

## ABSTRAK

Gambaran Kemampuan Penggunaan Layanan PANDAWA Oleh Peserta JKN Di Wilayah Kecamatan Kemlagi. Frisca Salvia Saminiyazmara (2024) Laporan Tugas Akhir, Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Ngesti W. Utami, S.Kp.,M.Pd, Penguji Rizki Fadila, SE, M.S.A

**Latar Belakang:** Layanan PANDAWA adalah layanan administrasi melalui *Whatsapp* yang digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluan mengenai administrasi BPJS Kesehatan, tetapi masih banyak peserta JKN yang belum bisa menggunakan layanan PANDAWA. **Tujuan Penelitian:** untuk mengetahui gambaran kemampuan penggunaan layanan PANDAWA oleh peserta JKN di Wilayah Kecamatan Kemlagi. **Metode Penelitian:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Lokasi penelitian di wilayah Kecamatan Kemlagi, populasi 23.547 orang, pengambilan sampel dengan rumus slovin ditemukan hasil 100 orang, variabel penelitian ini adalah kemampuan penggunaan layanan PANDAWA dengan sub variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, minat penggunaan, dan pengguna nyata, instrumen penelitian berupa wawancara dan kuesioner, analisis data secara deskriptif berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner. **Hasil Penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan penggunaan layanan PANDAWA di wilayah kecamatan Kemlagi berdasarkan 4 indikator telah mampu menggunakan sebanyak 69 (69%) , pada indikator persepsi kemudahan penggunaan 56 (56%) menjawab mudah, persepsi kemanfaatan 69 (69%) menjawab bermanfaat, minat penggunaan 62 (62%) menjawab cukup berminat, dan pengguna nyata 56 (56%) menjawab cukup puas. **Kesimpulan:** Kemampuan penggunaan layanan PANDAWA di wilayah Kecamatan Kemlagi dinilai mampu menggunakan berdasarkan persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, minat penggunaan, dan pengguna nyata. BPJS Kesehatan diharapkan mempertahankan dan meningkatkan dengan memberikan perhatian melalui edukasi berkelanjutan terkait manfaat dan cara penggunaan layanan PANDAWA

Kata Kunci: Kemampuan, Layanan PANDAWA, dan Jaminan Kesehatan Nasional