

ABSTRAK

NESTYN WIDHIARTI. 2026. Analisis Komparatif Kepuasan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN dan Pelayanan Langsung Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Sitti Nurbaya dan Irwan Abdullah.

Tujuan penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pengguna antara Aplikasi *Mobile* JKN dan Pelayanan Langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perbedaan tersebut. Informan ini diambil dari peserta di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan hasil wawancara peserta, observasi, dan dokumentasi mengenai Analisis Komparatif Kepuasan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN dan Pelayanan Langsung Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar yang telah di bahas dari bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan penting yaitu Aplikasi *Mobile* JKN memberikan kepuasan lebih tinggi dalam aspek kemudahan akses dan efisiensi waktu. Namun, masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan literasi digital pengguna. Sementara itu, pelayanan langsung lebih unggul dalam kejelasan informasi dan interaksi, tetapi memiliki kelemahan pada waktu antrean. Perbedaan kepuasan dipengaruhi oleh faktor kemudahan akses, efisiensi waktu, kejelasan informasi, kendala teknis, dan tingkat pemahaman digital pengguna.

Kata Kunci: *Kepuasan Pengguna, Mobile JKN, Pelayanan Publik, BPJS Kesehatan, Komparatif*