

## ABSTRAK

Pengguna *Mobile JKN* pada RSUD Prof. Dr.M.A Hanafiah SM Batusangkar terus mengalami kenaikan pengguna di angka 25% per bulan November 2024, sedangkan dari BPJS mengharapkan pada angka 100%. Humas telah meningkatkan penggunaan *Mobile JKN* kepada masyarakat Kabupaten Tanah Datar. Tujuan daripada penelitian ini dilakukan adalah mengetahui strategi komunikasi dalam sosialisasi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* oleh humas RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar. Penelitian menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, dan menggunakan teknik pengambilan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini melibatkan tiga jenis informan dengan tujuh narasumber yang digunakan dalam penelitian ini, yang terdiri dari tiga Informan Kunci, tiga Informan pendukung, dan satu Informan Ahli. Dalam teknik analisis data, penulis menggunakan aplikasi Nvivo dengan tujuan hasil transkrip wawancara, mengkode jawaban yang berhubungan, menggolongkan data, menelusuri *keyword* dan visualisasi data agar ditemukan pola, dan pengertian yang lebih detail dan dalam. Penelitian didasarkan pada konsep manajemen komunikasi *planning, organizing, actuating, controlling* (POAC). Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar strategi komunikasi berfokus pada peran petugas dalam edukasi langsung karena pasien yang datang umumnya lansia dan gagap teknologi.

**Kata kunci :**Humas, Pasien, Penggunaan *Mobile JKN*, POAC, Strategi Komunikasi