

ABSTRAK

Pandawa (Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp*) merupakan inovasi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan di masa pandemi Covid-19. Meskipun layanan ini diluncurkan pada masa pandemi Covid-19, namun layanan Pandawa masih tetap digunakan sampai sekarang. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan layanan Pandawa sebagai layanan administrasi digital BPJS Kesehatan. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Sumber data yang digunakan berasal dari data primer dan data sekunder. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan yang telah menggunakan layanan Pandawa dan teknik pengambilan sampel didasarkan pada teori Hair yaitu sampel diperoleh dari jumlah indikator dikalikan 10 sehingga menghasilkan 50 responden. Teknik pengolahan data menggunakan *software Microsoft Excel 2016*. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan layanan Pandawa (Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp*) efektif yaitu indikator *interface* (antar muka) dengan persentase 88% responden, indikator *navigation* (navigasi) dengan persentase 80% responden, indikator *content* (isi) dengan persentase 74% responden, indikator *reliability* (keandalan) dengan persentase 56% responden, dan indikator *technical* (teknik) dengan persentase 60% responden.

Kata Kunci : *Efektivitas, Layanan Pandawa, Layanan Administrasi Digital*