

ABSTRAK

Sharfina Adzhani, Abdul Kadir Adys, Muhammad Yusuf, 2024, *Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Makassar*

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui pemanfaatan aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) dalam pelayanan BPJS di Kota Makassar. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu manfaat aplikasi mobile JKN. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu sistem pelayanan BPJS. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat BPJS kesehatan Kota Makassar yang menggunakan aplikasi mobile JKN. Metode penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu proporsional sampling yang menggunakan proporsi yang sesuai dengan penelitian ini, melalui penelitian kualitatif dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi diperoleh 4 informan yang sesuai dengan proporsi penelitian ini, sehingga total sampel pada penelitian ini yaitu 4 informan. Metode analisis yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar sudah efektif baik dari pelayanan maupun penerapannya. Masyarakat yang menggunakan aplikasi Mobile JKN merasa sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini. Hanya saja masih ada beberapa hambatan dalam melayani calon peserta dan peserta BPJS Kesehatan, khususnya masyarakat awam dan lansia yang belum mampu beradaptasi dengan teknologi (Gaptek).

Kata Kunci : Pemanfaatan, Pelayanan, BPJS Kesehatan, Aplikasi Mobile JKN