

ABSTRAK

Gambaran Tingkat Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di kota Malang. Fania Sevi Yulistira (2023) Karya Tulis Ilmiah Penelitian Deskriptif Kualitatif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Rizki Fadila, SE, M.S.A, Penguji Eko Rahman, S, SKM, MKM

Kata Kunci : Efektifitas, Mobile JKN dan Jaminan Kesehatan Nasional

Dalam penerapan dari aplikasi Mobile JKN, tidak luput dari masalah dan tantangan yang akan dihadapi oleh BPJS Kesehatan. Salahsatu masalah yang ditemui oleh BPJS Kesehatan kota Malang adalah masih banyak peserta JKN yang datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan kota Malang. alah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan survey dengan cara memberikan kuesioner pada pengguna aplikasi mobile JKN, untuk mengetahui apakah aplikasi mobile JKN bisa dikatakan efektif atau belum. Efektifitas dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu Kualitas sistem (*System Quality*), Kualitas informasi (*Information Quality*), Kualitas layanan (*Service Quality*), Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat-manfaat bersih (*Net Benefit*). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta JKN yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN di kota Malang sebanyak 366.683 peserta. Penelitian ini menggunakan sampel data responden yang merupakan peserta BPJS Kesehatan kota Malang yang sudah mengunduh aplikasi mobile JKN. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Lokasi dan waktu penelitian ini dilakukan di kota Malang pada bulan Oktober 2022 –Juni 2023. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan sebanyak 68 responden (68%) sedangkan 32 responden (32%) berjenis kelamin laki-laki. Efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan kriteria kualitas sistem dinilai sangat sukses dengan persentase sebesar 82,68 %. Efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan kriteria kualitas informasi dinilai sukses dengan persentase sebesar 80,5 %. Efektivitas penggunaan aplikasi *mobile*