

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN *MOBILE* JKN DENGAN
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* JKN
DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG PADANG
TAHUN 2026**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Pendidikan Strata I Kesehatan Masyarakat



Oleh

Azzahra Anissa Waheeda

2213201064

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS ALIFAH PADANG
TAHUN 2026**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Lengkap : Azzahra Anissa Waheeda

NIM : 2213201064

Tempat/tgl lahir : Dumai/ 15 Desember 2003

Tanggal Masuk : 15 September 2022

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Nama Pembimbing Akademik : Meyi Yanti, M.KM

Nama Pembimbing 1 : Meyi Yanti, M.KM

Nama Pembimbing 2 : Alkafi, MM

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

Hubungan Kualitas Layanan *Mobile* JKN Dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2026

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat dalam penulisan skripsi ini, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Agustus 2026



Azzahra Anissa Waheeda

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Azzahra Anissa Waheeda

NIM : 2213201064

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Judul : Hubungan Kualitas Layanan *Mobile JKN* Dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2026

Telah disetujui untuk diseminarkan dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Seminar Hasil Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi Universitas Alifiah Padang.

Padang, Agustus 2026

Pembimbing I



(Meyi Yanti, M.KM)

Pembimbing II



(Alkafi, MM)

Disahkan Oleh

Dekan



(Ns. Syalvia Oresti, S.Kep, M.Kep, Ph.D)

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Azzahra Anissa Waheeda

NIM : 2213201064

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Judul : Hubungan Kualitas Layanan *Mobile JKN* dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2026.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan Penguji Seminar Hasil pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi Universitas Alifiah Padang.

Padang, Agustus 2026

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I
(Meyi Yanti, M.KM)

(.....)

Pembimbing II
(Alkafi, MM)

(.....)

Penguji I
(Dr. Titin Ifayanti, M.Biomed)

(.....)

Penguji II
(Yulia, M.Kes)

(.....)

Disahkan Oleh
Dekan

(.....)

(Ns. Syalvia Orestil, S.Kep, M.Kep, Ph.D)

UNIVERSITAS ALIFAH PADANG

Skripsi, Agustus 2026

Azzahra Anissa Waheeda

Hubungan Kualitas Layanan Mobile JKN dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2026

xiv + 71 Halaman, 10 Tabel, 3 Gambar, 13 Lampiran

ABSTRAK

Peserta JKN di Kota Padang pada tahun 2026 mencapai 938.765 jiwa, sedangkan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang pada tahun 2026 mencapai 534.573 jiwa. BPJS Kesehatan melakukan transformasi digital melalui aplikasi Mobile JKN untuk meningkatkan kualitas layanan. Namun, masih terdapat permasalahan yang harus diperhatikan seperti, *error* saat *login*, proses *loading* yang lambat, kegagalan verifikasi OTP dan beberapa fitur yang belum berjalan secara optimal sehingga dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas layanan Mobile JKN dengan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2026.

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan Maret-Agustus 2026 dan pengumpulan data pada 10-20 Juli 2026 di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang dengan sampel 100 responden. Teknik pengumpulan sampel *purposive sampling*. Data yang digunakan data primer dan data sekunder dengan teknik analisis data secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 30% pengguna menyatakan kualitas layanan Mobile JKN tidak bermutu dan 24% pengguna tidak puas terhadap penggunaan Mobile JKN. Artinya, terdapat hubungan antara kualitas layanan Mobile JKN dengan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2026 dengan hasil uji statistik diperoleh $p\text{-value} = 0,000$.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas layanan Mobile JKN dengan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang. Diharapkan kepada pihak BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang agar lebih meningkatkan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN terutama pada aspek kemudahan pengguna, kehandalan sistem, kecepatan akses, stabilitas aplikasi, kelengkapan fitur, dan kualitas informasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Daftar Bacaan: 47 (2005–2026)

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, Mobile JKN

UNIVERSITAS ALIFAH PADANG

Skripsi, August 2026

Azzahra Anissa Waheeda

The Relationship Between the Quality of Mobile JKN Services and User Satisfaction Among Mobile JKN Application Users at the Padang Branch of BPJS Kesehatan in 2026

xiv+ 71 pages, 10 tables, 3 figures, 13 appendices

ABSTRACT

The number of JKN participants in Padang City in 2026 reached 938,765, while the number of users of the Mobile JKN app at the BPJS Kesehatan Padang Branch Office in 2026 reached 534,573. BPJS Kesehatan is undergoing a digital transformation through the Mobile JKN app to improve service quality. However, there are still issues that need attention, such as login errors, slow loading times, OTP verification failures, and several features that are not yet functioning optimally, which can affect user satisfaction. The purpose of this study is to determine the relationship between the quality of Mobile JKN services and the satisfaction of Mobile JKN app users at the BPJS Kesehatan Padang Branch Office in 2026.

This study is a quantitative study with a cross-sectional design. The research was conducted from March to August, with data collection taking place from July 10 to 20, 2026, at the BPJS Kesehatan Padang Branch Office. The study population consisted of all users of the Mobile JKN app at the BPJS Kesehatan Padang Branch Office, with a sample of 100 respondents. The sampling technique used was purposive sampling. The data used consisted of primary and secondary data, analyzed using univariate and bivariate methods with the Chi-square test.

The research findings show that 30% of users stated that the quality of the Mobile JKN service was poor, and 24% of users were dissatisfied with their use of Mobile JKN. This indicates that there is a relationship between the quality of the Mobile JKN service and user satisfaction with the Mobile JKN app at the BPJS Kesehatan Padang Branch Office in 2026, with the statistical test yielding a p-value of 0.000.

It can be concluded that there is a relationship between the quality of Mobile JKN services and user satisfaction with the Mobile JKN app at the BPJS Kesehatan Padang Branch Office. It is hoped that the BPJS Kesehatan Padang Branch Office will further improve the quality of the Mobile JKN app's services, particularly in terms of user-friendliness, system reliability, access speed, app stability, feature completeness, and information quality, in order to enhance user satisfaction.

References: 47 (2005–2026)

Keywords: BPJS Kesehatan, User Satisfaction, Service Quality, Mobile JKN