

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL BERDASARKAN PERBEDAAN KEPESERTAAN DI KOTA SEMARANG

WINDA RISTAVIARI- 25000120130112  
2024-SKRIPSI

Kota Semarang dengan jumlah kepesertaan yang tinggi pada program Jaminan Kesehatan Nasional masih memiliki capaian penggunaan Aplikasi Mobile JKN yang rendah. Penelitian bertujuan untuk menganalisis kepuasan layanan Aplikasi Mobile JKN berdasarkan perbedaan kepesertaan PBI dan Non PBI di Kota Semarang dengan menggunakan teori *End User Computing Satisfaction*. Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Semarang. Responden ditentukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel masing-masing kelompok 75 orang. Analisis univariat dengan tabel distribusi frekuensi sedangkan analisis bivariat dengan menggunakan Uji *Mann-Whitney*. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada perbedaan terhadap keakuratan, bentuk, dan ketepatan waktu. Namun, terdapat perbedaan terhadap isi layanan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan secara komposit. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah BPJS Kesehatan dapat melaksanakan acara sosialisasi rutin ke pihak eksternal, menyediakan sarana anjungan Mobile JKN di setiap fasilitas kesehatan, dan melakukan evaluasi secara berkala dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata kunci : Aplikasi Mobile JKN, PBI, Non PBI, Kepuasan, EUCS