

## ABSTRAK

Keberadaan sistem informasi diperlukan untuk mewujudkan visi dan misi dalam sebuah perusahaan. Saat ini teknologi yang sering digunakan yaitu smartphone untuk memberikan pelayanan melalui sistem informasi berbasis aplikasi. Pada masa pandemi covid-19, BPJS Kesehatan meluncurkan kanal layanan PANDAWA (Pelayanan Administrasi Melalui WA). Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan penggunaan kanal PANDAWA oleh peserta JKN-KIS pada masa pandemi Covid-19 di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Bondowoso.

Penelitian ini menggunakan penelitian analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*, jumlah sampel 33 responden secara *simple random sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *spearman*.

Hasil penelitian menunjukkan hampir setengahnya responden memiliki pemikiran dan perasaan baik (39,4%), sebagian besar responden memiliki orang penting sebagai referensi (84,9%), setengahnya responden memiliki sumberdaya kurang baik (54,5%), dan sebagian besar responden kurang baik dalam penggunaan kanal (66,7%).

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan menggunakan uji *spearman* menunjukkan bahwa ada hubungan antara faktor pemikiran dan perasaan, faktor orang penting sebagai referensi dan faktor sumberdaya dengan penggunaan kanal layanan PANDAWA oleh peserta JKN-KIS pada masa Pandemi Covid 19.

BPJS Kesehatan selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, Diharapkan agar terus berinovasi dan berimprovisasi dalam pengembangan kanal layanan PANDAWA ini, dimana berdasarkan hasil penelitian sebagian besar peserta menilai masih belum optimalnya respon admin dan beberapa terdapat kendala dalam hal mengupload data.

**Kata kunci: Penggunaan, PANDAWA, JKN KIS, Covid-19, BPJS Kesehatan.**

## **ABSTRACT**

*The existence of an information system is needed to realize the vision and mission of a company. Currently, the technology that is often used is a smartphone to provide services through an application-based information system. During the co-19 pandemic, BPJS Kesehatan launched the PANDAWA (Administrative Services Through WA) service channel. The purpose of this study was to determine the factors associated with the use of the PANDAWA channel by JKN-KIS participants during the Covid-19 pandemic at the BPJS Health Bondowoso District Office.*

*This study used correlational analytic research with a cross sectional approach, a sample size of 33 respondents by simple random sampling. Data analysis using univariate and bivariate analysis with the spearman test.*

*The results showed that almost half of the respondents had good thoughts and feelings (39.4%), most of the respondents had important people as references (84.9%), half of the respondents had poor resources (54.5%), and most of the respondents were poor in using channels (66.7%).*

*Based on the results of statistical analysis using the spearman test, it shows that there is a relationship between factors of thoughts and feelings, factors of important people as references and resource factors with the use of the PANDAWA service channel by JKN-KIS participants during the Covid 19 Pandemic.*

*BPJS Kesehatan is always required to improve the quality of health services, it is hoped that it will continue to innovate and improvise in the development of this PANDAWA service channel, where based on the results of the study most participants assessed that the admin response was still not optimal and some had problems uploading data.*

**Keywords:** *Usage, PANDAWA, JKN-KIS, Covid-19, BPJS Kesehatan.*