

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan digital dan kemanfaatan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) terhadap kepuasan peserta pada **BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang**. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda serta uji T dan uji F melalui SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dan kemanfaatan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas layanan digital memiliki nilai signifikansi $<0,001$ dan koefisien 0,364, sedangkan kemanfaatan aplikasi memiliki signifikansi 0,001 dan koefisien 0,267. Secara simultan, kedua variabel memberikan pengaruh signifikan dengan nilai Fhitung 20,461 dan signifikansi $<0,001$. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital dan tingginya tingkat kemanfaatan aplikasi yang dirasakan dapat mendorong kepuasan peserta yang lebih baik. Penelitian ini merekomendasikan agar terus mengoptimalkan keandalan, kemudahan, dan kualitas sistem pada aplikasi digital JMO guna memaksimalkan kepuasan peserta.

Keywords: *Kualitas Layanan Digital, Kemanfaatan Aplikasi, Kepuasan Peserta.*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of digital service quality and the usefulness of the Jamsostek *Mobile* (JMO) application on participant satisfaction at the BPJS Ketenagakerjaan Palembang Branch Office. The research used a quantitative approach by distributing questionnaires to 100 respondents using a *purposive sampling* technique. The data were analyzed using multiple linear regression along with T-tests and F-tests through SPSS. The results showed that digital service quality and application usefulness had a positive and significant effect on participant satisfaction, both partially and simultaneously. Digital service quality had a significance value of <0.001 and a coefficient of 0.364, while application usefulness had a significance value of 0.001 and a coefficient of 0.267. Simultaneously, the two variables provided a significant effect with an F-count value of 20.461 and a significance of <0.001 . These findings indicate that an improvement in digital service quality and a high perceived level of application usefulness can drive better participant satisfaction. This study recommends continuously optimizing the reliability, ease of use, and system quality of the JMO digital application to maximize participant satisfaction.

Keywords: *Digital Service Quality, Application Usefulness, Participant Satisfaction.*