

## ABSTRAK

**Latar belakang :** Saat ini BPJS kesehatan menerapkan satu transformasi digital dalam bentuk aplikasi mobile JKN. Dengan hadirnya Mobile JKN diharapkan mampu memberi kemudahan akses serta pelayanan yang lebih optimal bagi peserta. Dengan Mobile JKN, peserta dapat lebih mudah mengakses beragam informasi terkait program JKN-KIS dengan mudah dan cepat, serta dapat digunakan kapanpun dan dimanapun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi

**Metode :** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, menggunakan metode penelitian non-ekperimen dengan desain *cross sectional*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi mobile JKN yaitu berjumlah 9.846 peserta dan sampel berjumlah 100 responden. Variabel independent yaitu kualitas layanan aplikasi mobile JKN dan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi. Uji statistic yang digunakan adalah uji chi-square.

**Hasil :** Dari hasil penelitian terdapat gambaran kualitas layanan aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Jambi Sebagian besar dengan kualitas layanan yang baik yaitu 53 responden (53.0%), gambaran tingkat kepuasan peserta BPJS di BPJS Kesehatan Kota Jambi Sebagian besar dengan tingkat kepuasan yang puas yaitu 76 responden (76.0%). Dan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kota Jambi. Dengan hasil p-value 0.000 ( $< 0.05$ )

**Kesimpulan :** Ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kota Jambi.

**Kata kunci :** kualitas layanan aplikasi mobile JKN, tingkat kepuasan.

## ABSTRACT

**Background Information :** *Currently BPJS Kesehatan is implementing a digital transformation in the form of the JKN mobile application. With the presence of Mobile JKN, it is hoped that it will be able to provide easier access and more optimal services for participants. With Mobile JKN, participants can access various information related to the JKN-KIS program easily and quickly, and can be used anytime and anywhere. This research aims to determine the relationship between service quality on the JKN mobile application and the satisfaction level of BPJS Health participants in Jambi City.*

**Methods:** *This research is a quantitative research, using a non-experimental research method with a cross sectional design. The population and sample in this research were all BPJS Health participants who used the JKN mobile application, namely 9,846 participants and a sample of 100 respondents. The independent variable in this research is the service quality of the JKN mobile application and the dependent variable in this research is the satisfaction level of BPJS Health participants in Jambi City. The statistical test used is the chi-square test.*

**Results:** *From the results of the research, there is a description of the quality of JKN mobile application services at BPJS Health Jambi City. Most of them have good service quality, namely 53 respondents (53.0%), an overview of the level of satisfaction of BPJS participants at BPJS Health Jambi City. Most of them have a satisfied level of satisfaction, namely 76 respondents (76.0%). Therefore there is a significant relationship between service quality on the JKN mobile application and the satisfaction level of BPJS participants in Jambi City. With the result p-value 0.000 ( $< 0.05$ ).*

**Conclusion:** *There is a significant relationship between service quality on the JKN mobile application and the satisfaction level of BPJS participants in Jambi City.*

**Key words :** *JKN mobile application service quality, satisfaction level.*