

## ABSTRAK

Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Antrian Peserta di BPJS Kesehatan Kota Blitar. Riswanda Ummu Habbibah (2023) Karya Tulis Ilmiah Penelitian Deskriptif Kuantitatif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Dr. Moh. Wildan A.Per.Pen, M.Pd Penguji Ngesti W.Utami, SKp, MPd

**Kata Kunci:** efektivitas, mobile JKN, BPJS Kesehatan

Adanya pandemi Covid-19 BPJS Kesehatan Kota Blitar memberlakukan pembatasan pelayanan publik dengan cara mengurangi jumlah antrean dan menginisiasi layanan online dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (selfservice) **Tujuan** Penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN sebagai strategi meminimalisir antrian peserta di BPJS Kesehatan Kota Blitar **Metode** penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. **Hasil** penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi mobile JKN pada aspek kualitas sistem (*system quality*) 52,3% sangat efektif, pada aspek kualitas informasi (*information system*) 64,8% efektif, pada aspek kualitas layanan (*service quality*) 73,9% efektif, pada aspek kepuasan pengguna (*user satisfaction*) 72,7% efektif. **Kesimpulan** dari 4 aspek pengukuran, efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN oleh peserta di BPJS Kesehatan Kota Blitar semua sangat efektif. **Saran** untuk BPJS Kesehatan bisa terus mengoptimalkan fitur-fitur yang ada di aplikasi guna memaksimalkan kebutuhan pengguna dalam mengakses pelayanan dengan mudah dan cepat sehingga bisa meminimalisir antrian yang ada di kantor.