

## ABSTRAK

Gambaran Tingkat Efektifitas Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kota Batu. Sidqi Ammar Hakim (2023) Karya Tulis Ilmiah Penelitian Deskriptif Kuantitatif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Eko Rahman Setiawan, SKM., MKM, Penguji Ayu Tyas Purnamasari, SKM, MKM.

Kata Kunci: Efektifitas, Aplikasi *Mobile* JKN, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Perkembangan Teknologi dan komunikasi saat ini semakin pesat. Demikian juga halnya dalam jaminan kesehatan dibutuhkan Penerapan Teknologi Komunikasi dan informasi. Aplikasi *Mobile* JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, ditransformasikan kedalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja serta diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap kantor cabang BPJS Kesehatan. Peneliti ingin melihat apakah penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dan bagaimana efektifitas penggunaan aplikasi tersebut di kantor BPJS Kesehatan Kota Batu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Objek penelitian ini adalah 44 responden dari peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang datang ke kantor BPJS Kesehatan Kota Batu. Teknik pengumpulan data dengan cara mengisi kuisioner. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (D & M Success Model). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dilihat dari 5 elemen yaitu kualitas sistem (Efektif), kualitas informasi (Efektif), kualitas layanan (Efektif), Kepuasan pengguna (Efektif), manfaat-manfaat bersih (Efektif). Kesimpulan dari penelitian ini penggunaan aplikasi *Mobile* JKN sudah efektif dilihat dari dimensi kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), manfaat bersih (*Net Benefits*).