

# Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Persepsi Kualitas Aplikasi Mobile JKN pada Peserta JKN yang Berkunjung ke BPJS Kesehatan Kantor Cabang Cibinong Tahun 2024 = Factors Associated with Perceived Quality JKN Mobile Application for JKN Participants Visiting BPJS Kesehatan Cibinong Branch Office in 2024

Nola Radhiah Kusumawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920545549&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini membahas faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi kualitas aplikasi mobile JKN pada peserta JKN yang berkunjung ke BPJS Kesehatan Kantor Cabang Cibinong tahun 2024. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional menggunakan data primer melalui kuesioner dengan 102 responden. BPJS Kesehatan menetapkan target pencapaian peserta BPJS Kesehatan yang mengunduh dan menggunakan aplikasi Mobile JKN sebanyak 20.000.000 pengguna sejak tahun 2021 di seluruh Indonesia. Hasil penelitian ini didapatkan peserta aplikasi Mobile JKN yang berkunjung ke BPJS Kesehatan Kantor Cabang Cibinong mengatakan bahwa kualitas aplikasi Mobile JKN baik dengan persentase (77.5%). Analisis bivariat menunjukkan terdapat tujuh variabel yang memiliki hubungan signifikan dengan persepsi kualitas aplikasi Mobile JKN pada peserta JKN yang berkunjung ke BPJS Kesehatan Kantor Cabang Cibinong yaitu variabel sikap, motivasi, kebutuhan, pengetahuan, tampilan aplikasi, keunikan dan promosi. Selain itu terdapat satu variabel yang tidak memiliki hubungan signifikan dengan persepsi kualitas aplikasi Mobile JKN pada peserta yang berkunjung ke BPJS Kesehatan Kantor Cabang Cibinong yaitu variabel pengalaman. Saran yang dapat diberikan adalah sosialisasi untuk mempromosikan Mobile JKN secara merata dan terus mengembangkan serta memanfaatkan kemajuan teknologi agar aplikasi Mobile JKN selalu update, banyak fitur-fitur yang dapat mempermudah akses peserta JKN di semua segmen kepesertaannya

.....This study discusses factors related to the perceived quality of the JKN mobile application among JKN participants visiting the BPJS Kesehatan Cibinong Branch Office in 2024. This study is a quantitative study with a cross-sectional design using primary data through questionnaires with 102 respondents. BPJS Kesehatan has set a target of achieving 20,000,000 participants who download and use the Mobile JKN application since 2021 throughout Indonesia. The results of this study showed that participants of the Mobile JKN application who visited the BPJS Kesehatan Cibinong Branch said that the quality of the Mobile JKN application was good with a percentage of (77.5%). Bivariate analysis shows that there are seven variables that have a significant relationship with the perception of the quality of the Mobile JKN application among JKN participants who visit the BPJS Kesehatan Cibinong Branch, namely the variables of attitude, motivation, needs, knowledge, appearance of the application, uniqueness and promotion. Apart from that, there is one variable that does not have a significant relationship with the perception of the quality of the Mobile JKN application among participants who visit the BPJS Kesehatan Cibinong Branch, its is the experience variable. Suggestions that can be given are outreach to promote Mobile JKN evenly and continue to develop and utilize technological advances so that the Mobile JKN application is always updated, there are many features that can facilitate access for JKN participants in all membership segments.