

## ABSTRAK

Gambaran Kemampuan Menggunakan Layanan PANDAWA Bagi Peserta JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar, Rizka Daratista (2023) Karya Tulis Ilmiah Penelitian Deskriptif Kuantitatif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Ngesti W. Utami, S.Kp., M.Pd., Penguji Dr. Moh. Wildan, A.Per.Pen,M.Pd.

Kata Kunci: Kemampuan, Layanan PANDAWA, Jaminan Kesehatan Nasional.

Pada tahun 2021, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suhaina, dkk (2022) terhadap 70 responden terdapat sebanyak 41,17% yang kurang paham terhadap prosedur pelayanan dalam mengurus BPJS Kesehatan. Padahal untuk pelayanan BPJS Kesehatan sekarang bisa diakses melalui online salah satunya menggunakan layanan PANDAWA. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kemampuan peserta dalam menggunakan layanan PANDAWA bagi peserta JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Objek penelitian ini adalah 91 responden dari peserta JKN yang datang ke BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar. Teknik pengumpulan data dengan cara mengisi kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa skor rata-rata kemampuan peserta dalam menggunakan layanan pandawa adalah 75, sedangkan pada setiap fitur yang digunakan terdapat nilai terendah yang semuanya menunjukkan skor 58.33. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu peserta JKN sudah mampu menggunakan layanan PANDAWA yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan yang dapat diketahui dengan menggunakan hasil kuesioner dengan menggunakan rumus  $P = \frac{x}{y} \times 100$  dengan kriteria peserta dikatakan mampu apabila skor yang didapat  $>50$ .