

ABSTRAK

Akseptabilitas Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta JKN di Kabupaten Kediri. Nurrida Binti Triananda (2023) Karya Tulis Ilmiah Studi Kasus, Program Studi D-III Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Dosen Pembimbing Anggi Ardhiasti, SKM., MPH.
Kata Kunci : BPJS Kesehatan, Mobile JKN, Akseptabilitas, Pelayanan, Teknologi

Dari studi pendahuluan yang dilakukan, diketahui bahwa masih terdapat peserta JKN yang masih kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Kediri. Sementara itu, dengan mengakses Aplikasi Mobile JKN dan berbagai fitur yang ada dapat mempercepat pelayanan peserta tanpa harus antri ke Kantor Cabang terdekat. Tujuan dari studi kasus ini adalah untuk menggali Akseptabilitas Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta JKN di Kabupaten Kediri. Metode penelitian studi kasus ini menggunakan rancangan deskriptif dengan pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam. Subyek dalam penelitian studi kasus ini adalah peserta JKN yang pernah mengakses Aplikasi mobile JKN serta berdomisili di wilayah Kabupaten Kediri. Hasil penelitian delapan dari sepuluh informan didapatkan manfaat yang dirasakan peserta yakni dapat memudahkan, mempercepat pelayanan administratif peserta, melalui berbagai fitur-fitur yang ada dalam Aplikasi Mobile JKN dan menerima aplikasi Mobile JKN. Namun masih terdapat kendala yang dialami paling banyak peserta yakni kendala sinyal atau jaringan saat mengakses aplikasi. Saran yang dapat diberikan yakni diharapkan BPJS Kesehatan terus meningkatkan Aplikasi Mobile JKN agar kendala jaringan, error dan *maintenance* atau aplikasi dalam pemeliharaan dapat diminimalisir. Serta mengedukasi kepada peserta JKN agar mengenal Aplikasi Mobile JKN ini.