

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* dengan menggunakan 7 dimensi *e-ServQual*. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menghitung kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima pelanggan. Data utama dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang telah lolos uji *validitas* dan *reliabilitas* dengan menggunakan *Software Statistical Program for Social Science* (SPSS). Kuesioner diisi oleh responden yang pernah mendaftar dan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dengan menggunakan teknik pengumpulan data primer dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang dibulatkan menjadi 102 responden. Dan dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa berdasarkan analisis nilai kesenjangan (gap) pada masing-masing dimensi *e-ServQual* untuk aplikasi *Mobile JKN*, ditemukan bahwa semua dimensi memiliki nilai gap negatif, dimensi efisiensi (*efficiency*) memiliki gap sebesar -0,167 dimensi keandalan (*reliability*) memiliki gap sebesar -0,093 dimensi pemenuhan (*fulfillment*) memiliki gap sebesar -0,005 dimensi privasi (*privacy*) memiliki gap sebesar -0,059 dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki gap terbesar sebesar -0,176 dimensi kompensasi (*compensation*) memiliki gap sebesar -0,118, yang terakhir dimensi kontak (*contact*) memiliki gap sebesar -0,172.

Kata kunci : *Mobile JKN, e-ServQual, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna*