

## ABSTRAK

Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan KC Malang Terhadap Aplikasi Mobile JKN. Devi Dwi Noor Khanifah (2023) Karya Tulis Ilmiah Penelitian Deskriptif Kuantitatif. Program D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Rizki Mustika Riswari, SST., MPH, Penguji Anggi Ardhiasti, SKM., MPH.

*Kata kunci: Aplikasi Mobile JKN, Kepuasan Peserta, BPJS Kesehatan*

BPJS Kesehatan mengembangkan satu inovasi layanan informasi kepada masyarakat berbasis teknologi melalui sistem layanan informasi digital yang dikenal dengan istilah *JKN Mobile* yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi pelayanan kesehatan. Metode yang digunakan yaitu deskriptif. Objek penelitian ini adalah 100 responden dari kepesertaan BPJS Kesehatan Malang. Teknik pengumpulan data dengan cara mengisi kuesioner yang telah disebar melalui Gform. Hasil penelitian ini terdapat 5 variable kepuasan, reliability, reponsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Dari kelima variable tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas peserta puas dengan aplikasi mobile jkn.