

## **Analisis Tingkat Pengetahuan dalam Pemanfaatan Layanan Mobile JKN**

**Nurhidayah<sup>1</sup>, Quen Kholisa Purba<sup>2</sup>, Rehana Nugraha B. Sitorus<sup>3</sup>,  
Fitriani Pramita Gurning<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup> Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
dealubis123@gmail.com, quenkholisapurba25@gmail.com,  
raihananugrahasitorus@gmail.com, fitrianiurning@uinsu.ac.id

### **ABSTRACT**

*the JKN mobile application is an application that can be accessed via a smartphone. The JKN mobile application is the latest innovation from Health BPJS in improving a service to the community, especially in the health sector, but many people have not used this application to find out the services and knowledge of the community using the JKN mobile application service and to examine the effectiveness of using the JKN mobile application for the community writing this journal article using the article search method using two databases, namely Google Scholar and PubMed Health with the keyword service utilization, mobile JKN. mandatory application of health services in Indonesia through digitization which also facilitates membership registration to obtain health services in the form of individual health counseling, immunization, family planning and effective health screening, so that people in Indonesia will be evenly distributed or at least reach 98% can become participants by using JKN mobile as the quality of health services. The quality of mobile JKN health services raises the satisfaction of health service users. the results of the research by experts show that mobile health insurance has satisfactory quality for its use. However, many people still don't know about this JKN application.*

**Keywords: Utilization of services, Mobile JKN, Health**

### **ABSTRAK**

aplikasi mobile JKN merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui smartphone. Aplikasi mobile JKN adalah inovasi terbaru dari BPJS kesehatan dalam meningkatkan suatu pelayanan pada masyarakat khususnya dibidang kesehatan namun banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi ini. untuk mengetahui pelayanan dan pengetahuan masyarakat menggunakan layanan aplikasi mobile JKN dan untuk mengkaji efektivitas pemanfaatan mobile Jkn pada masyarakat. penulisan artikel jurnal ini menggunakan metode pencarian artikel menggunakan dua database, yaitu google scholer dan PubMed kesehatan dengan kata kunci pemanfaatan pelayanan, mobile Jkn. aplikasi layanan kesehatan diindonesia yang mandatory melalui digitalisasi yang juga memudahkan pendaftaran kepesertaan untuk mendapatkan layanan kesehatan berupa penyuluhan kesehatan perorangan, imunisasi , keluarga berencana maupun skrining kesehatan secara efektif, dengan demikian masyarakat diindonesia akan merata atau setidaknya mencapai 98% dapat menjadi peserta dengan menggunakan Jkn mobile sebagai kualitas dari layanan kesehatan. Kualitas layanan kesehatan Jkn mobile menimbulkan kepuasan pengguna layanan kesehatan. hasil penelitian para ahli menunjukkan bahwa Jkn mobile memiliki kualitas yang memuaskan bagi penggunaannya. Namun masi banyak masyarakat juga belum mengetahui aplikasi Jkn ini.

**Kata Kunci : Pemanfaatan pelayanan , Mobile jkn , Kesehatan**

## PENDAHULUAN

BPJS kesehatan ialah suatu tubuh hukum yang dibangun untuk melakukan program jaminan kesehatan. Penajaan jaminan kesehatan ialah konkretisasi dari proteksi sosial untuk semua warga Indonesia oleh penguasa supaya aman dalam memenuhi keinginan kesehatan warga (Ayu Luthfia, 2018). Bersumber pada Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 mengenai SJSN yang melaporkan kalau jaminan sosial harus untuk semua masyarakat Indonesia. Jaminan sosial ini diserahkan lewat penajaan jaminan keluarga yang disebut apotik jejaring, atau apotik yang ada dalam klinik awal selaku depo farmasi sarana kesehatan tingkatan pertama. Aplikasi layanan kesehatan warga berplatform digital JKN Mobile sudah bertumbuh di Indonesia, sehabis dicoba pemantauan kalau bagian dalam aplikasi mobile JKN mempunyai Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) didalamnya ada metode asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) bersumber pada UUD No. 40 Tahun 2004 mengenai SJSN. Maksudnya semua susunan warga di Indonesia wajib jadi kepesertaan, kebalikannya ganjaran administratif diserahkan untuk yang tidak memperoleh jasa *public* cocok dengan artikel 17 bagian 2 UUD No. 24 Tahun 2011 mengenai Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) (Thea, 2022). Pemakaian aplikasi mobile JKN telah mana kecekatan, serta akurasi dalam membagikan sesuatu data ataupun jasa yang diserahkan serta pula akurasi, dan ketelatenan dalam data yang diserahkan pada warga serta pula *style* pemberian jasa yang diserahkan dimana keramahan, santun adab, serta kenyamanan. Pelayanan yang dibilang tepat serta cepat atau efisien bila warga memperoleh keringanan dalam jasa dengan metode yang gampang, cepat serta pula pas serta pula warga merasa puas dengan jasa yang diserahkan. Untuk meningkatkan jasa partisipan Jaminan Kesehatan Nasional, makan BPJS Kesehatan dengan cara langsung menghasilkan suatu aplikasi yaitu aplikasi mobile JKN.

Aplikasi mobile JKN merupakan salah satu wujud alih bentuk digital dari bentuk bidang usaha BPJS Kesehatan yang awal mulanya adalah aktivitas kepengurusan agen ataupun institusi kesehatan, sekarang jadi wujud yang sanggup dipakai untuk membagikan keringanan, paling utama untuk partisipan kapanpun serta dimanapun, tanpa terdapatnya terkendala oleh durasi. Dengan terdapatnya aplikasi mobile JKN ini sudah membagikan bermacam keringanan untuk warga, khususnya yaitu yang berhubungan pada jasa kesehatan. Tingkatan manfaat kepada aplikasi mobile JKN ini bisa diamati seberapa bagus konsumen dalam memakai serta menerapkan aplikasi ini dengan bagus. Hingga, aplikasi pada esoknya bisa membagikan khasiat untuk warga. Partisipan JKN KIS dikala ini terdiri dari sebagian antara lain PD Pemda, Pekerja Bukan Akseptor Imbalan (PBPU) serta Bukan Pekerja (BP), Akseptor Dorongan Iuran Agunan Kesehatan (PBI JK) serta Pekerja Akseptor Imbalan (PPU) yang dipecah jadi PPU Eksekutor Negeri, Prajurit, Polri, Administratur Negeri, Kepala Dusun, PPNPN, PPU Badan Usaha.

## METODE PENELITIAN

Penyusunan artikel ini memakai tata cara literatur review yang ialah metode yang analitis, akurat, serta *reproducible* untuk melaksanakan pengenalan, penilaian serta campuran kepada karya-karya hasil riset berbentuk harian yang telah diperoleh dari para periset terdahulu. Pangkal pencarian artikel yang dipakai, ialah:

1. *Google Scholar*
2. *PubMed*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Adanya aplikasi mobile akhir- akhir ini sudah membagikan pergantian yang penting dalam bumi penjualan pelayanan. Dari jasa yang dicoba dengan cara konvensional sudah berpindah memakai teknologi yang terdapat lewat mobile. Seluruh itu dilakukan dalam Cara yang sangat sesuai buat protform mobilupaya penuh desakan pelanggan yang terus menjadi padat jadwal dengan aktivitasnya senantiasa memperoleh layanan yang maksimum. Aplikasi mobile merupakan aplikasi yang sudah didesain spesial buat program mobile (misalnya iOS, android, ataupun windows mobile) (Pressman dan Bruce, 2014). Dalam banyak permasalahan, aplikasi mobile mempunyai *user interface* dengan metode interaksi istimewa yang diadakan oleh program mobile, interoperabilitas dengan pangkal energi berplatform *website* yang menyediakan akses ke beraneka ragam data yang relevan dengan aplikasi, serta keahlian pemrosesan lokal untuk pengumpulan, analisa, serta bentuk data dengan mobile JKN ialah sesuatu inovasi terkini layanan jaminan kesehatan masyarakat yang berplatform elektronik supaya bisa mempermudah warga dalam memperoleh layanan ataupun bisa mengakses data dengan kilat cuma dalam kepalan tangan. Daya guna merupakan cara pengukuran yang dapat membagikan bayang-bayang terpaut cerminan dari pemograman bagus diamati dari mutu serta durasi yang ditetapkan serta focus pada hasilnya (Yamit, 2003 h. 14). Peresmian JKN Mobile di Indonesia dengan cara *mandatory* diselenggarakan dengan metode *platform digital* untuk menggapai jasa kesehatan di masa pembaharuan teknologi yang diasumsikan penyelenggaraan tersebut sanggup efisien menarik warga seperti konsumen dan kepesertaan JKN BPJS. KIS di Indonesia, dari bermacam hasil riset para peneliti membuktikan kalau aplikasi layannan kesehatan warga berplatform digital JKN mobile memberi kebebasan untuk konsumen layanannya, alhasil pemakaian JKN Mobile sudah dalam kategori amat bagus. Dan daya guna konsumen sudah teruji dalam memanfaatkan layanan kesehatan JKN Mobile di Indonesia penuh daya guna berkategori amat bagus pada awal tahun 2021. Sepanjang ini keunggulan aplikasi mobile JKN ialah hampir seluruh jasa administrasi yang terdapat di kantor agen terdapat di aplikasi mobile JKN, fitur lainnya seperti bisa diakses oleh konsumen untuk kelancaran jasa pada program JKN-KIS, semacam:

- a. fitur peserta, menampilkan informasi kepesertaan program JKN –KIS
- b. fitur ubah data, untuk perubahan data peserta (nomor hp, email, alamat surat menyurat, fasilitas kesehatan tingkat 1, kelas)

- c. fitur ketersediaan tempat tidur, menampilkan ketersediaan tempat tidur dirumah sakit yang bekerja sama dengan bpjs kesehatan)
- d. fitur skrining covid-19, untuk melakukan skrining mandiri perihal covid-19
- e. fitur premi, menampilkan tagihan iuran berjalan
- f. fitur konsultasi dokter, untuk melakukan konsultasi dokter di fasilitas kesehatan tingkat 1 secara *real time*
- g. fitur jadwal tindakan operasi, menampilkan jadwal tindakan operasi peserta yang sudah dijadwalkan oleh rumah sakit. Dan masih banyak fitur lainnya

Penggunaan dan pengetahuan menggunakan aplikasi mobile JKN Pemakaian aplikasi Mobile JKN warga bisa melaksanakan registrasi online, kir layanan kamar mandi bermalam dan data yang lain dengan gampang, tidak wajib ke kantor agen terdekat. Jasa serta data yang diserahkan lewat aplikasi telah efisien diamati dari durasi yang dibutuhkan dalam membrikan jasa, ketelitian pemberian layanan dan eksklusif dalam membagikan jasa sebab telah tersistem di aplikasi. Namun terdapat pula warga yang sedang sungkan memakai aplikasi mobile jkn serta memilah buat datang ke kantor agen paling utama pada warga yang dari wilayah susah dan warga yang kurang wawasan kemajuan teknologi yang bisa dipakai.

Herlinawati, dkk (2021) memakai populasi semua partisipan bpjs dikabupaten Cirebon tahun 2021 yang sudah mendownload aplikasi mobile jkn. Bersumber pada hasil riset ditemui kalau 73% responden merasa puas terhadap registrasi online bpjs kesehatan pada aplikasi mobile jkn pada waktu covid- 19. Sebesar 27% responden yang merasa tidak puas melaporkan kalau lebih gampang tiba langsung ke kantor bpjs kesehatan buat melaksanakan registrasi dengan cara online. Responden merasa tidak puas diakibatkan sedang gugup teknologi, kurang menguasai pemakaian aplikasi, sedang banyak nik yang belum online dengan dukcapil, pemicu lain tidak terdapatnya signal dari internet alhasil partisipan berpikiran hambatan itu terdapat pada aplikasi ataupun keterlambatan admin dalam melayani partisipan. Terdapat pula yang beranggapan kalau kurangnya pemasyarakatan dari penguasa ataupun bpjs kesehatan mengenai pemakaian aplikasi mobile jkn sebaliknya masyarakat beberapa besar sedang biasa dalam pemakaian aplikasi berplatform hp ataupun internet.

Berdasarkan analisa hasil diatas, yang diartikan dengan aplikasi layanan kesehatan yang diartikan dengan aplikasi layanan kesehatan masyarakat berplatform digital jkn mobile merupakan usaha penyelenggaraan agunan kesehatan diindonesia yang mempermudah masyarakat mempermudah pendaftaran kepesertaan buat mendapatkan layanan kesehatan perorangan Mutu layanan Kesehatan JKN Mobile memunculkan kebahagiaan konsumen layanan Kesehatan, hasil riset ini membuktikan kalau JKN Mobile punya mutu yang bisa melegakan konsumen layanan Kesehatan, bila konsumen layanan Kesehatan terlampiaskan, hingga hendak tingkatkan pemakaian JKN Mobile, sebaliknya bila terjalin peningkatkan pemakaian JKN Mobile hingga implikasinya menggapai kepesertaan 98%. Kegiatan jasa lewat mobile JKN Dalam tujuan menggapai jasa yang efisien yang bisa jadi suatu dorong ukur kualitasnya sesuatu jasa yang diselenggarakan oleh penguasa titik dalam

tingkatkan jasa khalayak khususnya aspek kesehatan BPJS Kesehatan memiliki sesuatu inovasi terkini terpaut JKN- kis ialah aplikasi mobile JKN, tujuan dengan terdapatnya aplikasi ini bisa kurangi antrean warga di kantor BPJS Kesehatan tidak hanya itu banyak pula khasiat yang diterima lewat aplikasi ini mulai dari registrasi serta mengganti informasi kepesertaan, buat memperoleh data partisipan serta informasi keluarga, mengenali data terpaut bagian iuran, buat memperoleh jasa sarana Kesehatan (kis digital), serta penyampaian keluhan serta permohonan data sekeliling JKN- KIS. Dalam membagikan jasa serta data pada partisipan serta warga wajib cocok dengan standar produser yang telah diresmikan serta dalam menggapai sesuatu daya guna jasa wajib melingkupi kilat pendek serta baik.

## **Komunikasi pelayanan mobile JKN**

Dalam suatu aplikasi aplikasi mobile JKN ini pihak tubuh penajaan agunan sosial (BPJS) Kesehatan melaporkan kalau komunikasi yang dicoba oleh kedua pihak sering- kali mempunyai hambatan banyak warga yang sedang memakai bahasa wilayah mereka, tetapi buat tingkatkan aplikasi aplikasi mobile JKN ini pihak BPJS serta tampang senantiasa sering- kali wajib memakai bahasa wilayah supaya komunikasi kedua koyak pihak terangkai dengan bagus. Data hal jasa yang diserahkan pada warga ataupun partisipan amat terbuka serta gampang memperoleh jasa yakini telah diadakan lewat lewat aplikasi mobile JKN serta gampang diakses lewat Android dapat dipakai bila serta di mana saja titik tetapi dalam aplikasi aplikasi ini warga mayoritas lebih bagus memakai jasa dengan cara konvensional sebab warga banyak yang kurang mengerti dalam pemakaian aplikasi itu serta Kerutinan warga yang memperoleh jasa dengan cara konvensional.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Aplikasi mobile JKN ini efisien dipakai buat warga dalam melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan kesehatan titik warga merasa puas dengan jasa yang diserahkan oleh aplikasi mobile JKN yang dalam konsumennya gampang titik warga bisa langsung melaksanakan registrasi partisipan terkini bila belum jadi partisipan BPJS Kesehatan, partisipan bisa mengganti informasi partisipan keluarga bersama menemukan data terpaut JKN kis. Partisipan pula merasakan kecekatan serta akurasi dalam memperoleh layanan dan data yang diserahkan lewat aplikasi mobile JKN dan BPJS yang terus menjadi penuntun dalam membagikan data terpaut dengan aplikasi titik meski sedang terdapat sebagian partisipan serta warga yang sedang belum maksimum dalam memakai aplikasi mobile JKN. Perihal ini diakibatkan posisi wilayah di Indonesia beragam serta sedang susah terjangkau yang membuat warga sedang gugup hendak teknologi serta kemajuan teknologi dikala ini.

Pangkal energi orang dalam perihal ini pihak BPJS pula memaksimalkan mulai dari logistik pangkal energi orang sampai alat serta infrastruktur yang diadakan dengan bagus. Catatan ialah perihal yang berarti buat suatu aplikasi supaya suatu hasil bisa nampak, BPJS Kesehatan menaruh cocok dengan kewajiban pegawai. Bentuk birokrasi telah bagus standar operasional produser pula jadi salah satu dalam

tingkatkan suatu kebijaksanaan, dalam pengutusan pegawai kepala BPJS Kesehatan telah melaksanakan cocok dengan kewajiban mereka buat memaksimalkan pangkal energi orang yang kurang buat tingkatkan aplikasi aplikasi mobile JKN dari keempat bagi George z word kekalahan ataupun kesuksesan sesuatu aplikasi kebijaksanaan BPJS Kesehatan telah mengoptimalkan seluruh tetapi aplikasi aplikasi mobile JKN belum seluruhnya berjalan dengan bagus.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abidin, Z., & Yacob, S. (2022). Kualitas Layanan Mobile Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Bpjs Kesehatan Kota Jambi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(5), 845-896.
- Akhmad, A. D., Satibi, S., & Puspendari, D.A. (2015). Analisis Persepsi Dan Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Penerapan Sistem Pembiayaan Jkn Pada Fasilitas Kesehatan Penunjang Di Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal Of Management And Pharmacy Practice)*, 5(4), 267-274.
- Asif Z. N., Deni A, & Amalina M. Z., (2023). Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Impotance Performance Analysis. *Jurnal Smart Teknologi*, Vol. 4 (2), 184-191.
- Krisdayanti, W. (2021). Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan (Doctoral dissertation).
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022, June). Efektivitas Mobile Jkn Bagi Masyarakat: Literature Review. In *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (pp. 64-69).
- Wulandari, A., & Sudarman, I. (2019). Inovasi bpjs kesehatan dalam pemeberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi mobile jkn. *Jurnal Public Policy Vol*, 5(2).
- Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209-22
- Wulandari, A., & Sudarman, I. (2019). Inovasi bpjs kesehatan dalam pemeberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi mobile jkn. *Jurnal Public Policy Vol*, 5(2).
- Yuliastuti, H., & Jawahir, M. (2023). Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Langit Biru*, 4(01), 28-40.