

ABSTRAK

Gambaran Kepuasan Peserta JKN di Kabupaten Bondowoso terhadap Aplikasi Mobile JKN. Aura Shofiyatul Widad (2023). Laporan Tugas Akhir Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Malang. Pembimbing Anggi Ardhiasti, SKM, MPH. Penguji A.A Istri Citra Dewiyani SKM,MARS

Kata Kunci : Mobile JKN, Webqual 4.0, Kepuasan

Perkembangan Teknologi dan informasi saat ini semakin pesat, salah satunya dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan para peserta JKN dalam melakukan kegiatan administratif tanpa perlu datang ke kantor, di sisi lain Aplikasi ini ternyata masih memiliki kendala bagi penggunaannya mulai dari gagapnya teknologi hingga sarana yang kurang memadai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan dari Aplikasi Mobile JKN. Metode yang digunakan adalah Webqual 4.0 dengan menggunakan 3 variabel yaitu kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality) dan kualitas interaksi (Service interaction quality) serta deskriptif kuantitatif untuk menentukan kriteria dari data hasil yang didapatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kegunaan mendapatkan kriteria sangat puas, kemudian variabel kualitas informasi mendapatkan kriteria sangat puas, dan variabel kualitas interaksi mendapatkan kriteria puas.