# ABSTRAK

Gambaran Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Mobile*JKN Di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang. Sakinah (2023). Karya Tulis Ilmiah Penelitian Deskriptif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Rizki Fadila, SE.,MSA.AK. Penguji Herlinda Dwi Ningrum, S.Kep.Ns., MPH.

Kepuasan Pengguna dapat didefinisikansebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh oleh pengguna dari produk tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan penduduk Di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Jenis penelitian ini deskriptif. Sampel yan digunakan sebanyak 100 peserta JKN di desa Mulyoagung. Penyajian data menggunakan tabel distribusi frekuensi. Berdasarkan hasil penelitian masyarakat di desa Mulyoagung cenderung puas terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN. Variabel yang menunjukkan kepuasan masyarakat yaitu, kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), kepuasan pengguna (user satisfaction), dan manfaat-manfaat bersih (net benefits). Saran kepada BPJS Kesehatan perlu melakukan perbaikan sistem agar saat peserta menggunakan aplikasi tidak terjadi error, serta menambahkan vidio demo tutorial sebelum menggunakan aplikasi agar para pengguna lebih mudah dalam menggunakan aplikasi mobile JKN.

Kata Kunci : *Mobile* JKN, BPJS Kesehatan, Kepuasan