ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF JKN MOBILE APPLICATION SERVICES AND THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION USING BPJS

Dini Wulandari

The JKN Mobile application was a digital innovation developed to help BPJS Kesehatan participants access health services quickly and efficiently. Service quality was an important factor influencing user satisfaction. This research analyzed the relationship between the service quality of the Mobile JKN application and the satisfaction level of BPJS Kesehatan participants. This quantitative study employed a cross-sectional design and was conducted at RSI Sakinah Mojokerto. A total of 100 respondents were selected using a consecutive sampling method. Data were collected through a questionnaire measuring the quality of the JKN Mobile application based on service quality dimensions and user satisfaction based on the End User Computing Satisfaction (EUCS) theory. Data were analyzed using the Spearman Rho test with a significance level of 0.05. The results showed that 33% of respondents rated the service quality as good, while 67% rated it as fairly good. Regarding satisfaction, 75% of respondents were satisfied, and 25% were fairly satisfied. Bivariate analysis revealed a significant relationship between the quality of the JKN Mobile application service and BPJS user satisfaction at RSI Sakinah Mojokerto (p = 0.000; r = 0.405). It can be concluded that there is a significant relationship between the quality of the JKN Mobile application service and BPJS user satisfaction. The better the perceived service quality, the higher the level of user satisfaction.

Keywords: BPJS Kesehatan, Mobile JKN, service quality, user satisfaction.

BINA SEHAT PPNI

ABSTRAK

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE JKN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS

Dini Wulandari

Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi digital yang dikembangkan untuk mempermudah peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses berbagai layanan kesehatan secara cepat dan efisien. Kualitas layanan aplikasi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pengguna BPJS. Metode Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di RSI Sakinah Mojokerto dengan jumlah populasi sebesar 295 serta sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *consecutive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mengukur kualitas layanan aplikasi Mobile JKN berdasarkan dimensi *service quality* serta tingkat kepuasan pengguna berdasarkan teori EUCS. Analisis data dilakukan dengan uji Spearman Rho dengan nilai signifikansi 0.05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dalam kategori cukup baik 67% sedangkan responden yang menilai kualitas layanan kategori baik yakni 33%. Tingkat kepuasan pengguna menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden 75% berada pada kategori puas dan 25% responden berada pada kategori cukup puas. Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pengguna dengan nilai alpha = 0.000 dengan koefisien korelasi r = 0.405. Kesimpulan Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pengguna BPJS. Semakin baik kualitas layanan aplikasi Mobile JKN yang dirasakan pengguna semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh.

Kata kunci: BPJS Kesehatan, kualitas layanan, kepuasan pengguna, Mobile JKN.