

# EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA PASIEN BPJS KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS AMPAH KECAMATAN DUSUN TENGAH KABUPATEN BARITO TIMUR

Siti Nur Elisa<sup>1</sup>, Sugianor<sup>2</sup>, M. Husaini<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
Email: [sitisurelisaaaa@gmail.com](mailto:sitisurelisaaaa@gmail.com)

## ABSTRAK

Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional JKN pada Pasien BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur dilatarbelakangi oleh adanya fenomena masalah rendahnya tingkat penggunaan aplikasi Mobile JKN, karena masih banyak peserta JKN datang langsung ke puskesmas untuk mengurus administrasi, penggunaan aplikasi Mobile JKN belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem pelayanan, sosialisasi belum dilakukan secara intensif dan berkelanjutan, serta tidak semua petugas UPTD Puskesmas Ampah memahami penggunaan aplikasi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan aplikasi mobile JKN dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data termasuk observasi, dokumentasi, dan wawancara. Informan ditentukan menggunakan teknik purposive sampling berjumlah 11 orang. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, pengumpulan data, dan penyajian data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan Aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah tergolong kurang efektif. Indikator yang sudah efektif adalah sarana dan prasarana, sedangkan indikator prosedur dinilai cukup efektif. Indikator yang dinilai kurang efektif meliputi kurun waktu, pencapaian sasaran, proses sosialisasi, dan peningkatan kemampuan. Faktor pendukung meliputi ketersediaan jaringan internet yang stabil serta kelengkapan fitur aplikasi. Faktor penghambat meliputi keterbatasan media informasi, kurangnya pemahaman masyarakat, dan keterbatasan kemampuan petugas loket pendaftaran dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Aplikasi, Mobile JKN

## ABSTRACT

*The Effectiveness of the Use of the National Health Insurance Mobile Application JKN on BPJS Kesehatan Patients at the UPTD Ampah Health Center, Dusun Tengah District, East Barito Regency is motivated by the phenomenon of the low level of use of the Mobile JKN application, because many JKN participants still come directly to the health center to take care of administration, the use of the Mobile JKN application has not been fully integrated into the service system, socialization has not been carried out intensively and continuously, and not all UPTD Ampah Health Center officers understand the use of the application. The purpose of this study was to determine how effective the use of the JKN mobile application is and the factors that influence it. This study was conducted through a qualitative approach and used a qualitative descriptive approach. Data collection methods included observation, documentation, and interviews. Informants were determined using a purposive sampling technique totaling 11 people. Data were analyzed through the stages of data reduction, data collection, and data presentation. The results showed that the effectiveness of the use of the Mobile JKN Application at the UPTD Ampah Health Center is classified as less effective. Indicators that are already effective are facilities and infrastructure, while procedural indicators are considered quite effective. Indicators deemed ineffective included timeframe, target achievement, socialization process, and capacity building. Supporting factors included the availability of a stable internet connection and the completeness of the application's features. Inhibiting factors included limited information media, a lack of public understanding, and the limited skills of registration counter staff in using the Mobile JKN application.*

**Keyword:** Effectiveness, Application, Mobile (JKN)

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk membuat pelayanan publik yang lebih mudah diakses dan lebih efektif. Pemerintah menerapkan *e-government* untuk meningkatkan mutu layanan, efektivitas administrasi, dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Konsep *e-government* secara khusus menggambarkan transformasi dari sistem pemerintahan yang berbasis manual ke sistem berbasis digital. Langkah ini sejalan dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini menekankan betapa pentingnya bagi setiap lembaga pemerintah untuk menyediakan layanan digital untuk memperkuat secara menyeluruh kualitas pelayanan publik.

Penyelenggaraan layanan kesehatan di Indonesia terus mengalami peningkatan melalui berbagai langkah strategis yang dilakukan pemerintah. Salah satu bentuk nyata dari komitmen tersebut ialah hadirnya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara utama. Program ini menjadi inovasi penting dalam sistem pelayanan publik karena memberikan akses yang lebih merata bagi masyarakat terhadap layanan kesehatan. Keberadaan JKN juga memiliki dasar hukum yang kuat, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang menegaskan komitmen pemerintah dalam menjamin kesejahteraan dan perlindungan kesehatan bagi seluruh warga negara.

Sebagai bagian dari upaya untuk mendigitalisasi administrasi pelayanan, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada 15 November 2017. Melalui aplikasi ini, peserta dapat mengakses berbagai fasilitas secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, sehingga mampu mengurangi antrean panjang dan keterlambatan pelayanan. Inovasi ini juga memperluas jangkauan layanan serta meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Dengan demikian, upaya tersebut merupakan bentuk komitmen BPJS Kesehatan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan yang lebih efektif dan responsif.

Pemerintah pusat dan pemerintah daerah diharapkan menerapkan inovasi kesehatan guna menyelesaikan persoalan kesehatan yang sangat rumit. BPJS Kesehatan Kabupaten Barito Timur telah berkolaborasi dengan UPTD Puskesmas Ampah dalam memberikan himbauan agar tercapai target 40 pendaftaran pasien per bulan melalui aplikasi Mobile JKN. Inisiatif ini bukanlah bagian dari regulasi nasional yang mengikat, melainkan panduan operasional di tingkat daerah yang dirancang khusus untuk mempercepat adopsi layanan digital. Pada ujungnya, langkah semacam ini tidak hanya mengoptimalkan penggunaan waktu, tetapi juga secara efektif mengurangi kemacetan antrean dan kerumunan pasien di area tunggu, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan kesehatan yang lebih lancar dan inklusif bagi masyarakat setempat.

Meskipun kebijakan digitalisasi pelayanan kesehatan telah digulirkan, penerapannya di lapangan masih belum berjalan optimal. UPTD Puskesmas Ampah yang berlokasi di Kecamatan Dusun Tengah, Kabupaten Barito Timur, dengan cakupan wilayah kerja meliputi 8 desa dan 1 kelurahan, memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan kesehatan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui penerapan sistem pendaftaran pasien menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan data kunjungan dari pihak puskesmas, tercatat rata-rata 800 pasien BPJS setiap bulan, tetapi hanya sekitar 7 hingga 30 orang yang mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa digitalisasi pelayanan di Puskesmas Ampah belum sesuai dengan tujuan utama yang ingin dicapai oleh BPJS Kesehatan.

Hasil observasi awal di lapangan, peneliti menemukan beberapa fenomena masalah yang memengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah, diantaranya:

1. Tingkat penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah rendah. Dalam kurun waktu sejak penggunaan aplikasi, sasaran program untuk mempermudah layanan kesehatan belum sepenuhnya tercapai karena banyak peserta JKN masih datang langsung ke puskesmas untuk mengurus administrasi secara manual sehingga menyebabkan penumpukan pasien dan waktu tunggu lama. Berdasarkan data kunjungan dari pihak puskesmas, tercatat rata-rata 800 pasien BPJS setiap bulan, tetapi hanya 7 sampai 30 orang yang mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN.
2. Penggunaan aplikasi Mobile JKN belum sepenuhnya berjalan dengan sistem pelayanan di UPTD Puskesmas Ampah. Sosialisasi mengenai aplikasi Mobile JKN tidak dilakukan secara intensif dan berkelanjutan, sehingga masyarakat sering kali tidak memahami dan mengetahui langkah-langkah dalam penggunaan aplikasi.
3. Tidak semua petugas di UPTD Puskesmas Ampah terutama petugas di loket pendaftaran memahami tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN, sehingga mereka belum sepenuhnya siap membantu masyarakat mengatasi kendala aplikasi.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pasien BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur”.

Penelitian terdahulu Rahlioni (2025) yang berjudul “Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada pasien Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan”. Program Studi Ilmu Administrasi Publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Mobile JKN di RS Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan dinilai cukup efektif. Sasaran program sebagian besar telah sesuai target meskipun masih banyak pasien yang memilih mendaftar secara manual. Tingkat partisipasi pasien, sosialisasi program, dan ketersediaan SDM dinilai cukup efektif, walau informasi yang diterima pasien masih minim. Aplikasi ini terbukti mempersingkat waktu pelayanan, namun sering terkendala gangguan teknis yang menghambat penggunaannya secara optimal. Fitur aplikasi sangat membantu pasien, meski layanan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan masih belum berjalan efektif. Faktor pendukung mencakup jaringan internet yang stabil dan kelengkapan fitur aplikasi, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan literasi digital dan masalah teknis aplikasi. Peneliti menyarankan perlunya peningkatan sosialisasi dan informasi mengenai layanan pengaduan, serta mendorong pasien agar lebih aktif memanfaatkan fasilitas yang tersedia.

Efektivitas adalah setiap proses operasi dan organisasi yang bertujuan untuk memanfaatkan sebaik mungkin berbagai sumber daya untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan. Menurut Sedarmayanti dalam Candra Wijaya dan Muhammad Rifai (2016:178), efektivitas adalah pencapaian hasil yang tepat sesuai dengan tujuan. Efektivitas, menurut Kurniawan dalam Muhammad Sawir (2020:129), adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi, atau kegiatan program suatu organisasi tanpa adanya tekanan atau konflik di antara mereka yang melakukannya. Selain itu, Soewarno dalam Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (2021:95–96) menggambarkan efektivitas sebagai tingkat pencapaian suatu tujuan. Oleh karena itu, efektivitas dapat didefinisikan sebagai ukuran keberhasilan suatu program atau organisasi dalam mencapai tujuan dengan cara yang ideal dan sesuai dengan kebutuhan.

Menilai tingkat kesesuaian program adalah salah satu cara untuk mengukur efektivitas program. Ukuran ini membantu dalam mengevaluasi hasil kerja, keberhasilan pelaksanaan program, dan tingkat capaian sesuai dengan rencana.

Menurut Campbell J.P dalam Mutiarin dan Zainudin (2021:96-97) pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

1. Keberhasilan Program
2. Keberhasilan sasaran.
3. Kepuasan terhadap program.
4. Tingkat input dan output.
5. Pencapaian tujuan menyeluruh.

Sedangkan menurut Duncan dalam Dedi Amrizal, dkk (2018:53-54) mengungkapkan bahwa ada tiga indikator dalam pengukuran efektivitas, yaitu sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan

Upaya untuk mencapai tujuan harus dianggap sebagai proses. Akibatnya, pentahapan diperlukan untuk memastikan pencapaian tujuan akhir, baik secara keseluruhan maupun secara bertahap. Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian tujuan termasuk sasaran yang merupakan target konkret dan jangka waktu yang ditetapkan untuk mencapainya.

2. Integrasi

Pengukuran terhadap kemampuan organisasi mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan berkomunikasi dengan organisasi lain. Integrasi menyangkut prosedur dan proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di dalam dan di luar organisasi. Peningkatan kemampuan, rekomendasi, dan prasarana adalah beberapa faktor yang membentuk adopsi.

Teori efektivitas menurut Duncan menjadi landasan utama dalam penelitian ini karena menawarkan tiga indikator penting yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi yang dapat digunakan untuk menilai sejauh mana suatu program berjalan efektif. Dengan menggunakan teori Duncan, penelitian ini dapat mengukur efektivitas penggunaan Mobile JKN tidak hanya dari sisi hasil, tetapi juga dari proses dan kesiapan organisasi dalam melaksanakan program digital.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif untuk mendapatkan pemahaman tentang fenomena yang dialami subjek penelitian. Wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan data primer dan sekunder. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan penelitian sebanyak sebelas orang. Menurut Sugiyono (2019:289) *purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel dari sumber data dengan pertimbangan khusus; dengan kata lain, standar yang ditetapkan oleh peneliti digunakan untuk memilih sampel. Penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2023:321) yang menunjukkan bahwa pengumpulan, penyajian, dan reduksi data adalah langkah-langkah yang diperlukan dalam pengolahan data kualitatif.

## PEMBAHASAN

### A. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pasien BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur

#### 1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya.

##### a. Kurun waktu

Kurun waktu menilai sejauh mana aplikasi Mobile JKN digunakan dari waktu ke waktu. Dalam konteks efektivitas, semakin lama periode penerapan akan semakin banyak pengguna yang memanfaatkannya secara konsisten, maka semakin efektif program tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kurun waktu dalam hal penggunaan aplikasi Mobile JKN Di UPTD Puskesmas Ampah kurang efektif, karena aplikasi Mobile JKN telah berjalan dalam kurun waktu yang relatif lama, namun hingga saat ini penggunaannya masih memerlukan proses penyesuaian dan belum berjalan secara maksimal. Sebagian besar pengguna baru mengenal dan menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan aplikasi belum dilakukan secara berkelanjutan, serta jumlah pengguna masih relatif kecil dibandingkan dengan total kunjungan pasien BPJS. Durasi penerapan penggunaan aplikasi Mobile JKN yang cukup lama belum sepenuhnya berdampak pada penggunaan yang optimal dan merata.

##### b. Pencapaian sasaran

Pencapaian sasaran merupakan hasil nyata atau target konkret yang ingin dicapai dari pelaksanaan suatu program atau kegiatan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pencapaian sasaran untuk melihat sejauh mana tujuan penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat tercapai secara konkret di lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan data dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pencapaian sasaran penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah tergolong kurang efektif, karena tidak tercapainya target minimal 40 pengguna setiap bulan yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan, meskipun penggunaan meningkat dari tahun ke tahun, jumlahnya tetap belum mampu mencapai target dan sasaran yang diharapkan oleh pihak BPJS Kesehatan. Banyak peserta belum terbiasa dengan layanan digital dan lebih memilih datang langsung ke puskesmas, sehingga pelayanan administratif tetap menumpuk di loket.

#### 2. Integrasi

Integrasi adalah tingkat kemampuan suatu organisasi untuk berkomunikasi, membangun konsensus, dan sosialisasi dengan organisasi lain. Proses sosialisasi ini memastikan bahwa semua orang yang terlibat dalam organisasi memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan organisasi dan mekanisme kerja yang digunakan. Integrasi berperan penting dalam menjaga konsistensi pelaksanaan program sekaligus meningkatkan efisiensi pelayanan.

a. Prosedur

Prosedur merupakan suatu proses, langkah-langkah penggunaan aplikasi Mobile JKN, yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan, fasilitas kesehatan, dan pengguna untuk memastikan pelayanan berjalan tertib dan terkoordinasi. Prosedur ini meliputi pendaftaran, antrean online, verifikasi data, rujukan, hingga pengaduan, sehingga memudahkan pemahaman bersama, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan JKN. Efektivitas dilihat dari sejauh mana prosedur ini mudah dipahami, terkoordinasi dengan baik dan tidak tumpang tindih dengan sistem manual.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa prosedur dalam hal penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah cukup efektif, karena pada dasarnya telah tersedia prosedur yang jelas, terstandar, dan mudah diakses, mulai dari proses pengunduhan aplikasi, pendaftaran akun, hingga pemanfaatan fitur layanan seperti antrean online dan perubahan fasilitas kesehatan. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala berupa belum terintegrasinya sistem Mobile JKN dengan sistem rekam medis elektronik dan pendaftaran di puskesmas, sehingga terjadi tumpang tindih antara prosedur digital dan prosedur manual yang berdampak pada waktu tunggu pelayanan.

b. Proses sosialisasi

Proses sosialisasi menggambarkan bagaimana upaya pihak puskesmas dalam menyebarkan informasi, memberikan pemahaman dan membimbing masyarakat agar mampu menggunakan aplikasi. Dengan adanya proses sosialisasi yang konsisten yang dilakukan secara terstruktur dapat membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Efektivitas meningkat apabila sosialisasi dilakukan secara aktif, berkelanjutan dan menjangkau seluruh kelompok masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan proses sosialisasi tentang aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah kurang efektif, karena kurangnya kegiatan sosialisasi dari pihak puskesmas kepada masyarakat atau pasien yang datang berobat, sehingga mengakibatkan pasien yang datang tidak menyadari keberadaan maupun manfaat aplikasi Mobile JKN.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan sebuah organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan mengalami perubahan, yang dapat diukur melalui peningkatan kemampuan mengadaptasikan program, serta sarana dan prasarana pendukung.

a. Peningkatan Kemampuan

Peningkatan kemampuan merupakan upaya untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman para petugas kesehatan maupun masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi Mobile JKN secara tepat dan mandiri. Indikator ini mengukur sejauh mana pihak yang terlibat mampu menyesuaikan diri dengan teknologi layanan kesehatan digital, termasuk kemampuan petugas dalam memberikan edukasi, bimbingan dan pendampingan kepada pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan kemampuan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah kurang efektif, karena kurangnya petugas yang

memahami aplikasi Mobile JKN, di mana hanya satu petugas yang benar-benar menguasai dan memahami penggunaan aplikasi ini. Masyarakat juga masih banyak yang bingung mengenai cara penggunaan fitur-fitur di aplikasi Mobile JKN, sehingga sebagian besar hanya mengunduh aplikasi tanpa memahami cara penggunaannya secara benar. Kondisi menunjukkan lambatnya proses adaptasi dari petugas maupun masyarakat terhadap teknologi kesehatan.

b. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana mencakup ketersediaan fasilitas pendukung yang kompatibel dengan penggunaan aplikasi. Sarana dan prasarana yang baik tidak hanya meliputi jaringan internet yang stabil serta ketersediaan perangkat komputer atau smartphone yang memadai, tetapi juga kesiapan sistem aplikasi itu sendiri. Dalam hal ini, aplikasi Mobile JKN telah didukung oleh berbagai fitur layanan digital yang beragam, seperti pendaftaran antrean online, pengecekan status kepesertaan, perubahan data peserta, pemilihan dan pemindahan fasilitas kesehatan, hingga akses informasi pelayanan kesehatan. Kelengkapan dan kemudahan akses fitur-fitur tersebut menjadi bagian penting dari sarana dan prasarana digital yang menunjang kelancaran, efektivitas, dan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan layanan Mobile JKN.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana sudah efektif karena ketersediaan perangkat ponsel atau smartphone yang memadai, jaringan internet yang stabil mendukung layanan digital yang dapat digunakan tanpa hambatan teknis. Selain itu, fitur-fitur aplikasi Mobile JKN yang lengkap memudahkan peserta dan petugas dalam mengakses layanan administrasi kesehatan secara digital.

## **B. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pasien BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur**

Dalam hal ini akan dijelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pasien BPJS Kesehatan yaitu terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat.

1. Faktor Pendukung

Adapun Faktor Pendukung Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pasien BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.

a. Ketersediaan jaringan internet yang stabil di wilayah Kecamatan Dusun Tengah

Ketersediaan jaringan internet yang stabil menjadi faktor pendukung utama dalam efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN, akses internet di wilayah ini baik untuk mendukung penggunaan aplikasi berbasis digital, termasuk aplikasi Mobile JKN, karena memudahkan peserta dan petugas mengakses layanan digital tanpa hambatan teknis. Jaringan internet yang memadai memungkinkan masyarakat untuk mengunduh aplikasi, mengakses fitur-fitur layanan, serta melakukan pendaftaran dan antrean secara online.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan jaringan internet yang stabil merupakan faktor pendukung utama dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Jaringan internet yang lancar, baik melalui WiFi di UPTD Puskesmas Ampah maupun jaringan di wilayah tempat tinggal peserta,

memudahkan akses aplikasi tanpa gangguan teknis. Selain itu, selama proses penggunaan, aplikasi Mobile JKN dapat dijalankan dengan lancar dan fitur-fitur utama dapat diakses tanpa kendala berarti. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor jaringan internet telah mendukung efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah.

b. Kelengkapan fitur pada Aplikasi Mobile JKN

Kelengkapan fitur pada aplikasi Mobile JKN adalah kondisi di mana aplikasi menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan peserta JKN secara terpadu dalam satu platform digital. Fitur-fitur tersebut mencakup pengelolaan data kepesertaan, informasi kepesertaan aktif, perubahan fasilitas kesehatan, layanan antrean online, akses informasi pelayanan kesehatan, hingga sarana pengaduan. Keberadaan fitur yang lengkap dalam aplikasi Mobile JKN memungkinkan peserta JKN untuk mengelola kebutuhan administrasi dan pelayanan kesehatan secara mandiri.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis, diketahui bahwa aplikasi Mobile JKN telah menyediakan fitur-fitur layanan yang lengkap dan mendukung kemudahan akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Fitur-fitur tersebut meliputi pendaftaran antrean online, pengecekan status kepesertaan, perubahan data peserta, pindah fasilitas kesehatan (faskes), serta akses informasi layanan kesehatan, yang seluruhnya dapat diakses dengan mudah melalui aplikasi. Kelengkapan fitur ini memudahkan peserta dalam mengurus administrasi kesehatan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke puskesmas atau kantor BPJS Kesehatan. Selain itu, fitur antrean online mampu mengurangi antrean fisik dan mempersingkat waktu tunggu pelayanan, sementara fitur pindah fasilitas kesehatan dan pemantauan data kepesertaan keluarga meningkatkan efisiensi serta kemudahan dalam pengelolaan administrasi kesehatan. Dengan demikian, kelengkapan fitur aplikasi Mobile JKN menjadi faktor pendukung penting yang membuat proses pelayanan kesehatan berlangsung lebih cepat, praktis, dan efisien.

2. Faktor Penghambat

Adapun Faktor Penghambat Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pasien BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.

a. Keterbatasan media informasi di Puskesmas

Keterbatasan media informasi merupakan faktor penghambat dalam penyampaian informasi mengenai aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah. Hal ini ditandai dengan tidak tersedianya banner, poster, papan pengumuman, atau media visual lainnya yang dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang keberadaan, manfaat, dan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN. Akibatnya, masyarakat tidak memperoleh informasi secara mudah dan berkelanjutan ketika berada di lingkungan Puskesmas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis bahwa keterbatasan media informasi mengenai aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah menjadi faktor penghambat, karena tidak tersedianya banner, poster, papan pengumuman, maupun leaflet menyebabkan informasi mengenai keberadaan, manfaat, dan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN baik di ruang tunggu, loket pendaftaran, maupun area luar gedung, hanya disampaikan secara lisan dan bersifat terbatas. Akibatnya, pengunjung puskesmas tidak memperoleh informasi secara

mandiri dan berkelanjutan, sehingga sebagian besar pasien tetap mengandalkan pelayanan manual tanpa mengetahui adanya alternatif layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN.

b. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi Mobile JKN

Kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi Mobile JKN merupakan kondisi masyarakat tidak memahami secara memadai keberadaan, fungsi, manfaat, serta cara penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai layanan kesehatan berbasis digital. Kurangnya pemahaman tersebut menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi secara mandiri dan merasa ragu atau takut melakukan kesalahan saat mengoperasikannya. Sehingga masyarakat lebih memilih cara konvensional dengan datang langsung ke fasilitas kesehatan. Kondisi ini menghambat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN karena tujuan penerapan layanan digital untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan kemandirian masyarakat tidak tercapai secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan penulis bahwa kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi Mobile JKN menjadi faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah. Banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan, fungsi, dan manfaat aplikasi serta belum memahami cara penggunaannya secara mandiri, terutama pada kelompok lanjut usia dan masyarakat yang tidak terbiasa menggunakan teknologi. Kondisi ini menimbulkan keraguan dan rasa takut melakukan kesalahan saat mengoperasikan aplikasi, sehingga masyarakat lebih memilih mengurus layanan kesehatan secara manual dengan datang langsung ke puskesmas. Minimnya media informasi, panduan penggunaan, dan kegiatan sosialisasi yang intensif semakin memperkuat ketergantungan masyarakat pada pelayanan konvensional, sehingga tujuan penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan kemandirian masyarakat belum dapat tercapai secara optimal.

c. Keterbatasan kemampuan petugas loket pendaftaran dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN

Keterbatasan kemampuan petugas loket pendaftaran menjadi salah satu faktor penghambat dalam efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah. Petugas loket sebagai garda terdepan pelayanan administrasi kurang mampu memberikan penjelasan dan arahan yang optimal terkait fitur serta prosedur penggunaan aplikasi Mobile JKN. Petugas kurang menguasai penggunaan fitur, alur layanan, serta prosedur penggunaan aplikasi, sehingga tidak semua petugas mampu memberikan informasi, arahan, dan pendampingan kepada masyarakat dalam menggunakan layanan JKN berbasis digital. dan solusi atas kendala teknis yang sering dihadapi masyarakat. Akibatnya, informasi yang diterima peserta JKN menjadi terbatas dan kurang jelas, sehingga masyarakat cenderung memilih mengurus layanan secara langsung di puskesmas dibandingkan memanfaatkan layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis tentang keterbatasan kemampuan petugas loket pendaftaran dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN menjadi faktor penghambat sehingga penggunaan aplikasi kurang efektif. Petugas puskesmas loket kurang memahami dan bingung dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN serta tidak ada pelatihan formal, sehingga kemampuan mereka dalam menjelaskan dan mendampingi peserta kurang. Hal ini menyebabkan

penjelasan yang diberikan tidak seragam, peserta sering kebingungan, dan sebagian lebih memilih menggunakan layanan manual meskipun fitur digital tersedia. Kurangnya pendampingan dan pelatihan rutin memperkuat kondisi ini, sehingga kemampuan teknis petugas belum optimal dan berdampak langsung pada efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian tentang Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pasien BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur dapat dikatakan kurang efektif yang dapat dilihat pada indikator berikut, dimulai dari indikator yang sudah efektif yaitu : Pertama, Sarana dan Prasarana terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah sudah efektif, karena ketersediaan perangkat ponsel atau smartphone masyarakat yang memadai, jaringan internet yang stabil, serta sistem server yang berfungsi dengan baik. Adapun indikator yang cukup efektif yaitu : Pertama, Prosedur terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah cukup efektif, karena pada dasarnya prosedur penggunaan aplikasi Mobile JKN yang jelas, terstandar, dan mudah diakses. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala belum terintegrasinya sistem Mobile JKN dengan sistem rekam medis elektronik dan pendaftaran di puskesmas, sehingga terjadi tumpang tindih antara prosedur digital dan prosedur manual yang berdampak pada waktu tunggu pelayanan. Adapun beberapa indikator yang dinilai kurang efektif yaitu: Pertama, Kurun Waktu terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah kurang efektif, karena jumlah pengguna masih relatif kecil dibandingkan dengan total kunjungan pasien BPJS. Durasi penerapan penggunaan aplikasi Mobile JKN yang cukup lama belum sepenuhnya berdampak pada penggunaan yang optimal dan merata. Kedua, Pencapaian Sasaran terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah kurang efektif, karena pencapaian sasaran target penggunaan yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan tidak tercapai setiap bulannya. Ketiga, Proses Sosialisasi dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi Mobile JKN ini sebab kurangnya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak puskesmas kepada pihak masyarakat atau kepada pasien yang datang berobat. Keempat, Peningkatan Kemampuan karena banyak petugas puskesmas dan masyarakat yang masih tidak memahami dan menguasai penggunaan aplikasi ini. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pasien BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur meliputi faktor pendukung yaitu : Pertama Ketersediaan Jaringan Internet Yang Stabil Di Wilayah Kecamatan Dusun Tengah. Kedua Kelengkapan Fitur Pada Aplikasi Mobile JKN. Sedangkan faktor Penghambat yaitu : Pertama, Keterbatasan Media Informasi Di Puskesmas. Kedua, Kurangnya Pemahaman Masyarakat Tentang Aplikasi Mobile JKN. Ketiga, Keterbatasan Kemampuan Petugas Loker Pendaftaran Dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjasmari, N. M. M., & Rahliani, R. (2025). EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA PASIEN RUMAH SAKIT DATU KANDANG HAJI KABUPATEN BALANGAN. *Al Iidara Balad*, 6(2), 850-863.
- Amrizal. Dedi dkk. (2018) *Penanggulangan Golput Dalam Pelaksanaan Pemilu Legislatif Dan Pilkada*. Medan: Lembaga Penelitian Dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Mutiarin, Dyah. dan Zaenudin, Arif. (2021) *Manajemen birokrasi dan kebijakan: penelusuran konsep dan teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.



- Sawir, Muhammad. (2020) *Birokrasi Pelayanan Publik: Komsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish CV Budi Utama.
- Sugiyono. (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, Candra. dan Rifai, Muhammad. (2016) *Dasar-Dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Medan: Perdana Publishing.