

## ABSTRAK

Gambaran Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Kota Blitar. Cintya Febrita Damayanti (2023) Karya Tulis Ilmiah Penelitian Kualitatif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Eko Rahman Setiawan, S.K.M, M.K.M, Penguji Dr. Moh. Wildan, A.Per.Pen,M.Pd. Kata Kunci : Efektifitas, Pelayanan, Mobile JKN

BPJS Kesehatan telah menerapkan teknologi dalam mempermudah peserta untuk mendapatkan pelayanan yaitu melalui aplikasi Mobile JKN. Tidak semua peserta memahami cara penggunaan *smartphone* untuk menggunakan aplikasi ini. Banyak peserta yang mendaftar sebagai peserta baru, mengganti fasilitas kesehatan, mengganti kelas pelayanan masih mengunjungi kantor BPJS Kesehatan untuk meminta di proses secara manual. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan efektivitas pelayanan peserta BPJS Kesehatan Kota Blitar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah 6 informan diantaranya 2 informan pegawai dan 4 informan peserta BPJS Kesehatan Kota Blitar. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya aplikasi Mobile JKN dapat membantu pegawai dalam melayani peserta agar lebih mudah dan cepat. Kendala yang biasa terjadi dalam aplikasi ini adalah jaringan yang tidak stabil dan peserta yang tidak memiliki pulsa. Kesimpulan penelitian ini yaitu, adanya Mobile JKN dapat meningkatkan nilai efektivitas pelayanan yang ada di Kantor BPJS Kesehatan Kota Blitar karena memudahkan peserta dan pegawai. Dari penelitian direkomendasikan kepada BPJS Kesehatan untuk memperbarui lagi Mobile JKN agar dalam penggunaannya lebih mudah.