

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN FAKULTAS KEPERAWATAN
INSTITUT KESEHATAN PAYUNG NEGERI PEKANBARU
Penelitian, Februari 2025**

Lena Rizkiani Harahap

**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jkn *Mobile* Dengan Kualitas Layanan
Pada Aplikasi Jkn *Mobile* Di Bpjs Kesehatan Pekanbaru**

xii + 24 Halaman + 4 Gambar + 2 Tabel + 7 Lampiran

ABSTRAK

Jaminan kesehatan nasional (JKN) yang dilaksanakan oleh BPJS kesehatan. Ada banyak hambatan dalam penggunaan JKN *Mobile* yang sering kali terjadi seperti eror dalam penggunaan aplikasi saat ingin mengakses, kendala jaringan yang kurang mendukung, serta keterbatasan pengetahuan untuk menggunakan aplikasi JKN *Mobile* khususnya pada orang dengan lanjut usia, dari beberapa temuan yang ditemukan sehingga menimbulkan tingkat keinginan tahun kepuasan pengguna JKN *Mobile*. Adapun tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna JKN *Mobile* di BPJS kesehatan pekanbaru. Penelitian ini dilakukan di kantor BPJS kota Pekanbaru pada bulan januari–februari 2025. Metode yang digunakan dalam pengumpulan pada penelitian ini yakni *convenience sampling*. Dengan jumlah sampel 83 responden sebagai pengguna JKN *Mobile*. Desain penelitian yang digunakan adalah desain survei deskriptif Analisa univariat digunakan untuk menjabarkan secara deskriptif mengenai masing-masing variabel yang diteliti, maka diperoleh data umum (usia, jenis kelamin, pendidikan,). Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel sebanyak 83 responden mengenai Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi JKN *Mobile* dengan Kualitas Layanan pada Aplikasi JKN *Mobile* di BPJS Kesehatan kantor cabang Pekanbaru, mayoritas responden puas sebanyak 74 orang (89,20%) dan tidak puas sebanyak 9 orang (10,80%). Ketidakpuasan pasien berasal dari dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Hanya dimensi *tangibles* yang skor sempurna 100%.

Kata Kunci : *Mobile* JKN, BPJS, Kualitas pelayanan
Daftar Bacaan : 30 (2019 – 2024)

**BACHELOR OF NURSING PROGRAM, FACULTY OF NURSING
PAYUNG NEGERI INSTITUTE OF HEALTH SCIENCE
Research, February 2025**

Lena Rizkiani Harahap

***Analysis of User Satisfaction of Jkn Mobile Application with Service Quality on Jkn
Mobile Application at BPJS Kesehatan Pekanbaru***

xii + 24 Pages + 4 Picture + 2 Tables + 7 Appendices

ABSTRACT

National health insurance (JKN) implemented by BPJS Kesehatan. There are many obstacles in the use of mobile JKN that often occur such as errors in using the application when trying to access, network constraints that are less supportive, and limited knowledge to use the JKN mobile application, especially for the elderly, from several findings found that have resulted in a level of desire to know the satisfaction of JKN mobile users. The aim is to determine the level of satisfaction of JKN mobile users at BPJS Kesehatan Pekanbaru. This study was conducted at the BPJS office in Pekanbaru City in January-February 2025. The method used in the collection in this study was convenience sampling. With a sample size of 83 respondents as JKN mobile users. The research design used is a descriptive survey design. Univariate analysis is used to describe descriptively each variable studied, so that general data (age, gender, education,) are obtained. Conclusion: Based on the results of the study with a sample of 83 respondents regarding the Analysis of JKN Mobile Application User Satisfaction with Service Quality on the JKN Mobile Application at the BPJS Kesehatan Pekanbaru branch office, the majority of respondents were satisfied as many as 74 people (89.20%) and dissatisfied as many as 9 people (10.80%). Patient dissatisfaction comes from the dimensions of reliability, responsiveness, assurance and empathy. Only the tangibles dimension has a perfect score of 100%.

Keywords : Mobile JKN, BPJS, Quality of service
References : 30 (2019 – 2024)