

**GAMBARAN PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN UNTUK  
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPESERTAAN BPJS  
KESEHATAN DI KABUPATEN TRENGGALEK**

Oleh : Sisilia Murdaningsih

Pembimbing : Rizki Mustika Riswari, SST., MPH

---

**ABSTRAK**

Aplikasi Mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batas waktu (selfservice) dan diharapkan dapat mengurangi antrian pelayanan kepesertaan di setiap kantor BPJS Kesehatan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Ditinjau dari 4 komponen pengukuran aplikasi mobile JKN, indikator kualitas sistem memiliki rata-rata 3,70 sehingga dikatakan sangat efektif, indikator kualitas informasi memiliki nilai rata-rata 3,68 sehingga dikatakan sangat efektif, indikator kualitas layanan memiliki rata-rata 3,65 sehingga dikatakan sangat efektif, indikator kepuasan pengguna memiliki rata-rata 3,70 sehingga dikatakan sangat efektif. Nilai rata - rata dari keseluruhan variabel adalah 3,68 sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Trenggalek sangat efektif. Meskipun aplikasi mobile JKN berada pada kategori sangat efektif namun belum mampu meningkatkan efektivitas pelayanan karena masih banyak peserta yang enggan menggunakan aplikasi karena merasa tidak paham apabila menggunakannya dan sering terjadi error sehingga peserta lebih memilih datang langsung ke kantor untuk dilayani langsung secara jelas.

**Kata Kunci:** Efektivitas, *Mobile JKN*