

## ABSTRAK

Gambaran Tingkat Efektifitas Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang. Dwianka Elian Nurdewanty (2024) Karya Tulis Ilmiah Penelitian Deskriptif Kuantitatif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Eko Rahman Setiawan, SKM., MKM. Penguji A.A. Istri Citra Dewiyani, SKM., MARS.

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

Aplikasi *Mobile* JKN merupakan salah satu upaya BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, namun di Kabupaten Jombang peserta JKN yang sudah menggunakan aplikasi *mobile* JKN hanya 14% dari jumlah penduduk yang sudah terdaftar sebagai peserta JKN. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN pada peserta jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan kepada 100 responden yang merupakan peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kabupaten Jombang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengisi kuesioner penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) diperoleh hasil sebanyak 57 responden menjawab sangat efektif dan sebanyak 43 responden menjawab efektif, kualitas informasi (*Information Quality*) diperoleh hasil sebanyak 42 responden menjawab sangat efektif dan sebanyak 58 responden menjawab efektif, kualitas layanan (*Service Quality*) diperoleh hasil sebanyak 36 responden menjawab sangat efektif, sebanyak 63 responden menjawab efektif, dan sebanyak 1 responden menjawab cukup efektif, kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) diperoleh hasil sebanyak 50 responden menjawab sangat efektif, dan sebanyak 50 responden menjawab efektif, manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*) diperoleh hasil sebanyak 43 responden menjawab sangat efektif, sebanyak 54 responden menjawab efektif, dan sebanyak 3 responden menjawab cukup efektif. Kesimpulan dari penelitian ini, yaitu penggunaan aplikasi *mobile* JKN dinilai efektif berdasarkan variabel kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, manfaat-manfaat bersih dari aplikasi, dan dinilai sangat efektif berdasarkan variabel kualitas sistem.