

ABSTRAK

Gambaran Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu Dalam Penggunaan Aplikasi jamsostek *Mobile* (JMO). Nabilla Vanya Dita Pramesti (2023) Karya Tulis Ilmiah Penelitian Deskriptif Kuantitatif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Eko Rahman Setiawan, SKM.,MKM, Penguji Dr. Moh. Wildan, A.Per.Pend.,MPd.

Kata Kunci : Kepuasan peserta, JMO, BPJS Ketenagakerjaan

Aplikasi JMO merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk sarana layanan informasi. Namun pada kenyataannya banyak pengguna yang mengeluh tentang kinerja dari aplikasi JMO. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu dalam penggunaan aplikasi JMO. Penelitian ini dilakukan dengan melihat kepuasan peserta berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan sampel sebanyak 98 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini bahwa pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* menunjukkan responden puas terhadap aplikasi JMO, dan setelah dihitung secara keseluruhan menggunakan metode *Customer satisfaction Indeks* (CSI) menunjukkan hasil 79,4% yang termasuk pada kriteria 66%-80% yang artinya puas. Dari hasil penelitian ini sebagai masukan BPJS Ketenagakerjaan masih harus meningkatkan kinerja dari aplikasi JMO agar kepuasan peserta bisa mencapai sangat puas.