HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE* JKN DENGAN KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR

Amanda Dhea Habsari[1], Asti Nurhayati[2]
dhea11724@gmail.com
Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah Surakarta

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN berperan penting dalam mendukung kemudahan akses layanan BPJS Kesehatan bagi peserta. Rendahnya kualitas layanan digital dapat menghambat kemudahan akses, kelengkapan fitur, dan kecepatan proses layanan yang berdampak pada kepuasan peserta. **Tujuan**: mengetahui hubungan kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar. **Metode**: Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 75 peserta yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner SERVQUAL dan kuesioner kepuasan peserta. Analisis data menggunakan uji korelasi Spearman Rank **Hasil**: penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN pada seluruh dimensi (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) dalam kategori baik hingga sangat baik, dengan tingkat kepuasan peserta mayoritas berada pada kategori sangat baik (80,0%). Uji Spearman Rank menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan antara seluruh dimensi kualitas layanan dengan kepuasan peserta ($p<0,05$), dengan dimensi assurance menunjukkan hubungan paling kuat ($r=0,460$). **Kesimpulan**: bahwa semakin baik kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan peserta BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: kualitas layanan, *Mobile* JKN, kepuasan peserta, BPJS Kesehatan, *SERVQUAL*.