

Efektivitas Pemanfaatan Mobile JKN Bagi Peserta JKN Rawat Jalan Di Klinik Permata Seribudolok Tahun 2025

Mifathul Jannah¹, Juli Evianna Br Purba²

¹²Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Arta Kabanjahe

Corresponding Author: Mifathul Jannah, e-mail: mjannah214@gmail.com

Published: August , 2025

ABSTRAK

Di tengah revolusi digital kesehatan, aplikasi mobile JKN menjadi sarana utama dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. Indonesia sebagai salah satu negara dengan populasi terpadat, menghadapi tantangan dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang merata dan cepat. Sebagai upaya untuk mengatasi tersebut, pemerintah Indonesia meluncurkan program jaminan kesehatan nasional (JKN) yang mencakup layanan pendaftaran online di rumah sakit melalui aplikasi mobile. Sistem jaminan kesehatan nasional (JKN) program asuransi kesehatan yang dikelola oleh badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan di Indonesia. Program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan ini tentunya akan semakin berjalan maksimal jika diiringi dengan mutu pelayanan kesehatan yang baik oleh penyedia jasa kesehatan. (Poni dan Indra, 2021). Kemudahan dan berbagai manfaat yang diberikan mobile JKN membuat jumlah peserta BPJS mengalami peningkatan. Jumlah peserta BPJS kesehatan, mitra BPJS kesehatan, dan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dan dokter terus meningkat, sehingga pelaksanaan program kesehatan juga terus ditingkatkan. Pada tahun 2021, jumlah peserta yang terdaftar dalam program JKN berjumlah 225.482.991 orang, atau 83,4% dari jumlah penduduk Indonesia. Sedangkan pada tahun 2022, menurut badan statistika jawa tengah jumlah cakupan JKN sebanyak 28.948.767 orang (Khafiliyani & Prasastin, 2023).

Keywords: Aplikasi Mobile JKN, Sistem Jaminan Kesehatan Nasional

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

LATAR BELAKANG

Mobile jkn adalah aplikasi yang dikembangkan oleh BPJS kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses layanan kesehatan secara digital. Aplikasi ini memungkinkan penggunaan untuk melakukan pendaftaran, memeriksa tagihan, dan mendapatkan informasi terkait layanan kesehatan lebih praktis dan efisien. JKN mobile adalah aplikasi mobile yang dikembangkan oleh BPJS kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatannya. Dengan menggunakan Mobile JKN peserta dapat melakukan cek status kepesertaan, mencari rumah sakit terdekat hingga melakukan pendaftaran online. (Nisa, 2023). Aplikasi mobile JKN ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap kantor BPJS kesehatan dengan membantu melayani semua kegiatan administrasi peserta. Sejak pertama kali diluncurkan, mobile JKN telah memberikan dampak positif terhadap masyarakat. Kemudahan tersebut terjadi karena peralihan pelayanan tatap muka menjadi pelayanan online yang memungkinkan peserta tidak perlu datang ke kantor BPJS kesehatan. Peserta hanya perlu menggunakan ponsel mereka di mana saja dan kapan saja.

Klinik Permata merupakan Klinik Umum Rawat Jalan dan Rawat Inap yang bernaung dibawah Dinas Kesehatan Simalungun. Dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, Klinik

Permata beroperasi setiap hari (24 Jam), dengan tim dokter yang selalu siap untuk melayani pasien, dan dibantu oleh perawat dan tenaga administrasi. Sedangkan untuk ketepatan diagnosa, Klinik Permata juga menyediakan uji laboratorium jejaring yang bekerja sama dengan Lab Dani, sehingga pasien dapat dilayani hingga mendapatkan hasil uji laboratorium tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode data yang diperoleh bukan bentuk angka, tetapi sebagai hasil dari wawancara, catatan lapangan, naskah, dan catatan resmi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara pendekatan deskriptif yang dituangkan dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah yang berbeda.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara di lapangan terhadap narasumber dapat dikelompokkan data-data yang berkaitan dengan kategori menurut jenis kelamin, umur dan Pendidikan Distribusi Narasumber berdasarkan jenis kelamin di kelompokkan menjadi dua narasumber yaitu narasumber yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Pada tabel 4.1 berikut disajikan presentase untuk masing-masing kategori sebagai berikut :

Deskripsi Narasumber berdasarkan Jenis Kelamin

Table 4.1

Keadaan Narasumber berdasarkan Jenis Kelamin			
No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	2	50%
2	Perempuan	2	50%
	Jumlah	4	100%

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa narasumber narasumber memiliki perbandingan frekuensi yang berbeda antara laki-laki dan perempuan dengan masing-masing 50% dan 50%.

Deskripsi Narasumber berdasarkan Umur

Distribusi narasumber berdasarkan umur dikelompokkan menjadi tiga kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 30-40 tahun, umur 40-50 tahun. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi dan persentase masing-masing kategori umur sebagai berikut:

Table 4.2

Keadaan Narasumber berdasarkan Umur No Umur Frekuensi Persentase			
No	umur	frekuensi	persentase
1	30-40	2	50%
2	40-50	2	50%
	Jumlah	4	100%

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat mayoritas narasumber berusia mulai dari 30-40 tahun dengan frekuensi 2 orang atau 50% dan usia 40-50 tahun sebanyak 50%.

Distribusi Narasumber berdasarkan Pendidikan

Narasumber yang akan diwawancara dikategorikan berdasarkan pendidikan yang dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu tingkat sarjana dan tingkat Pascasarjana. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing sebagai berikut :

Table 4.3

Keadaan Narasumber berdasarkan Pendidikan			
No	pendidikan	frekuensi	persentase
1	sma	3	60%
2	sarjana	1	40%
	Jumlah		100%

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa narasumber memiliki perbandingan dengan SMA frekuensi 3 orang atau 60% dan Sarjana frekuensi 1 orang atau 40%. Pemahaman program atau system untuk mengetahui sejauh mana pegawai BPJS Kesehatan mampu memahami Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan adanya program layanan BPJS Kesehatan berbasis aplikasi ini akan lebih mudah dalam melakukan pelayanan terhadap peserta ataupun masyarakat dan juga untuk meminimalisir antrian yang ada di kantor BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara di Klinik Permata Seribu Dolok tentang pemahaman program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) Terhadap pegawai BPJS Kesehatan di klinik permata seribudolok. Mengatakan Dengan adanya aplikasi Mobile JKN, pelayanan administrasi yang sebelumnya terbatas hanya dapat dilakukan di kantor cabang sekarang dapat diakses di mana saja dan kapan saja. Peserta lebih mudah untuk mengakses pelayanan BPJS Kesehatan tidak terbatas tempat dan waktu.

Pegawai BPJS Kesehatan di klinik permata seribudolok juga sudah memberi pemahaman kepada peserta BPJS Kesehatan ataupun Masyarakat dengan cara mensosialisasikan Program JKN-KIS kepada masyarakat menggunakan beberapa media antara lain:

- Media Massa (surat kabar, televisi, radio)
- Media Sosial (facebook, instagram, twitter, youtube)
- Media Luar Ruangan (billboard, spanduk, leaflet)
- Pemberian Informasi Langsung (sosialisasi langsung kepada komunitas, mobile customer service)

Selain hal tersebut di atas, Pegawai BPJS Kesehatan pun selama ini memberikan edukasi kepada masyarakat, minimal di lingkungan keluarga dan tempat tinggal mereka. Mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) di Klinik Permata Seribu Dolok. bahwasannya Untuk perhitungan kecukupan SDM di Klinik sudah diperhitungkan oleh Kantor Pusat BPJS Kesehatan. Jadi SDM di Klinik Permata Seribu Dolok Kabupaten Simalungun sudah memadai untuk mengoptimalkan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan juga pegawainya di tempatkan sesuai dengan keahliannya. BPJS Kesehatan juga memiliki staf khusus untuk mensosialisasikan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) terhadap masyarakat yaitu tugasnya ada di Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta melalui program pemberian informasi langsung dan tidak langsung

Sejauh ini kelebihan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yaitu Hampir semua pelayanan administrasi yang ada di Klinik ada di aplikasi Mobile JKN dan ada fitur lain yang dapat diakses oleh peserta guna kelancaran pelayanan pada Program JKN-KIS seperti:.

Fitur Peserta, menampilkan informasi kepesertaan Program JKN-KIS;

- Fitur Ubah Data Peserta, untuk perubahan data peserta (nomor hp, email, alamat surat menyurat, fasilitas kesehatan tingkat I, kelas);
- Fitur Ketersediaan Tempat Tidur, menampilkan ketersediaan tempat tidur di rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan);
- Fitur Skrining Covid-19, untuk melakukan skrining mandiri perihal Covid- 19
- Fitur Premi, menampilkan tagihan iuran berjalan;
- Fitur Konsultasi Dokter, untuk melakukan konsultasi dengan dokter di fasilitas kesehatan tingkat I secara *real time*;

6. Fitur Jadwal Tindakan Operasi, menampilkan jadwal Tindakan Operasi peserta yang sudah dijadwalkan oleh rumah sakit;
 7. Fitur Pendaftaran Peserta, untuk pengambilan antrian online pelayanan di fasilitas kesehatan;
 8. Fitur Obat ditanggung, menampilkan daftar obat yang ditanggung oleh Program JKN-KIS;
 9. Fitur Pendaftaran Auto Debit, untuk pendaftaran pembayaran iuran melalui auto debit;
 10. Fitur Catatan Pembayaran, menampilkan catatan pembayaran peserta;
 11. Fitur Pendaftaran Peserta, untuk pendaftaran peserta baru;
 12. Fitur Pembayaran, menampilkan tata cara pembayaran iuran Program JKN-KIS;
 13. Fitur Riwayat Pelayanan, menampilkan riwayat pelayanan peserta di fasilitas kesehatan;
 14. Fitur Skrining Riwayat Kesehatan, untuk melakukan skrining kesehatan secara mandiri;
 15. Fitur Cek Va, menampilkan nomor virtual akun (va) yang digunakan untuk pembayaran iuran Program JKN-KIS;
 16. Fitur Info JKN, menampilkan informasi terbaru perihal Program JKN-KIS;
 17. Fitur Lokasi, menampilkan lokasi Kantor BPJS Kesehatan dan lokasi fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan;
 18. Fitur Pengaduan Peserta, untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan perihal pelaksanaan Program JKN-KIS;
 19. Menu Artikel, menampilkan artikel mengenai Program JKN-KIS dan Pola Hidup Sehat;
 20. Menu Kartu Peserta, menampilkan kartu peserta yang dapat digunakan untuk pelayanan kesehatan;
 21. Menu FAQ (Frequently Asked Questions), menampilkan tanya jawab perihal Program JKN-KIS;
- Selain kelebihan dari banyaknya fitur dan layanan yang ada di aplikasi Mobile JKN, kelebihan lainnya adalah aplikasi Mobile JKN dapat diakses di manapun dan kapanpun.
- Selanjutnya Berdasarkan hasil wawancara tentang Pemahaman Program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sama halnya dengan Narasumber diatas.

Penyajian Data

Data yang diperoleh berupa hasil wawancara dari narasumber, yaitu dengan Bapak Supriyanto Syaputra selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan di klinik permata seribudolok, Dengan Ibu Diana safitri selaku peserta BPJS Kesehatan di klinik permata seribudolok, Dengan Bapak Haris Budiman selaku peserta BPJS Kesehatan di klinik permata seribudolok, Dengan Ibu Latifa Putri selaku peserta BPJS Kesehatan

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang tertera diatas dapat disimpulkan bahwa peserta BPJS Kesehatan di klinik sudah banyak yang mengetahui tentang Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan sudah memahami cara penggunaan Aplikasinya juga. hanya saja kendala yang dialami oleh peserta BPJS Kesehatan terdapat pada Aplikasi itu sendiri, walaupun sudah dilakukan pembaharuan masih saja tidak bisa mengakses Aplikasi tersebut dikarenakan masalah koneksi yang ada pada Aplikasi Mobile JKN. Disamping itu juga pegawai BPJS Kesehatan di duga lambat dalam mengatasi masalah yang ada pada Aplikasi tersebut sehingga banyak yang mengeluhkan kinerja Aplikasi Mobile JKN. Walaupun BPJS Kesehatan punya cara lain dalam melayani Masyarakat dan Peserta BPJS Kesehatan melalui care center 1500 400 masih banyak dari masyarakat ataupun peserta yang merasa kurang puas dan jelas dari apa yang disampaikan pihak BPJS Kesehatan melalui care center 1500 400.

Menurut Hana (2018) Mobile application adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan seseorang melakukan mobilitas dengan menggunakan PDA (Personal, Digital, Assistant), telepon seluler atau handpone. Mobile application memudahkan seseorang melakukan berbagai macam aktifitas mulai hiburan, belajar, mengerjakan pekerjaan kantor, berbisnis Dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara yang tertera diatas dapat disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana BPJS Kesehatan masih kurang memadai, hal ini bisa dilihat dari ketidak siapan Aplikasi untuk digunakan orang banyak mau itu peserta ataupun masyarakat karna sering terjadi system error saat

mengakses Aplikasi Mobile JKN. Lambatnya perbaikan system Aplikasi membuat peserta harus datang langsung ke Kantor BPJS Kesehatan. Menurut Abdurahmat (2018:4) 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.

KESIMPULAN

Pemahaman Program, terlihat yang ada dilapangan bahwa sosialisasi yang dilakukan BPJS Kesehatan mampu membuat masyarakat paham dan mengetahui Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tetapi kinerja Aplikasi Mobile JKN masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kendala dan masalah yang terjadi pada aplikasi, seperti masalah jaringan pada Aplikasi Mobile JKN yang sering kali error sehingga susah untuk mengaksesnya, ini masalah internal yang terjadi pada system Aplikasi dan memerlukan pembaharuan yang membutuhkan waktu lama. Terkait masalah Aplikasi Mobile JKN pegawai juga masih dibilang lambat dalam menghadapi masalah yang ada pada aplikasi tersebut sehingga peserta dan masyarakat mau tidak mau harus datang langsung ke Kantor BPJS Kesehatan untuk mengurus keperluan mereka.

Sarana dan Prasaran, dengan adanya Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sarana dan prasarana BPJS Kesehatan bertambah dan mengikuti perkembangan jaman yang ada pada saat ini, sejauh ini BPJS Kesehatan sudah berusaha memaksimalkan kinerja mereka dari mulai menggunakan teknologi dalam melakukan pelayanan hingga pelayanan secara langsung. Walaupun sarana dan prasarana yang ada di BPJS Kesehatan masih kurang efektif seperti Aplikasi Mobile JKN yang masih belum siap untuk digunakan orang banyak karna koneksi yang ada pada Aplikasi masih tergolong buruk dan keluhan-keluhan yang diadukan peserta melalui care center 1500 400 juga kurang memuaskan bagi peserta. Tidak hanya itu sarana dan prasarana yang ada di Kantor BPJS Kesehatan juga masih terbilang kurang memadai dilihat dari antrian yang membeludak di kantor BPJS Kesehatan masih banyak peserta yang tidak kedapatan bangku untuk menunggu giliran sehingga peserta banyak yang berdiri-berdiri bahkan sampai ada yang memilih pulang.

Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan, dilihat dari keseluruhan masalah dan kendala yang terdapat pada Aplikasi Mobile JKN masih belum efektif dan efisien karna masih banyak yang harus di perbaiki lagi, dari segi peforma kinerja aplikasi dan kinerja pegawai yang ditugas melayani peserta melalui Aplikasi Mobile JKN.

SARAN

Dari Hasil Penelitian ini, Penulis memberikan saran yang dibutuhkan berdasarkan yang penulis alami dan berdasarkan wawancara pada peserta BPJS Kesehatan mengenai Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di klinik permata seribudolok sebagai berikut :

1. Diharapkan BPJS Kesehatan klinik permata seribudolok bisa tanggap dalam mengatasi masalah yang ada di Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) sehingga bisa mudah di akses oleh peserta BPJS Kesehatan.
2. Diharapkan BPJS Kesehatan klinik permata seribudolok lebih memperhatikan lagi sarana dan prasaran dan mengoptimalkan lagi kinerja pegawai dalam memberikan fasilitas pelayanan BPJS Kesehatan.
3. Diharapkan BPJS Kesehatan klinik permata seribudolok bisa mengoptimalkan kinerja pegawai dan system Aplikasi Mobile JKN agar lebih maksimal dan mudah diakses oleh peserta BPJS Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asep Setya Rini. 2018. *"Efektivitas Pemanfaatan Mobile Jaminan Kesehatan (JKN)"* 2:130
- Ayu Wulanadary, Sudarman Sudarman, Ikhsan Ikhsan. 2019. *"Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN."*
- Baskila, Nuril Ade, Teungku Nih Farisni, and Fikri Faidul Jihad. 2023. *"Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Mobile Jkn Pada Masyarakat Di Klinik Seribu Dolok."* Kesehatan Masyarakat.
- Indriati, I., & Yulistira, N. 2021. *"Analisis Sentimen Aplikasi E-Government Berdasarkan Ulasan Pengguna Menggunakan Metode Maximum Entropy Dan Seleksi Fitur Mutual Information."*
- Kaban, A,F,H., Indriati, I., & Yulistira, N. 2021. *"Analisis Sentimen Aplikasi E-Goverment Berdasarkan Ulasan Pengguna Menggunakan Metode Maximum Entropy Dan Seleksi Fitur Mutual Information."* Kaban, A,F,H.,
- Krisdayanti, Wike. 2021. *"Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Permata Seribu Dolok"*
- Menurut World Health Organization (WHO), *Aplikasi Mobile JKN yang merupakan bagian dari skema JKN di Indonesia telah terbukti efektif dalam meningkatkan akses layanan kesehatan dan efisiensi sistem*
- Poerwadarminta. 2018. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Depdiknas, Edisi III, Cetakan Kedua. Jakarta: Balai Pustaka.*
- Sabrina, Izky Ova Ayu, and Sudarsana Arka. *"Efektivitas Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan di Klinik Permata Seribu Dolok"*
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.*