

## ABSTRAK

Gambaran Tingkat Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kabupaten Tulungagung. Ayu Novita Rani (2023) Laporan Tugas Akhir, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Ayu Tyas Purnamasari, SKM. MKM. Penguji Herlinda Dwi Ningrum, S.Kep, Ns, MPH.

**Kata kunci:** Tingkat efektifitas, Aplikasi Mobile JKN.

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi BPJS Kesehatan mengembangkan sebuah Aplikasi digital yang disebut Mobile JKN guna memudahkan peserta maupun calon peserta JKN untuk menyelesaikan semua kegiatan administratifnya dengan menggunakan smartphone dimana saja dan kapan saja. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta JKN di BPJS Kesehatan Tulungagung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan Cross sectional. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden yang merupakan pengguna Aplikasi Mobile JKN. Hasil analisis efektivitas pengguna Aplikasi Mobile JKN dijelaskan berdasarkan variable Kualitas Sistem (System Quality) diperoleh hasil sebanyak 98% responden menjawab sangat efektif dan sebanyak 2% responden menjawab cukup efektif, Kualitas Informasi (Information Quality) diperoleh hasil 96% responden menjawab sangat efektif dan sebanyak 4% responden menjawab cukup efektif, Kualitas Layanan (Service Quality) diperoleh hasil 97% responden menjawab sangat efektif dan sebanyak 3% responden menjawab cukup efektif, Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) diperoleh hasil 95% responden menjawab sangat efektif dan sebanyak 5% responden menjawab cukup efektif dan Manfaat-manfaat Bersih (Net Benefit) diperoleh hasil 96% responden menjawab sangat efektif dan sebanyak 4% responden menjawab cukup efektif. Kesimpulan: Efektifitas penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kabupaten Tulungagung berdasarkan Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dan Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefit*) dinilai sangat efektif. Saran: BPJS Kesehatan Kabupaten Tulungagung perlu melakukan sosialisasi berupa arahan kepada peserta JKN untuk menggunakan atau memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN dikarenakan masih banyak peserta yang datang ke kantor BPJS Kesehatan hanya untuk melakukan perbaikan dan perubahan data kepesertaan.