model) untuk menilai kualitas teknis dan penerimaan aplikasi dari perspektif pengguna. Studi Von Alalwan et al. (2017) menunjukkan bahwa pengenalan layanan digital sangat dipengaruhi oleh penggunaan yang dirasakan (kegunaan yang dirasakan) dan ramah pengguna (yang dirasakan ramah pengguna). Oleh karena itu, evaluasi aplikasi

JKN seluler harus mencakup tidak hanya layanan manajemen tetapi pendekatan teoritis yang berkaitan dengan konteks teknologi.

Minimnya perhatian terhadap dimensi layanan elektronik juga dapat berimplikasi pada kebijakan publik. Tanpa adanya basis ilmiah yang kuat terkait performa teknis dan pengalaman pengguna, pengambilan kebijakan dalam pengembangan aplikasi publik cenderung berbasis asumsi. Oleh karena itu, penguatan riset yang berbasis teori kualitas layanan elektronik dapat memberikan kontribusi nyata terhadap penyempurnaan Mobile JKN sebagai media pelayanan publik berbasis digital.

Temuan ini memiliki beberapa implikasi penting bagi perkembangan penelitian dan pengembangan layanan digital:

1. Riset selanjutnya perlu diarahkan pada pengukuran kualitas layanan elektronik (e-service quality) secara spesifik, termasuk:
 - Usability (kemudahan penggunaan)
 - Reliability (keandalan sistem)
 - Responsiveness (kecepatan layanan)
 - Security (keamanan)
 - Empathy & assurance (kemudahan akses bagi kelompok rentan)
2. Penelitian berbasis model integratif antara dimensi layanan publik dan teknologi informasi (seperti E-SERVQUAL, TAM, atau UTAUT) akan memberikan kontribusi baru dalam memahami keberhasilan atau kelemahan implementasi aplikasi Mobile JKN.
3. Perlu adanya pendekatan desain sentris pengguna (user-centered design) dalam pengembangan aplikasi Mobile JKN agar lebih inklusif, adaptif, dan dapat memenuhi kebutuhan peserta JKN dari berbagai latar belakang.

Kesimpulan

Penelitian ini berhasil memetakan tren dan arah pengembangan penelitian terkait kualitas layanan elektronik dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN melalui pendekatan bibliometrik. Hasil analisis menunjukkan bahwa topik penelitian selama satu dekade terakhir didominasi oleh isu-isu umum seperti kualitas layanan dan kepuasan pengguna,

sementara pembahasan yang secara spesifik menyoroti aspek teknis aplikasi mobile serta dimensi kualitas layanan elektronik masih sangat terbatas. Kata kunci seperti mobile application dan electronic service quality muncul dengan frekuensi rendah dan berada pada kluster minor, menandakan adanya celah penelitian yang signifikan.

Visualisasi bibliometrik mengungkap bahwa sebagian besar studi terdahulu belum mengintegrasikan pendekatan teoritis seperti E-SERVQUAL, TAM, atau UTAUT secara mendalam dalam mengevaluasi performa dan pengalaman penggunaan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, aspek teknis seperti usability, kecepatan layanan, keandalan sistem, dan keamanan masih jarang menjadi fokus utama penelitian. Temuan ini menunjukkan pentingnya pendekatan interdisipliner dalam riset mendatang guna menguatkan basis ilmiah pengembangan layanan kesehatan digital berbasis aplikasi.

Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi penting untuk pengembangan wacana ilmiah di bidang administrasi digital. Tugas ini juga dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti dan pengambilan keputusan politik - produsen dalam evaluasi layanan radio seluler JKN dan strategi pengembangan lebih cepat, lebih mudah beradaptasi dan berdasarkan kebutuhan dan pengalaman pengguna.

Daftar Pustaka

- Aisyah, S. N., & Prasetyo, Y. T. (2022). The impact of service quality and trust toward user satisfaction on BPJS mobile application. *Journal of Technology and Operations Management*, 17(2), 152–163. <https://doi.org/10.32890/jtom2022.17.2.4>
- Ariesta, F. D., & Kusnandar, V. B. (2020). Analisis kualitas layanan BPJS Kesehatan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 65–74. <https://doi.org/10.25105/jmb.v9i1.7245>
- Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., & Lim, W. M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 133, 285–296. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.070>
- Fink, A. (2014). *Conducting research literature reviews: From the internet to paper* (4th ed.). Sage Publications.
- Garza-Reyes, J. A. (2015). *Lean and green—a systematic*

- review of the state of the art literature. *Journal of Cleaner Production*, 102, 18–29.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2015.04.064>
- Heersmink, R., Van den Hoven, J., Van Eck, N. J., & Van den Berg, J. (2011). Bibliometric mapping of computer and information ethics. *Ethics and Information Technology*, 13(3), 241–249. <https://doi.org/10.1007/s10676-010-9262-6>
- Kurniawan, M. I., & Sari, R. N. (2021). Evaluasi kualitas layanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode e-SERVQUAL. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(2), 85–96. <https://doi.org/10.21609/jsi.v17i2.987>
- Prasetyo, Y. T., et al. (2022). Determinants of user satisfaction on health applications during the COVID-19 pandemic in Indonesia. *Technology in Society*, 68, 101900. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101900>
- Rahman, F. A., & Wahyuni, I. (2021). Digital health service utilization in Indonesia: A study on the effectiveness of Mobile JKN. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 40–52. <https://doi.org/10.20473/jaki.v9i1.2021.40-52>
- Rahmawati, F., Siregar, A. A., & Putri, S. (2021). Evaluasi Efektivitas Aplikasi Mobile JKN pada Era Pandemi COVID-19. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(2), 87–95.
- Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003). Towards a methodology for developing evidence- informed management knowledge by means of systematic review. *British Journal of Management*, 14(3), 207–222. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.00375>
- Suryanto, A., & Nabila, H. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BPJS Kesehatan. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 9(1), 55–66.
- Utami, H. S., & Nugroho, R. A. (2020). Analisis kualitas layanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pelanggan menggunakan pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 44–55. <https://doi.org/10.31289/jap.v10i1.2980>