

## RINGKASAN

Upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat meluncurkan program Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Kualitas pelayanan kesehatan ditingkatkan melalui aplikasi *mobile* JKN guna menciptakan kepuasan bagi peserta BPJS Kesehatan, namun dalam pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN BPJS Kesehatan.

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian adalah peserta BPJS Kesehatan di wilayah Kabupaten Banyumas yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN sebesar 272 orang dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Metode pengumpulan data adalah teknik angket. Analisa data menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase.

Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN diketahui 209 responden (76,8%) mempunyai kepuasan sedang. Kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan indikator diketahui 217 responden (79,8%) mempunyai kepuasan sedang berdasarkan indikator *content*, 172 responden (63,2%) mempunyai kepuasan sedang berdasarkan berdasarkan *accuracy*, 168 responden (61,8%) mempunyai kepuasan sedang berdasarkan berdasarkan *format*, 170 responden (62,5%) mempunyai kepuasan sedang berdasarkan *ease of use*, dan 178 responden (65,4%) mempunyai kepuasan sedang berdasarkan *timeless*.

Kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN masuk dalam kategori sedang meliputi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeless*. Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini adalah melakukan perbaikan sistem secara rutin sehingga peserta dapat mengakses *mobile* JKN lancar.

**Kata Kunci:** aplikasi *mobile* jkn, bpjs kesehatan, kepuasan pengguna

## SUMMARY

Government efforts in providing health services to the community launched the National Social Security System program, which was implemented by the Social Security Organizing Agency (BPJS). The quality of health services was improved through the JKN *mobile* application to create satisfaction for BPJS Health participants, but in its implementation it still faced several obstacles. This study aimed to determine the satisfaction of JKN BPJS Health *mobile* application users.

This study used descriptive design with a quantitative approach. The research sample was BPJS Health participants in the Banyumas Regency area who used the JKN *mobile* application of 272 people with accidental sampling technique. The research instrument used a questionnaire. The data collection method was questionnaire technique. Data analysis produced frequency distribution and percentage.

The results of this study showed that the satisfaction of JKN mobile application users who were 209 respondents (76,8%) have moderate satisfaction. The satisfaction of JKN mobile application users based on indicators was known to be 217 respondents (79,8%) have moderate satisfaction based on content, 172 respondents (63,2%) have moderate satisfaction based on accuracy, 168 respondents (61,8%) have moderate satisfaction based on format, 170 respondents (62,5%) have moderate satisfaction based on ease of use, and 178 respondents (65,4%) have moderate satisfaction based on timelessness.

JKN *mobile* application user satisfaction was in the medium category including content, accuracy, format, ease of use, and timeless. The recommendation given in this study was to make regular system improvements so that participants can access *mobile* JKN smoothly.

**Keywords:** *jkn mobile, social security agency on health, user satisfaction*