

## ABSTRAK

Mobile JKN adalah aplikasi yang dapat diakses melalui smartphone. Aplikasi tersebut dihadirkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran, mengubah dan menemukan data kepesertaan, memperoleh layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan serta memudahkan pengguna dalam memberikan kritik atau saran. Pada penelitian ini dilakukan penilaian pada aplikasi Mobile JKN karena masih terdapat kekurangan yang ada pada sistem seperti aplikasi sering error, kesulitan memperbarui data diri peserta dan jaringan diaplikasi tidak stabil sehingga membuat pengguna kurang puas ketika menggunakan aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tangerang dengan Model DeLone and MCLean. Jenis Penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif observasional dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Tangerang yang telah mendownload aplikasi Mobile JKN. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 241 responden dengan teknik *non-probability sampling* berupa *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Teknik analisis data menggunakan uji analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN dengan nilai koefisien regresi 0.113, kualitas layanan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN dengan nilai koefisien regresi 0.197. Kesimpulan penelitian ini adalah adanya pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN dengan *p-value*  $0.000 < 0.05$ . Namun kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan (*p-value*  $0.709 > 0.05$ ).

**Kata Kunci:** Mobile JKN, Kepuasan Pengguna, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan

## ABSTRACT

*Mobile JKN is an application that can be accessed through smartphones. The application is provided by BPJS Kesehatan (Health Insurance Administration Organization) to facilitate users in the registration, updating and finding membership data, accessing Primary Healthcare Facilities and Referral Facilities, and providing a platform for users to provide feedback or suggestions. This research focuses on evaluating the Mobile JKN application due to existing deficiencies in the system, such as frequent application errors, difficulties in updating participant data, and unstable network connectivity, which have resulted in user dissatisfaction. The purpose of this study was to assess user satisfaction with the Mobile JKN application in Tangerang City using the DeLone and McLean Model. This research utilizes a quantitative observational study design with a cross-sectional research design. The population of this study consists of all Tangerang City residents who have downloaded the Mobile JKN application. The sample size in this study is 241 respondents, selected using a non-probability accidental sampling technique. Data collection is done using a Likert scale questionnaire. The data analysis technique employed is multiple linear regression analysis. The research findings indicate that system quality has a significant influence on user satisfaction with Mobile JKN, with a regression coefficient value of 0.113. Service quality has the greatest impact on user satisfaction with Mobile JKN, with a regression coefficient value of 0.197. The conclusion drawn from this study is that both system quality and service quality significantly influence user satisfaction with Mobile JKN, as evidenced by a p-value of  $0.000 < 0.05$ . However, information quality does not have a significant effect on user satisfaction, as indicated by a p-value of  $0.709 > 0.05$ .*

**Keywords:** *Mobile JKN, User Satisfaction, System Quality, Information Quality, Service Quality*