

## ABSTRAK

Persepsi Peserta JKN-KIS di Nganjuk Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN. Lady Agatha Liliana Pratiwi (2023) Karya Tulis Ilmiah Penelitian Deskriptif Kualitatif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Anggi Ardhiasti, SKM., MPH. Penguji Ayu Tyas Purnamasari, SKM., MKM.

**Kata Kunci :** Persepsi, Aplikasi Mobile JKN

BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. Hal ini dapat dilihat melalui terobosan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan yaitu dengan menghadirkan Aplikasi Mobile JKN sehingga mendorong munculnya persepsi positif dan persepsi negatif dari peserta. **Tujuan :** menggali persepsi peserta JKN-KIS terhadap pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN. **Metode:**Kualitatif deskriptif eksploratif menggunakan wawancara mendalam. **Hasil:**Persepsi peserta berdasarkan karakteristik keuntungan relative (*relative advantage*) adalah semua peserta merasakan diuntungkan dan dimudahkan dengan adanya Aplikasi Mobile JKN. Sedangkan persepsi peserta berdasarkan karakteristik kesesuaian (*compatibility*) adalah peserta merasa aplikasi ini sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Persepsi peserta berdasarkan karakteristik kerumitan (*complexity*) adalah proses registrasi awal yang berbelit menjadi kendala utama peserta untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN dan persepsi peserta berdasarkan karakteristik kemudahan diamati (*observability*) adalah peserta mengaku pada saat mengamati atau melihat kemudahan yang didapat oleh peserta lain saat menggunakan Aplikasi Mobile JKN menjadi daya tarik tersendiri untuk peserta yang belum memilikinya sehingga mereka akan ikut mendownload dan menggunakan aplikasi ini. **Kesimpulan:**Persepsi peserta JKN-KIS di Nganjuk terhadap pemanfaatan Aplikasi Mboile JKN secara keseluruhan yaitu peserta menerima dengan baik aplikasi ini karena sesuai dengan kebutuhan mereka.