

ABSTRAK

Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang Terhadap Penggunaan Aplikasi JMO, Damayanti (2023) Laporan Tugas Akhir, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang, Pembimbing AA Istri Citra Dewiyani SKM., MARS. Penguji Riski Mustika Riswari, SST., MPH

Kata Kunci: Kepuasan, BPJS Ketenagakerjaan, Aplikasi JMO

BPJS Ketenagakerjaan memanfaatkan perkembangan teknologi guna meningkatkan layanan kepada peserta dengan menggunakan metode pengumpulan data online dengan cara mengeluarkan aplikasi JMO. Dalam penerapannya terdapat lebih dari 100 ulasan yang menyatakan pengguna tidak bisa log in dan melakukan pengkinian data yang dibuktikan dari berbagai protes yang dilakukan pengguna di ulasan Google Playstore di laman JMO. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan KC Malang terhadap penggunaan aplikasi JMO. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Objek penelitian ini adalah 100 responden dari peserta BPJS Ketenagakerjaan KC Malang yang menggunakan aplikasi JMO. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara mengisi kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta BPJS Ketenagakerjaan KC Malang merasa tidak puas sebanyak 20% terhadap dimensi *tangible*, 49% terhadap dimensi *empathy*, 31% terhadap dimensi *responsiveness*, 57% terhadap dimensi *reliability*, 19% terhadap dimensi *assurance*.