

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Aplikasi *Mobile* JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Lhokseumawe. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif, dimana sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data. Penelitian ini menggunakan teori Parasuraman dan Berry yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Berdasarkan hasil analisa data yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa penerapan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kota Lhokseumawe menunjukkan beberapa aspek positif seperti kemudahan akses layanan, kehandalan sistem melalui pemeliharaan rutin, dan kesiapan tenaga kesehatan yang terus ditingkatkan. BPJS Kesehatan juga menyediakan saluran komunikasi yang responsif, memberikan jaminan keamanan data, serta menunjukkan empati terhadap peserta khususnya lansia dengan menyediakan aplikasi sederhana dan layanan bantuan yang mudah di akses. Namun, terdapat beberapa kendala seperti kendala teknis yaitu *error* aplikasi, kesulitan *login*, respon aplikasi yang terkadang lambat, dan masalah saat melakukan verifikasi data. Kemudian kendala lainnya yaitu kendala *non-teknis* berupa rendahnya tingkat literasi digital di kalangan lansia dan ketidakbiasaan masyarakat dengan teknologi yang memperlambat penerapan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Aplikasi *Mobile* JKN di Kota Lhokseumawe.

Kata Kunci : Penerapan Pelayanan, Jaminan Kesehatan Nasional, Aplikasi *Mobile* JKN

ABSTRACT

This study aims to determine how the implementation of National Health Insurance (JKN) services through the JKN Mobile Application at the Lhokseumawe City Health BPJS Office. This research uses a descriptive qualitative method, where the data source used is primary data. Data collection techniques are carried out using observation, interviews, and documentation. The data is then analyzed using data collection techniques, data reduction, and data presentation. This research uses Parasuraman and Berry's theory which consists of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Based on the results of data analysis, the results show that the implementation of National Health Insurance (JKN) services through the JKN Mobile Application at BPJS Kesehatan Lhokseumawe City shows several positive aspects such as easy access to services, system reliability through routine maintenance, and the readiness of health workers that continue to be improved. BPJS Kesehatan also provides responsive communication channels, provides data security guarantees, and shows empathy for participants, especially the elderly by providing simple applications and easy-to-access assistance services. However, there are several obstacles such as technical obstacles, namely application errors, login difficulties, sometimes slow application responses, and problems when verifying data. Then other obstacles are non-technical obstacles in the form of low levels of digital literacy among the elderly and public unfamiliarity with technology that slow down the implementation of National Health Insurance (JKN) services through the JKN Mobile Application in Lhokseumawe City.

Keywords: *Service Implementation, National Health Insurance, JKN Mobile Application*