

ABSTRAK

Siti Jamilah, 1218010214, 2025 : “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile JKN* Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Soreang”

BPJS Kesehatan memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* guna memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Soreang dan untuk mengetahui sumbangan efektif dari dimensi-dimensi *M-Government Service Quality* terhadap kepuasan pengguna. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *M-Government Service Quality*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran angket kepada 100 responden yang dipilih menggunakan metode *simple random sampling*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan SPSS dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear sederhana dan uji sumbangan efektif dari tiap dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *Mobile JKN* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Soreang. Berdasarkan hasil uji *t*, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ dengan nilai *t hitung* sebesar $5,539 > t \text{ tabel } 1,660$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Adapun sumbangan efektif dari tiap dimensi *M-Government Service Quality* menunjukkan pengaruh yang bervariasi, yaitu kualitas interaksi 0,08%, kualitas lingkungan sebesar 13,88%, kualitas informasi sebesar 11,01%, kualitas sistem 5,41%, kualitas jaringan sebesar 2,93%, dan kualitas hasil sebesar 13,66%.

Kata Kunci: kualitas layanan, pelayanan publik, *Mobile JKN*, layanan *Mobile*.

ABSTRACT

Siti Jamilah, 1218010214, 2025 : “*The Effect of the Quality of Mobile JKN Application Services on the Satisfaction of BPJS Kesehatan Soreang Branch Participants*”

BPJS Kesehatan utilizes the Mobile JKN application to facilitate participants in accessing health services. This study aims to analyze the impact of the service quality of the Mobile JKN application on the satisfaction of BPJS Kesehatan Soreang Branch participants and to determine the effective contribution of the dimensions of M-Government Service Quality to user satisfaction. The theory used in this study is M-Government Service Quality. This study uses a quantitative approach with an associative method. Data was collected through the distribution of questionnaires to 100 respondents who were selected using the simple random sampling method. The data obtained was then analyzed using SPSS with validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression tests and effective contribution tests from each dimension of service quality to user satisfaction. The research results indicate that the quality of Mobile JKN services has a positive and significant effect on the satisfaction of participants of BPJS Kesehatan Soreang Branch. Based on the results of the t-test, a significance value of $0.001 < 0.05$ was obtained with a calculated t-value of $5.539 > t \text{ table } 1.660$. Thus, it can be concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted. The effective contribution of each dimension of M-Government Service Quality shows a varied influence, with interaction quality at 0.08%, environmental quality at 13.88%, information quality at 11.01%, system quality at 5.41%, network quality at 2.93%, and result quality at 13.66%. **Keywords: service quality, public services, Mobile JKN, Mobile services.**