

ABSTRAK

Gambaran Tingkat Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kepanjen. Afifatuzahro Ramadani (2021) Karya Tulis Ilmiah Penelitian Deskriptif Kuantitatif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Rizki Fadila, SE, M.S.A, Penguji Ngesti W.Utami,S.Kp.,M.Pd.

Kata Kunci : Efektifitas, *Mobile* JKN dan Jaminan Kesehatan Nasional

Pada masa pandemi covid-19 di BPJS Kesehatan Kepanjen masih banyak peserta yang melakukan aktivasi akun kurang dengan mendaftarkan nomor telepon lebih 30 peserta setiap harinya sedangkan untuk yang melakukan perubahan faskes, alamat dan kelas yakni kurang lebih 12 peserta setiap harinya. Padahal, untuk layanan tersebut dapat dilayani melalui aplikasi *mobile* JKN. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN oleh peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kepanjen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Objek penelitian ini adalah 100 responden dari peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang datang ke kantor BPJS Kesehatan Kepanjen. Teknik pengumpulan data dengan cara mengisi kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas sistem informasi yaitu kualitas sistem (81,6875 %), kualitas informasi (80 %), kualitas layanan (77,5833%), kepuasan pengguna (78,5 %), dan manfaat-manfaat bersih (80,5 %). Kesimpulan dari penelitian ini, yaitu aplikasi *mobile* JKN dinilai sukses berdasarkan kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, manfaat-manfaat dari aplikasi, dan dinilai sangat sukses berdasarkan kualitas sistem. Efektifitas *mobile* JKN yang sukses pada aplikasi *mobile* JKN perlu melakukan perbaikan sistem, serta menambahkan video demo tutorial sebelum menggunakan aplikasi *mobile* JKN.

ABSTRACT

Overview of the Effectiveness of the Use of the *Mobile* by National Health Insurance Participants at BPJS Kesehatan Kepanjen. Afifatuzahro Ramadani (2021) Scientific Writing Descriptive Quantitative Research. D3 Health Insurance Study Program, Department of Applied Health, Health Polytechnic of the Ministry of Health Malang. Supervisor Rizki Fadila, SE, MSA, Examiner Ngesti W. Utami, S.Kp., M.Pd.

Keywords: Effectiveness, *Mobile* JKN and National Health Insurance

During the COVID-19 pandemic at BPJS Kesehatan Kepanjen there were still many participants who did less account activation by registering phone numbers for more than 30 participants every day, while for those who made changes to health facilities, addresses and classes, there were approximately 12 participants every day. In fact, these services can be served through the *mobile* JKN. The purpose of this study was to describe the level of effectiveness of the use of the *mobile* by participants of the National Health Insurance at BPJS Kesehatan Kepanjen. The method used in this research is descriptive method. The object of this research is 100 respondents from National Health Insurance participants who come to the BPJS Kesehatan Kepanjen office. Data collection techniques by filling out a questionnaire. The results of this study indicate that the level of information system quality is system quality (81.6875%), information quality (80%), service quality (77.5833%), user satisfaction (78.5%), and net benefits (80.5 %). The conclusion of this study is that the *mobile* considered successful based on the quality of information, service quality, user satisfaction, the benefits of the application, and is considered very successful based on the quality of the system. effectiveness *requires* of a successful JKN mobile on the JKN mobile application *system* improvements, as well as adding a video demo tutorial before using the *mobile* JKN.