

**EFEKTIFITAS APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI TEMPAT PENDAFTARAN RUMAH SAKIT X TAHUN 2024**

**Sy. Effi Daniati<sup>1</sup>, Haryani Octaria<sup>2\*</sup>, Fitriani Astika<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Universitas Hang tuah pekanbaru

\*Corresponding Author : haryanioctaria@htp.ac.id

***Abstract***

*The JKN Mobile Application is a form of digital transformation that can be used on smartphones, this application is a new breakthrough of BPJS Health which is easy for patient registration. The use of the JKN mobile application can help the community/patient to get the convenience of completing administrative matters of registration using a smartphone. All administrative needs and information can be obtained in this application. The JKN Mobile application has many features that are useful for users. One of the JKN Mobile App features such as online registration when users want to seek treatment at Hospital X. Users simply register themselves through the JKN Mobile Application then users choose the service registration feature at registered FKTP. After registering for services, users will get a queue number. Through this application, users can access various services and information quickly and easily. The problem that occurs in the community is that this Mobile Health Insurance (JKN) Application still does not exist in the community. There are still many people who do not understand how to use the JKN Mobile application and not all people have smartphones to access the JKN Mobile application. The purpose of this study was to determine the inhibiting factors of the JKN mobile application in improving BPJS Health services. This research was conducted using descriptive qualitative methods and data collection techniques used through observation, interviews, and documentation.*

***Keywords: Effectiveness, BPJS, Mobile JKN, Registration***

**Abstrak**

Aplikasi Mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital yang dapat digunakan pada smartphone, Aplikasi ini merupakan terobosan baru BPJS Kesehatan yang kemudahan diantaranya untuk pendaftaran pasien. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat membantu masyarakat/pasien untuk memperoleh kemudahan menyelesaikan urusan administrasi pendaftaran dengan menggunakan smartphone. Semua kebutuhan administrasi dan informasi bisa didapatkan di Aplikasi ini. Aplikasi JKN Mobile memiliki banyak fitur yang berguna untuk pengguna. Salah satu fitur Aplikasi JKN Mobile seperti pendaftaran online ketika pengguna ingin berobat ke Rumah Sakit X. Pengguna cukup mendaftarkan diri melalui Aplikasi JKN Mobile selanjutnya pengguna memilih fitur pendaftaran pelayanan di FKTP terdaftar. Setelah melakukan pendaftaran pelayanan, pengguna akan mendapat nomor antrian. Melalui Aplikasi ini pengguna dapat mengakses berbagai layanan dan informasi cepat dan mudah. Permasalahan yang terjadi di masyarakat Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan(JKN) ini masih belum eksis di masyarakat. Masih banyak Masyarakat yang kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN dan tidak semua masyarakat memiliki smartphone untuk mengakses aplikasi Mobile JKN. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui faktor penghambat aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan. Metode Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi

***Kata kunci: Efektifitas, BPJS, Mobile JKN, Pendaftaran***

**PENDAHULUAN**

Penggunaan tekonologi informatif memperluas jaminan hak bagi semua Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Perkembangan teknologi di daerah semakin pesat, terbukti dengan banyaknya

Masyarakat yang sudah menggunakan perangkat *mobile* android yang canggih. Penggunaan media yang semakin cepat dan juga tepat mengharuskan media yang adaptif, mudah dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarkat itu sendiri. Di era

Globalisasi banya Perusahaan maupun instansi pemerintah yang memperkenalkan inovasi untuk meningkatkan produk seperti BPJS Kesehatan yang menerbitkan Aplikasi seluler JKN *Mobile* pada tanggal 15 November 2017 di Jakarta, agar peserta lebih mudah dalam penggunaan manfaat asuransi Kesehatan (Nurmalasari et al, 2020). Aplikasi JKN *Mobile* merupakan inovasi yang dikembangkan oleh JKN BPJS Kesehatan memfasilitasi calon peserta dan peserta JKN-KIS. Kegiatan dengan Aplikasi JKN *Mobile* Prosedur Administrasi biasanya dilakukan di Cabang BPJS Kesehatan bisa terjadi Dimana saja dan kapan saja (Bahri et al, 2022).

Kebijakan program Jaminan Kesehatan Nasional ini di dukung oleh Undang- Undang No.40 Tahun 2004 BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia salah satunya dengan hadirnya aplikasi Mobile JKN sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Dengan adanya Aplikasi JKN Mobile Masyarakat diberi kemudahan dalam mendapatkan informasi dan pelayanan administrasi. Semua kebutuhan administrasi dan informasi bisa didapatkan di Aplikasi ini. Aplikasi JKN Mobile dapat digunakan melalui *smartphone*, Aplikasi JKN Mobile memiliki banyak fitur yang berguna untuk pengguna. Salah satu fitur Aplikasi JKN Mobile seperti pendaftaran online ketika pengguna ingin berobat ke Rumah Sakit X. Pengguna cukup mendaftarkan diri melalui Aplikasi JKN Mobile selanjutnya pengguna memilih fitur pendaftaran pelayanan di FKTP terdaftar. Setelah melakukan pendaftaran pelayanan, pengguna akan mendapat nomor antrian. Melalui Aplikasi ini pengguna dapat mengakses berbagai layanan dan informasi cepat dan mudah. Dilihat dari masalah yang terjadi di masyarakat Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) ini masih belum eksis di masyarakat. Masih banyak Masyarakat yang kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN dan tidak semua masyarakat memiliki

*smartphone* untuk mengakses aplikasi Mobile JKN.

Rumah Sakit X Kota Pekanbaru memiliki beberapa permasalahan yang erat kaitannya dengan bidang penunjang rekam medis yang diantaranya adalah: (1). Tingkat kepuasan pelanggan di beberapa unit pelayanan rekam medis masih di bawah standar (2). Terbatas prasarana yang standar pada unit rekam medis, (3) Kurangnya anggaran untuk pemeliharaan prasarana dan sarana, (4) Kepatuhan terhadap SOP rekam medis rumah sakit, (5). Pengguna merasa sulit dan bingung pada saat melakukan registrasi peserta mengeluhkan lamanya kode OTP yang dikirimkan melalui SMS pada saat melakukan proses pendaftaran (6). Pengguna masih sulit untuk login bahkan ada yang tidak bisa login sehingga pengguna menghubungi call center via telepon agar dapat login Kembali (7). Kendala yang dialami oleh petugas seperti seringnya peserta mengganti nomor *handphone*, namun tidak melaporkan data tersebut ke pihak BPJS Kesehatan yang membuat peserta sulit dalam mengakses aplikasi tersebut sehingga menghambat proses pelayanan pendaftaran pasien. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti menganggap penting untuk melakukan investigasi terkait dengan Efektifitas Aplikasi Mobile JKN Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit X. Untuk mengurangi permasalahan yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Efektifitas Aplikasi Mobile JKN, Pelayanan BPJS, di Pendaftaran Rumah Sakit X Pekanbaru.

Berdasarkan survey awal tersebut Masih banyak Masyarakat/pasien yang kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN dan tidak semua masyarakat memiliki *smartphone* untuk mengakses aplikasi Mobile JKN di tempat pendaftaran pasien Rumah Sakit X Kota Pekanbaru merupakan masalah yang akan dianalisis oleh peneliti. Tujuan penelitian ini adalah untuk “Efektifitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit X Kota Pekanbaru”.

## **METODE**

Metode dalam menyelesaikan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang menggambarkan keadaan yang terjadi di lapangan khususnya mengenai Efektifitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit X Kota Pekanbaru Tahun 2024. Dalam Menunjang Peningkatan Mutu Pelayanan Medis di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit X Kota Pekanbaru. Metode penelitian kualitatif adalah :“Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowboal, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

## **HASIL**

1. Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Tempat Pendaftaran di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh informasi bahwa masih belum efektif dalam penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit X Kota Pekanbaru hal ini dikarenakan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) ini masih belum eksis di masyarakat/pasien yang ingin melakukan pelayanan pendaftaran. Masih banyak Masyarakat/pasien yang kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN dan tidak semua masyarakat

memiliki smartphone untuk mengakses aplikasi Mobile JKN.

2. Faktor Penghambat Ketidak Efektifan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Tempat Pendaftaran di Rumah Sakit X Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh informasi bahwa. Dari hasil wawancara masyarakat/pasien sebagai pengguna aplikasi mobile JKN merasakan kerumitan dalam menggunakan aplikasi tersebut, dikarenakan beberapa faktor seperti : a) Terbatasnya pulsa dan kuota internet; b) Untuk pengguna usia lanjut mengalami kesulitan penggunaan aplikasi tersebut; c) Sulit untuk mengupdate status aktif atau tidaknya keanggotaan BPJS; d) Seringnya peserta mengalami kesulitan log in;. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang merasakan kualitas sistem dari JKN Mobile kurang baik, namun pengguna tetap memanfaatkan JKN Mobile tersebut. Hal ini dikarenakan masih terdapat pengguna yang merasa prosedur dari JKN Mobile tergolong tidak mudah dalam penggunaannya.

## **PEMBAHASAN**

1. Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Tempat Pendaftaran di Rumah Sakit X Kota Pekanbaru

Masih belum efektif dalam penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru hal ini dikarenakan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) ini masih belum eksis di masyarakat/pasien yang ingin melakukan pelayanan pendaftaran. Masih banyak Masyarakat/pasien yang kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN

dan tidak semua masyarakat memiliki smartphone untuk mengakses aplikasi Mobile JKN.

Efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, tepat waktu dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dengan hasil yang ingin dicapai Sondang P. Siagian (2008:77) Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu: Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

Aplikasi Mobile sering disingkat menjadi Mobile Apps adalah program perangkat lunak yang dapat digunakan untuk beroperasi pada perangkat seluler seperti smartphone, tablet, ipod, serta memiliki fungsi yang mendukung perangkat lunak yang tidak bergantung pada sistem. Platform untuk distribusi aplikasi seluler yang dapat diakses, sering dijalankan oleh pemilik sistem operasi seluler, seperti store (Apple App), store (Google Play). Aplikasi seluler dapat di unduh melalui situs distribusi atau dapat juga berasal dari program yang telah di install pada perangkat seluler. Pengguna umumnya dapat terhubung ke layanan internet melalui aplikasi seluler yang biasanya hanya dapat diakses melalui PC atau *Notebook*.

Kebijakan program Jaminan Kesehatan Nasional ini di dukung oleh Undang- Undang No.40 Tahun 2004 BPJS Kesehatan

berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia salah satunya dengan hadirnya aplikasi Mobile JKN sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Fransiska Devada Sihotang (2023), bahwa kurangnya pengetahuan menyebabkan ketidakpahaman, dan belum maksimalnya pemahaman masyarakat terhadap Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional(JKN), dan kurang memadainya jaringan/sinyal, sehingga menghambat dalam menggunakan aplikasi mobile JKN di Rumah Sakit Tandun.

Menurut Meigy Angelita, dkk (2021), Aplikasi Mobile JKN-KIS dapat dikategorikan sebagai inovasi karena mempunyai atribut keuntungan relative (relative advantage), kesesuaian (compatibility), kerumitan (complexity), kemungkinan dicoba (triability), kemudahan diamati (observability). Peneliti menggunakan teori efektivitas pelayanan menurut David Krech, Richard an Egerton dan menyebutkan bahwa inovasi yang diterapkan oleh BPJS dalam hal ini khususnya inovasi Mobile JKN-KIS di Kantor Cabang Jakarta Selatan sudah efektif.

2. Faktor Penghambat Ketidak Efektifan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Tempat Pendaftaran di Rumah Sakit X Kota Pekanbaru

Masyarakat/pasien sebagai pengguna aplikasi mobile JKN merasakan kerumitan dalam menggunakan aplikasi tersebut, dikarenakan beberapa faktor seperti : a) Terbatasnya pulsa dan kuota internet; b) Untuk pengguna usia lanjut mengalami kesulitan penggunaan aplikasi tersebut; c) Sulit untuk mengupdate status aktif atau tidaknya keanggotaan BPJS;

d) Seringnya peserta mengalami kesulitan log in;. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang merasakan kualitas sistem dari JKN Mobile kurang baik, namun pengguna tetap memanfaatkan JKN Mobile tersebut. Hal ini dikarenakan masih terdapat pengguna yang merasa prosedur dari JKN Mobile tergolong tidak mudah dalam penggunaannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wara, Kalangi dan Gamaliel (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas sistem dengan penggunaan. Apabila sistem JKN Mobile berkualitas, maka pengguna akan merasa mudah dalam menggunakannya dan JKN Mobile akan menjadi sistem informasi yang dapat diandalkan pada situasi dan kondisi tertentu dengan prosedur yang cepat serta terjamin keamanannya (Wara et al., 2021).

Kualitas informasi dapat menjadi pengukuran keluaran dari suatu sistem informasi. Kualitas informasi juga dapat menjadi pengukuran kualitas konten dari sistem informasi. Dengan itu, kualitas informasi merupakan suatu pengukuran yang memiliki fokus terhadap keluaran yang dihasilkan oleh sistem dan nilai keluaran bagi pengguna.

Kualitas layanan digunakan sebagai pengukuran kualitas dari dukungan penyedia sistem informasi kepada pengguna sistem. Jika layanan sesuai dengan harapan pengguna, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna tersebut. Penggunaan dan kepuasan pengguna memiliki hubungan yang sangat erat. Apabila tingkat penggunaan tinggi maka, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Dengan itu, penggunaan harus lebih diutamakan agar meningkatkan kepuasan pengguna (Wara et al., 2021).

## **SIMPULAN**

*Lembaga Riset Dan Inovasi Al-Matani*

Kesimpulan menjawab masalah dan tujuan penelitian. Menggambar kesimpulan, demarkasi luas, dan munculnya teori baru yang mapan lebih bermakna daripada kesimpulan dangkal.

1. Kegiatan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi (BPJS-Aplikasi Mobile JKN) di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Untuk menghadapi hambatan yang terjadi baik dalam segi penyampaian informasi mengenai aplikasi Mobile JKN maupun cara pengoperasian aplikasi Mobile JKN, sudah melakukan beberapa upaya antara lain memberikan sosialisasi dan edukasi secara langsung kepada pasien/Masyarakat.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan Terimakasih kepada pembimbing, instritusi atau pemberi dana penelitaian (ucapan terimakasih dibuat narasi bukan penomor)an

Pada kesempatan ini, kami selaku TIM peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof Syafrani, M.Si selaku Rektor Universitas Hang Tuah Pekanbaru
2. dr. Arnaldo Eka Putra, Sp.PD selaku Direktur Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru
3. Iktiarudin SKM, M,Kes selaku Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Hang Tuah Pekanbaru
4. Pihak-pihak yang terlibat dan Pelaksanaan Penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] A.S.Moenir. (2022). Manajemen pelayanan umum . Jakarta: PT. Bumi Aksara. Betri Anita,  
H. F. (2019). Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional. CV Budi Utama.
- [2] Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- [3] Prasetyo, R. A. and Saufan (2022) 'Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Mengurangi Antrian', 7(2).

- [4] Rizalia Wardiah, dkk. (2023) “Edukasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Upaya Memudahkan Akses Pelayanan Kesehatan (Bpjs Kesehatan) Di SMAN 11 Kota Jambi”.
- [5] Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat(1) dan Pasal 52.
- [6] Undang-Undang No.24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.