

## ABSTRAK

**RINI HASTUTY, HAERANA, IRWAN ALIM, 2024, *Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Takalar***

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Takalar. Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deksriptif, Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sumber data berasal dari 7 informan yang ditetapkan dengan cara proposional sampling, Teknik pengabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi Teknik, triangulasi waktu sedangkan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan Kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian ini mengacu pada indikator aksesibilitas layanan yang menunjukkan bahwa aplikasi ini mempermudah akses layanan kesehatan BPJS, terutama dalam hal pendaftaran, klaim, dan informasi, serta telah dioptimalkan untuk berbagai kalangan, termasuk lansia. Meskipun aplikasi ini memiliki fitur untuk konsultasi medis dan pemantauan kesehatan, kendala jaringan di daerah terpencil dan kurangnya literasi digital menjadi tantangan utama. Volume penggunaan aplikasi meningkat sejak diwajibkan pada 2023, dengan fitur seperti antrian online dan pengecekan status yang mendapatkan respons positif dari Masyarakat. Namun, rumah sakit tidak memfasilitasi konsultasi medis online. Kecepatan dan efisiensi proses administrasi meningkat, meskipun terkadang terganggu oleh masalah jaringan dan perangkat. Kepuasan pengguna relatif tinggi, meskipun ada beberapa keluhan mengenai kendala teknis dan kebutuhan perbaikan antarmuka aplikasi. Integrasi layanan antara aplikasi mobile JKN dan sistem rumah sakit serta BPJS Kesehatan sudah terjalin dengan baik, meskipun beberapa pengguna merasa bahwa koordinasi antara aplikasi dan layanan di rumah sakit masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, aplikasi mobile JKN memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan akses dan efisiensi layanan, namun masih memerlukan perbaikan dalam hal teknis dan integrasi penuh dengan sistem rumah sakit.

**Kata Kunci:** Aplikasi Mobile JKN, Implementasi, Pelayanan Kesehatan, dan Layanan Jarak Jauh.