

ABSTRAK

Putri Ramadhani, 105611102721, 2025 : Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna di BPJS Kesehatan Cabang Makassar. (Dibimbing oleh Abdul Mahsyar dan Arni)

Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi digital dari BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses layanan kesehatan bagi masyarakat. Dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala terkait pemahaman dan penggunaan fitur aplikasi, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna pada BPJS Kesehatan Cabang Makassar

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Mobile JKN di wilayah BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berbasis e-government (E-GovQual) yang terdiri atas enam dimensi, yaitu *Ease of Use*, *Trust*, *Functionality of the Interaction Environment*, *Reliability*, *Content and Appearance of Information*, dan *Citizen Support*. Sedangkan variabel kepuasan pengguna diukur melalui tiga indikator, yaitu kepuasan jasa secara menyeluruh, rekomendasi kepada orang lain, dan keinginan untuk kembali menggunakan layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN berada dalam kategori baik dengan persentase sebesar 43,08%. Kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN termasuk dalam kategori "Sangat Baik", atau sebesar 47,1%. Analisis regresi linear sederhana nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,893, yang berarti bahwa 89,3% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Mobile JKN, Kepuasan Pengguna, *E-GovQual*, BPJS Kesehatan.