

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan digital mobile Jaminan Kesehatan Nasional di Kabupaten Banyumas. Penelitian ini mengkaji bagaimana aplikasi mobile JKN memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal kemudahan, kebermanfaatan, dan frekuensi penggunaan.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian terdiri dari 196.703 orang, dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang dipilih melalui teknik convenience sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan digital mobile JKN di Kabupaten Banyumas berada dalam kategori Puas untuk semua indikator yang diukur. Indikator persepsi kemudahan memperoleh skor rata-rata 77,20%, indikator persepsi kebermanfaatan mendapatkan skor rata-rata 79,16%, dan indikator penggunaan yang sesungguhnya mencatat skor rata-rata 68%. Kesimpulannya, semua indikator kepuasan menunjukkan hasil yang positif, dengan kategori Puas yang mengindikasikan bahwa aplikasi mobile JKN telah memenuhi ekspektasi pengguna dalam aspek-aspek tersebut.

Kata kunci : aplikasi mobile, kesehatan, tingkat kepuasan

SUMMARY

This research aims to determine the level of satisfaction of users of National Health Insurance mobile digital services in Banyumas Regency. This research examines how the JKN mobile application meets user expectations in terms of convenience, usefulness and frequency of use.

The data collection methods used are questionnaire, observation and documentation methods. The approach used in this research is descriptive quantitative. The research population consisted of 196,703 people, and the sample used was 100 respondents selected through convenience sampling techniques.

The research results show that the satisfaction level of JKN mobile digital service users in Banyumas Regency is in the Satisfied category for all indicators measured. The perceived ease of use indicator received an average score of 77.20%, the perceived usefulness indicator received an average score of 79.16%, and the actual usage indicator recorded an average score of 68%. In conclusion, all satisfaction indicators show positive results, with the Satisfied category indicating that the JKN mobile application has met user expectations in these aspects.

Keywords: mobile application, health, level of satisfaction