

## EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA PASIEN RUMAH SAKIT DATU KANDANG HAJI KABUPATEN BALANGAN

Ni Made Musiyani Anjasmari<sup>1</sup>, Rahliani<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : [rahlianilia@gmail.com](mailto:rahlianilia@gmail.com)

### ABSTRAK

Teknologi informasi telah memberikan kontribusi besar dalam berbagai sektor, termasuk kesehatan. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi Mobile JKN yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan bagi peserta JKN. Namun, observasi awal menunjukkan bahwa adanya fenomena masalah yang ditemukan seperti minimnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi, kendala teknis seperti error pada aplikasi, keterbatasan jaringan internet di daerah pedalaman, serta kurangnya sosialisasi dan panduan penggunaan aplikasi. Berdasarkan hal di atas penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas dan faktor yang mempengaruhi penerapan aplikasi Mobile JKN di RS Datu kandang haji Kabupaten Balangan yang diharapkan nantinya dapat memperbaiki kualitas layanan kesehatan di RS Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Mobile JKN di RS Datu Kandang Haji, Kabupaten Balangan, cukup efektif. Sasaran program sudah efektif, karena sebagian besar pasien sudah sesuai dengan target. Tingkat partisipasi pasien cukup efektif karena banyak yang masih mendaftar secara manual. Sosialisasi program dan ketersediaan sumber daya manusia juga cukup efektif, terlihat dari minimnya informasi yang diterima pasien mengenai aplikasi ini. Kemudahan akses layanan melalui aplikasi juga cukup efektif seringnya gangguan teknis yang menghambat penggunaannya secara optimal. Efisiensi layanan melalui aplikasi sudah cukup efektif karena meskipun berhasil mempersingkat waktu pelayanan kesehatan namun masih terkendala oleh gangguan pada aplikasi. Kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi cukup efektif, mengingat adanya berbagai kendala. Ketersediaan fitur pada aplikasi sudah efektif, karena fitur yang tersedia sangat membantu pasien dalam pelayanan kesehatan. Pemantauan penggunaan aplikasi cukup efektif meskipun adanya kendala teknis yang belum terselesaikan. Selain itu, layanan pengaduan dan kecepatan tindak lanjut pengaduan masih belum efektif, karena mayoritas pasien tidak mengetahui atau memanfaatkan layanan tersebut. Faktor pendukung mencakup internet yang stabil dan kelengkapan fitur pada aplikasi, sementara faktor penghambat melibatkan kurangnya literasi digital dan kendala pada aplikasi. Untuk meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN peneliti menyarankan perlu adanya peningkatan informasi dan sosialisasi mengenai ketersediaan layanan pengaduan penggunaan aplikasi Mobile JKN sehingga petugas bisa segera melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan pasien, selain itu pasien diharap lebihaktif untuk mencari informasi dan dapat memanfaatkan fasilitas yang tersedia.

**Kata kunci:** Efektivitas Penerapan, Aplikasi Mobile (JKN)

### ABSTRACT

*Information technology has made significant contributions across various sectors, including healthcare. One such innovation is the Mobile JKN application, designed to enhance the efficiency of healthcare services for JKN participants. However, initial observations reveal several issues, such as limited public understanding of technology, technical problems like application errors, inadequate internet connectivity in remote areas, and insufficient socialization and user guidance. Based on these concerns, this study aims to evaluate the effectiveness and factors influencing the implementation of the Mobile JKN application at Datu Kandang Haji Hospital, Balangan Regency, with the expectation of improving the quality of healthcare services at the hospital. The research findings indicate that the implementation of the Mobile JKN application at Datu Kandang Haji Hospital, Balangan Regency, is moderately effective. The program's targets have been achieved effectively, as most patients meet the intended criteria. Patient participation is moderately effective because many patients still register manually. The program's socialization and availability of human resources are also moderately effective, as evidenced by the limited information patients receive about the application. Accessibility of services through the application is moderately effective due to frequent technical disruptions that hinder optimal use. Service efficiency through the*

*application is moderately effective, as it successfully reduces the time required for healthcare services but remains hampered by application glitches. Patient satisfaction with the application is also moderately effective, given the various challenges faced. The availability of features in the application is effective, as the provided features significantly help patients access healthcare services. The monitoring of application usage is moderately effective despite unresolved technical issues. Moreover, complaint services and response speed remain ineffective, as most patients are unaware of or do not utilize these services. Supporting factors include stable internet connectivity and the comprehensiveness of application features, while inhibiting factors involve limited digital literacy and persistent application issues. To enhance the effectiveness of the Mobile JKN application, the researcher suggests increasing information dissemination and socialization regarding the availability of complaint services within the Mobile JKN application. This would enable staff to promptly address patient complaints. Additionally, patients are encouraged to be more proactive in seeking information and utilizing the available features to maximize the benefits of the application.*

**Keywords:** *Implementation Effectiveness, Mobile Application (JKN)*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu aspek yang terkena dampak signifikan dari adanya teknologi. Teknologi informasi mengubah cara data medis disimpan, diakses, dan dikelola, meningkatkan efisiensi layanan kesehatan dan memberikan dukungan yang lebih baik untuk pengambilan keputusan klinis. Penggunaan teknologi informasi di bidang kesehatan juga mencakup pengembangan perangkat medis canggih dan aplikasi kesehatan yang membantu pengguna dalam memantau kondisi kesehatan mereka.

Di Indonesia, penerapan teknologi dalam layanan kesehatan menjadi semakin penting seiring dengan pelaksanaan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Yang di atur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan begitu lahirlah BPJS Kesehatan yang mengatur program JKN-KIS, yang bertujuan menyediakan akses kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh penduduk. Sebagai bagian dari upaya untuk mendukung tujuan ini, Kementerian Kesehatan meluncurkan aplikasi mobile JKN yang di rancang untuk mempermudah pasien dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan.

JKN merupakan sebuah program dari pemerintah yang berdasarkan pada Perpres No. 12 tahun 2013 pasal 6 ayat (1) mengenai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang isinya menjelaskan kepesertaan Jaminan Kesehatan bersifat wajib dan mencakup semua penduduk Indonesia dengan target Universal Health Coverage (UHC) di tahun 2019 semua penduduk Indonesia sudah terdaftar menjadi anggota BPJS Kesehatan. Di mulai sejak 1 Januari 2014, pemerintah indonesia sudah mulai menerapkan Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan tersebut maka pemerintah memberikan inovasi dengan menghadirkan Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi mobile JKN merupakan contoh konkret dari penerapan teknologi dalam sektor kesehatan. Aplikasi Mobile JKN dihadirkan dengan semakin berkembangnya segala sesuatu berbasis teknologi informasi yang semakin maju, dimana Aplikasi Mobile JKN ini ada dengan tujuan untuk memudahkan peserta BPJS dalam melakukan pelayanan, Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur, termasuk pendaftaran peserta, pencarian fasilitas kesehatan, penjadwalan layanan, dan pengelolaan klaim secara digital. Penggunaan teknologi mobile di harapkan dapat mengatasi beberapa tantangan yang dihadapi sistem kesehatan tradisional, seperti antrian panjang, akses informasi kesehatan yang terbatas dan birokrasi yang kompleks.

Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang menerapkan penggunaan aplikasi mobile JKN bagi pasien. Dengan adanya aplikasi mobile JKN diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kenyamanan dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan. Dari data yang diberikan oleh pegawai Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan diketahui jika jumlah data pasien

rawat jalan dari bulan januanri hingga oktober 2024 sebanyak 37.208 pasien, sedangkan jumlah pasien BPJS yang menggunakan aplikasi atau mendaftar berulang melalui aplikasi Mobile JKN pada tahun 2022 sebanyak 1.635 pasien, pada tahun 2023 sebanyak 8355 pasien dan pada tahun 2024 dari bulan januari hingga oktober sebanyak

10.343 pasien, lebih lanjut pegawai Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan mengatakan jika dari jumlah pasien peserta BPJS yang melakukan kunjungan ke Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan tidak semuanya melakukan pelayanan melalui Mobile JKN , meskipun terdapat peningkatan disetiap tahunnya namun dilihat dari data yang didapatkan dari total seluruh pasien BPJS pada tahun 2024 yaitu sebanyak 37.208 pasien hanya 10.343 pasien yang diketahui menggunakan aplikasi Mobile JKN

Permasalahan utama saat ini menurut informasi yang peneliti dapatkan dari pegawai Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan dan masyarakat yang merasakan pelayanan disana khususnya pada masyarakat yang terdaftar sebagai peserta BPJS yang melakukan pelayanan adminstrasi melalui Aplikasi Mobile JKN, mereka menjelaskan bahwa mereka yang melakukan pelayanan melalui Aplikasi Mobile JKN merasa masih kesulitan dalam menggunakan aplikasi untuk pendaftaran antrian maupun mengurus pengadministrasian lainnya.

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) awal yang kemudian telah ditemukan fenomena-fenomena atau permasalahan yang ditemui, yaitu : Dari hasil observasi awal peneliti pada pasien Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan masih terdapat banyak pasien yang tidak menggunakan Aplikasi Mobile JKN dikarenakan sebagian besar pasien yang melakukan pemeriksaan adalah lansia yang minim pemahaman akan teknologi dan jaringan internet yang tidak merata di beberapa daerah kabupaten Balangan, Pasien RSUD Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan sosialisasi mengenai penggunaan dan manfaat Aplikasi Mobile JKN masih kurang dimana sosialisasi hanya disampaikan melalui poster atau banner yang diletakan di beberapa tempat, beberapa pasien masih kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN dikarenakan terkendala dalam melakukan registrasi, terbatasnya waktu pendaftaran dan kapasitas pendaftar, serta sering terjadi hambatan teknis dalam aplilasi/gangguan. Sehingga tujuan diadakannya Aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan pasien dalam mengakses layanan kesehatan secara efesien belum dapat tercapai sepenuhnya, dan terdapat beberapa pasien yang belum mengetahui mengenai ketersediaan tempat pelaporan pengaduan, sebagai tempat pengaduan jika terdapat masalah pada aplikasi, sehingga pasien lebih memilih untuk melakukan pelayanan secara langsung hingga aplikasi pulih dengan sendirinya.

Penelitian terdahulu Siti Nur Aisyah (2019) Yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Melalui Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Semarang" Penelitian ini berfokus pada analisis efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan jaminan kesehatan di BPJS Kesehatan Cabang Semarang. Aplikasi Mobile JKN diluncurkan sebagai inovasi teknologi untuk memudahkan peserta JKN dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan secara lebih cepat dan praktis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam kepada petugas BPJS, tenaga kesehatan, serta para peserta JKN yang telah menggunakan aplikasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan pengecekan status kepesertaan, pendaftaran fasilitas kesehatan, serta klaim biaya layanan kesehatan. Selain itu, aplikasi ini juga dinilai efektif dalam mengurangi waktu tunggu dan antrian di kantor BPJS Kesehatan maupun di fasilitas kesehatan terkait. Namun, terdapat beberapa kendala teknis yang sering dihadapi oleh pengguna, seperti kesulitan akses internet dan masalah teknis pada aplikasi. Pengguna di wilayah pedesaan cenderung mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi, terutama yang berada di daerah dengan infrastruktur jaringan yang belum memadai. Meskipun aplikasi ini secara keseluruhan dianggap mampu meningkatkan kualitas pelayanan jaminan kesehatan, perlu ada peningkatan dari sisi sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi kepada masyarakat, terutama

mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Selain itu, diperlukan perbaikan infrastruktur internet di daerah-daerah tertentu agar aplikasi dapat diakses secara optimal oleh seluruh peserta JKN. Penelitian ini menyarankan agar BPJS Kesehatan terus berupaya mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam sistem pelayanan kesehatan untuk mencapai tujuan jaminan kesehatan yang merata dan berkualitas.

## METODE

Metode penelitian yang dipilih penulis adalah menggunakan pendekatan yang bersifat Kualitatif, adalah pendekatan kualitatif dimana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas tentang bagaimana Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile JKN pada Pasien Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Secara keseluruhan, informan yang dilibatkan berjumlah sepuluh orang dengan menggunakan purposive sampling. Uji kredibilitas data dengan perluasan pengamatan, penyempurnaan, triangulasi, diskusi dengan rekan sejawat, analisis kasus, negativitas dan pengecekan anggota dan membercheck.

## PEMBAHASAN

### A. Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional pada Pasien Rumah sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan

#### 1. Ketepatan sasaran

##### a. Sasaran program pengguna aplikasi mobile JKN

Sasaran program yaitu sejauh mana program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sasaran program pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan sudah efektif karena sasaran pengguna aplikasi Mobile JKN mencakup semua pasien yang melakukan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Datu Kandang Haji kabupaten Balangan dalam dan terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan, tidak ada batasan usia, hingga aplikasi ini dapat digunakan oleh pasien di semua kalangan baik tua maupun muda. Fokus utama penerapan aplikasi Mobile JKN ini adalah pasien rawat jalan, dengan tujuan untuk mempercepat proses administrasi, mengurangi waktu tunggu serta memberikan kemudahan untuk pasien dalam mengambil nomor antrian, sehingga pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan lebih efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa program penggunaan aplikasi Mobile JKN sudah tercapai dengan efektif karna sebagian besar pasien di Rumah Sakit Datu Kandang Haji sudah terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan hingga pasien dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN saat melakukan pelayanan kesehatan hal ini dapat memudahkan pasien dalam melakukan berbagai macam layanan kesehatan di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan .

##### b. Tingkat partisipasi pasien sasaran pengguna aplikasi mobile JKN

Tingkat partisipasi berarti sejauh mana individu atau kelompok sasaran yang menerima manfaat dari suatu program terlibat secara aktif dalam berbagai tahap pelaksanaan program.

Berdasarkan hasil wawancara, partisipasi pasien dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan cukup efektif.

Antusiasme tinggi memang terlihat dari sejumlah pasien yang rutin memanfaatkan aplikasi untuk kemudahan pendaftaran dan pengelolaan administrasi kesehatan. Namun, beberapa kendala masih menghambat efektivitas partisipasi secara menyeluruh. Keterbatasan kuota pendaftaran online sering kali membuat pasien tidak dapat menggunakan aplikasi sebagaimana mestinya. Selain itu, kurangnya informasi dan sosialisasi menyebabkan sebagian besar pasien belum mengenal atau memahami cara menggunakan aplikasi tersebut, sehingga mereka tetap bergantung pada pendaftaran manual. Keterbatasan tenaga petugas juga menjadi masalah, di mana tingginya jumlah pengguna aplikasi tidak diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia, sehingga terjadi keterlambatan atau kendala teknis dalam proses pelayanan. Meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan, hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan partisipasi pasien masih diperlukan agar aplikasi dapat dimanfaatkan lebih luas dan merata.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat partisipasi penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan cukup efektif. Dari wawancara, terlihat bahwa sebagian pasien sudah merasa terbantu dengan aplikasi ini untuk mendaftar dan mengurus administrasi, tetapi banyak juga yang terkendala oleh kuota pendaftaran online yang cepat penuh dan kurangnya informasi tentang aplikasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang memilih mendaftar secara manual karena belum memahami cara menggunakan aplikasi atau tidak berhasil mendapatkan nomor antrian melalui aplikasi. Sementara itu, dokumentasi menunjukkan antrian manual yang masih sangat panjang, yang menandakan bahwa sebagian besar pasien belum beralih menggunakan aplikasi. Secara keseluruhan, meskipun aplikasi ini membantu mempercepat proses pendaftaran bagi sebagian pasien, masih diperlukan perbaikan, seperti menambah kuota pendaftaran online, memberikan informasi yang lebih luas kepada masyarakat, dan meningkatkan pelayanan di rumah sakit agar aplikasi ini dapat digunakan dengan lebih maksimal.

## 2. Sosialisasi program

### a. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan cara atau metode yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan pemahaman kepada individu atau kelompok agar mereka memahami dan menerima program yang disampaikan.

Berdasarkan hasil wawancara, sosialisasi aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan cukup efektif. Meskipun pihak rumah sakit telah melakukan berbagai upaya seperti penggunaan banner, brosur, media sosial, dan penjelasan langsung oleh petugas, banyak pasien yang masih merasa kurang mendapatkan informasi secara langsung. Beberapa pasien bahkan mengetahui aplikasi ini dari sumber lain seperti teman atau masyarakat, bukan melalui sosialisasi resmi. Selain itu, tantangan seperti rendahnya pemahaman teknologi, terutama pada pasien lansia, turut menjadi faktor yang menghambat efektivitas sosialisasi. Walaupun media sosial cukup membantu dalam menjangkau sebagian pasien, pendekatan ini belum merata dan belum mampu menjangkau semua kalangan. Dengan demikian, upaya sosialisasi perlu ditingkatkan dan disesuaikan dengan kebutuhan pasien untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, sosialisasi aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan cukup efektif. Meskipun pihak rumah sakit telah menggunakan banner, brosur, dan media sosial untuk memberikan

informasi, banyak pasien merasa kurang mendapatkan penjelasan langsung. Beberapa pasien bahkan mengetahui aplikasi ini dari orang lain, seperti teman atau sesama pasien, bukan dari sosialisasi resmi. Observasi juga menunjukkan bahwa sosialisasi belum dilakukan secara konsisten dan belum menjangkau semua kelompok pasien, terutama mereka yang kurang paham teknologi, seperti lansia. Selain itu, pendekatan yang digunakan belum sepenuhnya efektif dalam menarik perhatian pasien untuk memahami dan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu, sosialisasi perlu diperbaiki dan lebih intensif agar dapat menjangkau lebih banyak pasien dengan cara yang lebih mudah dipahami.

b. Ketersediaan sumber daya manusia

Ketersediaan sumber daya manusia dalam hal ini adalah peran petugas dalam mensosialisasikan aplikasi Mobile JKN agar dapat di gunakan pasien saat melakukan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara, efektivitas sosialisasi aplikasi Mobile JKN oleh petugas di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan dapat dikatakan cukup efektif. Meskipun petugas telah berupaya memberikan penjelasan dan bimbingan secara langsung kepada pasien yang membutuhkan, pendekatan mereka dinilai masih pasif, karena penjelasan umumnya hanya diberikan jika pasien bertanya terlebih dahulu. Hal ini menyebabkan banyak pasien yang belum memahami aplikasi dengan baik, beberapa pasien merasa terbantu oleh penjelasan petugas, tetapi menyarankan agar sosialisasi dilakukan lebih luas, seperti di puskesmas atau melalui kader kesehatan desa. Pendekatan yang lebih proaktif dan melibatkan lebih banyak kanal komunikasi diperlukan untuk memastikan aplikasi Mobile JKN dapat dimanfaatkan oleh seluruh pasien dengan lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, peran petugas Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan dalam mensosialisasikan aplikasi Mobile JKN dapat dikatakan cukup efektif. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah petugas yang berperan sebagai operator Mobile JKN Observasi menunjukkan bahwa diperlukannya tambahan petugas aplikasi Mobile JKN sehingga petugas tidak kewalahan dalam melayani pasien pendaftaran online selain itu dengan sumber daya manusia yang cukup sosialisasi dapat dilakukan secara lebih luah kepada pasien Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan.

3. Tercapainya tujuan program

a. Kemudahan akses layanan pada aplikasi mobile JKN

Kemudahan akses layanan pada aplikasi Mobile JKN adalah seberapa mudah pasien untuk mengakses fitur yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN sehingga aplikasi dapat digunakan untuk melakukan segala kegiatan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara, efektivitas aplikasi Mobile JKN dalam memudahkan pelayanan kesehatan dapat dikatakan cukup efektif. Dari sisi petugas rumah sakit, aplikasi ini dianggap sangat membantu dalam mengurangi antrean dan mempercepat proses administrasi. Namun, dari perspektif pasien, efektivitasnya bervariasi. Pasien yang memiliki pemahaman teknologi dan akses internet stabil merasa aplikasi ini praktis dan memudahkan. Sebaliknya, pasien yang kurang paham teknologi, menghadapi kendala jaringan, atau mengalami error pada aplikasi merasa kesulitan dan kurang terbantu. Kendala seperti cepat habisnya nomor antrean online, ketergantungan pada jaringan internet, dan tingkat literasi digital yang rendah menjadi faktor penghambat. Oleh karena itu, meskipun aplikasi ini memberikan manfaat nyata bagi sebagian pengguna, efektivitasnya secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan dengan memperbaiki sistem aplikasi, memperluas edukasi, dan memastikan akses yang lebih merata bagi semua kalangan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan cukup efektif. Dari sisi petugas dan pasien yang memahami teknologi, aplikasi ini sangat membantu dalam mempercepat proses administrasi dan mengurangi antrean. Akan tetapi, kendala teknis seperti gangguan jaringan internet, error pada aplikasi, dan cepat habisnya nomor antrean online menjadi hambatan utama. Selain itu, banyak pasien, terutama yang kurang paham teknologi, merasa kesulitan menggunakan aplikasi ini dan sering kali harus meminta bantuan dari keluarga atau orang lain. Observasi juga menunjukkan bahwa aksesibilitas aplikasi ini masih terbatas, terutama di wilayah dengan koneksi internet yang buruk. Meskipun aplikasi ini memberikan manfaat bagi sebagian pengguna, diperlukan upaya lebih lanjut, seperti perbaikan sistem aplikasi,

peningkatan literasi digital pasien, dan pendekatan yang lebih aktif dari petugas untuk memastikan layanan ini dapat diakses dan dimanfaatkan oleh semua pasien dengan lebih mudah..

b. Tingkat efisiensi layanan pada aplikasi mobile JKN

Tingkat efisiensi layanan pada aplikasi mobile JKN mengacu pada sejauh mana aplikasi Mobile JKN dalam membantu pasien untuk menghemat waktu, tenaga, dan biaya dalam mengakses layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan cukup efektif, dimana efisiensi aplikasi masih terkendala oleh beberapa hal seperti kendala pada aplikasi dan jaringan di daerah-daerah tertentu menyebabkan kurangnya efisiensi pada aplikasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan cukup efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan. Aplikasi ini mempermudah proses administrasi dengan memungkinkan pasien melakukan pendaftaran dan pengambilan nomor antrean secara online, sehingga waktu tunggu di rumah sakit dapat diminimalkan. Pasien tidak perlu lagi datang lebih awal atau mengantri lama, yang secara langsung menghemat waktu dan tenaga mereka. Selain itu, dari segi operasional, namun karena adanya beberapa kendala pada aplikasi, tidak meratanya jaringan internet di beberapa daerah, dan pemahaman pasien yang masih kurang mengenai aplikasi hal itu mempengaruhi efisiensi aplikasi Mobile JKN.

c. Kepuasan pasien terhadap pengguna aplikasi mobile JKN

Kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN merujuk pada sejauh mana pasien merasa puas dengan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara, kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan cukup efektif. Secara umum, banyak pasien merasa puas karena aplikasi ini mempermudah akses layanan kesehatan, menghemat waktu, dan memungkinkan pendaftaran online tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Fitur-fitur seperti pengambilan nomor antrean, pengecekan jadwal dokter, dan pengurangan waktu tunggu di rumah sakit diakui sangat membantu. Namun, beberapa kendala masih dirasakan, seperti masalah jaringan internet yang tidak stabil, keterbatasan kuota pendaftaran, gangguan teknis seperti gagal login atau rujukan hilang, serta kebijakan prioritas yang dianggap mengurangi manfaat penggunaan aplikasi. Waktu pendaftaran yang dimulai tengah malam juga menjadi keluhan bagi sebagian pasien. Secara keseluruhan, meskipun aplikasi ini memberikan banyak manfaat dan meningkatkan efisiensi, beberapa aspek teknis dan operasional masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan cukup efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Aplikasi ini

mempermudah pasien untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrian secara online, yang mengurangi waktu tunggu dan kepadatan di rumah sakit. Banyak pasien merasa puas dengan kemudahan akses dan penghematan waktu yang diberikan. Namun, beberapa kendala teknis, seperti masalah jaringan internet yang tidak stabil, gangguan pada aplikasi, dan keterbatasan kuota pendaftaran, masih mempengaruhi efektivitas aplikasi. Dokumentasi yang menunjukkan gangguan teknis pada aplikasi, seperti error atau kesulitan login, menegaskan perlunya perbaikan sistem agar aplikasi dapat berfungsi dengan lebih lancar. Selain itu, kebijakan pendaftaran yang dimulai tengah malam juga menjadi keluhan bagi sebagian pasien. Secara keseluruhan, meskipun aplikasi Mobile JKN memberikan banyak manfaat dalam hal efisiensi, beberapa aspek teknis dan operasional perlu diperbaiki agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.

d. Ketersediaan fitur pada aplikasi mobile JKN

Ketersediaan fitur pada aplikasi Mobile JKN disini berarti kesesuaian fitur yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN dengan kebutuhan pasien di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan.

Berdasarkan hasil wawancara, ketersediaan fitur pada aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan efektif dalam memenuhi kebutuhan pasien. Mayoritas pasien merasa terbantu dengan fitur-fitur yang disediakan, terutama untuk pendaftaran online dan pengecekan jadwal dokter. Fitur ini mempermudah pasien mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke rumah sakit, menghemat waktu, dan mengurangi antrian. Namun, beberapa pasien mencatat adanya kendala terkait terbatasnya kuota pendaftaran di beberapa poli, yang bisa menjadi perhatian untuk lebih meningkatkan efektivitas aplikasi. Secara keseluruhan, fitur yang ada sudah cukup efektif, meskipun ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, fitur pada aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan efektif karena telah memenuhi sebagian besar kebutuhan pasien, terutama dalam hal kemudahan akses layanan kesehatan. Fitur- fitur seperti pendaftaran online, pengecekan jadwal dokter, dan informasi BPJS sangat membantu pasien dalam menghemat waktu dan mengurangi antrian di rumah sakit. Meskipun ada beberapa keluhan terkait gangguan teknis dan keterbatasan kuota, secara keseluruhan aplikasi ini dianggap efektif dalam meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi pasien.

4. Pemantauan program

a. Frekuensi pemantauan pengguna aplikasi mobile JKN

Frekuensi pemantauan penggunaan aplikasi Mobile JKN merujuk pada seberapa sering pihak yang bertanggung jawab atas aplikasi Mobile JKN untuk memantau atau mengevaluasi penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak terkait di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan, dapat disimpulkan bahwa pemantauan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN sudah efektif. BPJS Kesehatan secara rutin memantau aplikasi setiap hari untuk mengidentifikasi kendala yang dialami oleh pengguna serta mengevaluasi tingkat partisipasi pasien yang memanfaatkan layanan tersebut. Langkah ini bertujuan memastikan aplikasi berjalan lancar dan memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Selain itu, bagian IT rumah sakit turut melakukan pemantauan, meskipun tidak selalu rutin, untuk menangani kendala teknis yang mungkin muncul selama penggunaan aplikasi. Pemantauan ini juga mencakup upaya meningkatkan kualitas layanan, seperti mengevaluasi jumlah pengguna aplikasi yang terus meningkat dan memastikan setiap perbaikan yang diperlukan dapat diterapkan. Dengan pemantauan yang berkelanjutan

dari BPJS Kesehatan dan pihak rumah sakit, diharapkan aplikasi Mobile JKN dapat terus stabil, mudah diakses, dan memberikan manfaat optimal bagi pasien dalam menjalani pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pemantauan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan cukup efektif dilakukan oleh BPJS Kesehatan dan tim IT rumah sakit. Pemantauan ini dilakukan untuk mengetahui kendala teknis yang terjadi serta mengevaluasi tingkat partisipasi pasien dalam menggunakan aplikasi. Meskipun pemantauan dilakukan dengan baik, ada kebutuhan untuk meningkatkan frekuensi dan kualitas pemantauan agar masalah yang muncul dapat segera diatasi. Pemantauan yang lebih sistematis dan rutin diperlukan untuk memastikan aplikasi berfungsi optimal dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

b. Ketersediaan layanan pengaduan pasien mengenai pengguna aplikasi mobile JKN

Ketersediaan layanan pengaduan pasien mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN merujuk pada adanya sarana yang disediakan untuk menerima, menanggapi dan menyelesaikan keluhan atau masalah yang dialami pasien dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan, dapat disimpulkan bahwa layanan pengaduan terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN belum efektif terdapat variasi informasi yang berbeda antara petugas dan pasien. Beberapa petugas mengungkapkan bahwa layanan pengaduan tersedia melalui aplikasi itu sendiri, di mana pasien dapat menyampaikan keluhan atau masalah teknis yang mereka hadapi. Selain itu, terdapat juga nomor kontak yang bisa dihubungi oleh pasien yang membutuhkan bantuan. Namun, sebagian pasien tidak mengetahui adanya layanan pengaduan tersebut dan lebih memilih beralih ke metode pendaftaran manual saat mengalami kendala. Bahkan, beberapa pasien merasa tidak ada layanan pengaduan sama sekali. Beberapa dari mereka mengungkapkan bahwa mereka hanya bisa menunggu hingga aplikasi kembali berfungsi tanpa adanya opsi pengaduan yang jelas. Secara keseluruhan, meskipun ada pengakuan dari beberapa petugas tentang adanya layanan pengaduan, kenyataannya sebagian besar pasien tidak mengetahui atau tidak memanfaatkan layanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam sosialisasi mengenai keberadaan layanan pengaduan, yang dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN bagi pasien di Rumah Sakit Datu Kandang Haji.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, layanan pengaduan terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji masih belum efektif. Meskipun beberapa petugas mengonfirmasi adanya layanan pengaduan melalui aplikasi atau nomor kontak, sebagian besar pasien tidak mengetahui atau tidak memanfaatkan layanan tersebut. Banyak pasien yang memilih beralih ke pendaftaran manual saat menghadapi kendala, yang menunjukkan bahwa mereka tidak yakin atau tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai layanan pengaduan. Keterbatasan pemahaman pasien tentang prosedur pengaduan, ditambah dengan kurangnya sosialisasi yang jelas, menjadi faktor yang menghambat efektivitas layanan tersebut. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitasnya, perlu ada upaya yang lebih baik dalam mengedukasi pasien tentang cara mengakses dan menggunakan layanan pengaduan yang tersedia.

c. Kecepatan tindak lanjut terhadap pengaduan pasien

Kecepatan tindak lanjut terhadap pengaduan pasien dalam konteks ini merujuk pada seberapa cepat pihak pengelola aplikasi Mobile JKN menanggapi atau menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh pasien pengguna aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan hasil wawancara, kecepatan tindak lanjut terhadap pengaduan pasien mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji belu,

efektif hasil wawancara menunjukkan menunjukkan perbedaan pandangan antara petugas dan pasien. Dari sudut pandang petugas, pengaduan yang diterima melalui aplikasi, nomor pengaduan, atau langsung di loket reservasi, ditindaklanjuti dengan cepat. Petugas berusaha untuk memberikan solusi segera, bahkan mengarahkan pasien ke bagian IT jika diperlukan. Namun, sebagian besar pasien mengaku tidak mengetahui adanya layanan pengaduan atau belum pernah memanfaatkan fasilitas tersebut. Pasien cenderung memilih pendaftaran manual atau menunggu aplikasi kembali normal tanpa melaporkan kendala yang dihadapi. Beberapa pasien juga merasa bahwa belum ada layanan pengaduan khusus yang efektif menangani permasalahan teknis aplikasi Mobile JKN. Meskipun tindak lanjut pengaduan dianggap cepat oleh petugas, kurangnya informasi dan pemanfaatan layanan pengaduan oleh pasien menunjukkan adanya kendala dalam komunikasi dan sosialisasi layanan ini.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kecepatan tindak lanjut terhadap pengaduan pasien mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan masih belum efektif. Meskipun pihak rumah sakit dan BPJS Kesehatan telah menyediakan layanan pengaduan melalui aplikasi, nomor kontak, atau loket reservasi, banyak pasien yang tidak mengetahui keberadaan layanan tersebut. Bahkan, sebagian besar pasien lebih memilih untuk langsung beralih ke metode pendaftaran manual saat mengalami kendala, tanpa melibatkan pengaduan resmi. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan membuat kecepatan dan kualitas tindak lanjut terhadap keluhan menjadi kurang merata. Kendala ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam pengelolaan layanan pengaduan, baik dari sisi informasi yang disampaikan kepada pasien maupun efisiensi respons terhadap pengaduan yang diajukan.

## **B. Faktor- faktor yang memengaruhi Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan**

### **1. Faktor Pendukung**

- a. Ketersediaan Internet yang Stabil di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan
- b. Kelengkapan Fitur Pelayanan Online pada Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan menunjukkan bahwa efektivitas penerapan aplikasi Mobile JKN dipengaruhi oleh beberapa faktor penting. Ketersediaan jaringan internet yang stabil merupakan faktor utama yang memungkinkan aplikasi berfungsi secara optimal. Internet yang kuat mempermudah pasien dalam mengakses layanan seperti pendaftaran online, pengecekan kepesertaan, dan fitur lainnya tanpa hambatan teknis, sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan di rumah sakit. Selain itu, kelengkapan fitur aplikasi Mobile JKN juga menjadi aspek penting. Fitur-fitur seperti pendaftaran mandiri, verifikasi rujukan, pengelolaan tagihan digital, dan informasi jadwal layanan membantu mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean, serta meningkatkan kenyamanan bagi pasien. Observasi lebih lanjut menambahkan bahwa dukungan teknis berupa ketersediaan perangkat yang memadai dan infrastruktur penunjang sangat penting dalam mendukung operasional aplikasi. Kesiapan perangkat memungkinkan data diproses dengan cepat dan akurat, sehingga mengurangi potensi gangguan teknis. Pemahaman yang baik dari staf rumah sakit dan pasien tentang cara menggunakan aplikasi juga menjadi kunci keberhasilan. Tanpa edukasi yang cukup, fitur aplikasi mungkin tidak dimanfaatkan secara maksimal, yang dapat mengurangi

efektivitas penggunaannya. Oleh karena itu, pelatihan bagi pengguna aplikasi, baik staf maupun pasien, sangat diperlukan. Secara keseluruhan, keberhasilan penerapan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan dipengaruhi oleh stabilitas internet, kelengkapan fitur aplikasi, dukungan teknis yang memadai, dan pemahaman pengguna. Kombinasi faktor-faktor ini memastikan pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan pasien maupun rumah sakit.

## 2. Faktor Penghambat

### a. Tingkat Literasi Digital yang Rendah Pada Pasien Sasaran Pengguna Aplikasi Mobile JKN

### b. Kendala pada Aplikasi Saat pendaftaran Online

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terdapat dua faktor utama yang menghambat efektivitas penerapan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datuk Kandang Haji, Kabupaten Balangan. Pertama, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat menjadi tantangan signifikan. Banyak pasien, terutama lansia, mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi digital seperti smartphone dan aplikasi. Mereka tidak memahami cara mengunduh, menginstal, atau mengoperasikan aplikasi Mobile JKN. Ditambah lagi, kebiasaan masyarakat yang lebih nyaman dengan metode manual. Minimnya sosialisasi yang hanya dilakukan melalui media pasif, seperti poster atau banner, semakin membuat masyarakat kurang memahami manfaat dan penggunaan aplikasi. Kedua, kendala teknis pada aplikasi juga sering menjadi masalah. Gangguan seperti error, aplikasi yang lambat, atau fitur yang tidak berfungsi menyebabkan kesulitan dalam proses registrasi dan pengaksesan layanan. Masalah teknis ini tidak hanya menghambat efisiensi layanan, tetapi juga menurunkan kepercayaan pasien terhadap aplikasi. Selain itu, keterbatasan kapasitas pendaftar dan waktu pendaftaran semakin memperumit penggunaan aplikasi. Faktor lain yang ditemukan adalah kurangnya informasi tentang tempat pengaduan apabila terjadi masalah pada aplikasi. Pasien sering tidak tahu harus melapor ke mana dan akhirnya memilih datang langsung ke rumah sakit, menunggu hingga aplikasi kembali berfungsi. Penerapan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Datuk Kandang Haji, Kabupaten Balangan, masih menghadapi tantangan besar baik dari sisi literasi masyarakat maupun aspek teknis aplikasi. Dibutuhkan perbaikan menyeluruh dalam hal edukasi, sosialisasi, infrastruktur, serta peningkatan kualitas aplikasi untuk memastikan penerapannya berjalan lebih efektif dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

### c. Penciptaan arsip yang masih manual pada UPT Puskesmas Pugaan Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa penciptaan arsip pada UPT Puskesmas Pugaan Kecamatan Pugaan penciptaan belum baik karena arsip dibuat hanya sesuai dengan tata naskah yang buat oleh Bupati Tabalong yang penulisannya sudah diatur oleh pemerintah karena ada peraturannya dan penataannya akan tetapi masih tidak sesuai standar kearsipan karena masih dibuat dengan manual.

## SIMPULAN

Efektivitas Program penerapan Aplikasi Mobile JKN pada pasien Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan cukup efektif, hal tersebut dapat dilihat pada aspek: Pertama, meliputi indikator sasaran program pengguna aplikasi Mobile JKN sudah efektif karena sebagian besar pasien Rumah Sakit Datu Kandang Haji sudah terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan

hingga pasien dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN. Kedua, indikator tingkat partisipasi pasien pengguna aplikasi Mobile JKN cukup efektif karena masih banyak pasien yang belum memanfaatkan aplikasi ini dengan berbagai macam alasan seperti keterbatasan kouta, kurangnya informasi, atau kesulitan dalam penggunaannya. Ketiga, indikator sosialisasi program cukup efektif karena banyak pasien yang masih tidak mengetahui aplikasi Mobile JKN atau merasa kurang mendapatkan informasi. Keempat, indikator ketersediaan sumberdaya manusia cukup efektif karena kurangnya petugas/ operator mobile JKN sehingga petugas kewalahan dalam melakukan pelayanan pada pasien pengguna aplikasi Mobile JKN dan sosialisasi yang dilakukan petugas menjadi terbatas. Kelima, indikator kemudahan akses layanan pada aplikasi mobile JKN cukup efektif karena sering adanya gangguan teknis yang menyebabkan penggunaan aplikasi mobile JKN belum sepenuhnya optimal. Keenam, indikator tingkat efisiensi layanan pada aplikasi Mobile JKN cukup efektif karena efisiensi aplikasi Mobile JKN terkendala oleh beberapa hal seperti kendala aplikasi, jaringan di daerah yang tidak merata serta pemahaman pasien yang kurang. Ketujuh, indikator kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN cukup efektif karena terdapat beberapa kendala teknis, seperti masalah jaringan internet yang tidak stabil, gangguan pada aplikasi, dan keterbatasan kuota pendaftaran. Kedelapan, indikator ketersediaan fitur pada aplikasi Mobile JKN sudah efektif karena secara umum aplikasi ini memenuhi kebutuhan pasien. Kesembilan indikator frekuensi pemantauan penggunaan Aplikasi Mobile JKN cukup efektif karena meskipun pemantauan dilakukan dengan pendekatan yang baik, masih terdapat beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki, seperti masalah stabilitas aplikasi. Kesepuluh, indikator ketersediaan layanan pengaduan mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN masih belum efektif karena sebagian besar pasien tidak mengetahui adanya layanan pengaduan ini atau tidak merasa memerlukannya, dan lebih memilih untuk beralih ke pendaftaran manual saat menghadapi kendala. Kesebelas indikator kecepatan tindak lanjut terhadap pengaduan pasien mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN masih belum efektif karena kurangnya pengetahuan pasien mengenai keberadaan layanan pengaduan, sehingga banyak dari mereka tidak memanfaatkannya dan lebih memilih untuk beralih ke pendaftaran manual saat mengalami kendala sehingga petugas tidak dapat mengetahui kendala yang dialami pasien dan memperbaiki kendala tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan aplikasi Mobile JKN pada pasien Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan meliputi faktor pendukung yaitu : Pertama, kriteria sasaran program dimana sasaran untuk program aplikasi Mobile JKN adalah pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan hal itu sesuai dengan pasien yang ada di Rumah Sakit Datu Kandang Haji yang sebagian besar adalah peserta BPJS kesehatan. Kedua, ketersediaan fitur pada aplikasi yang lengkap dapat memberikan kemudahan dan efisiensi bagi pasien, terutama dalam mengurangi waktu tunggu di rumah sakit. Sedangkan faktor penghambat terdiri dari : Pertama, ketersediaan layanan pengaduan menjadi penghambat efektivitas aplikasi Mobile JKN karena kurangnya informasi mengenai ketersediaan layanan pengaduan ini sehingga pasien tidak bisa menyampaikan kendala yang dialami saat menggunakan aplikasi. Kedua, Kecepatan tindak lanjut karena kurangnya informasi mengenai layanan pengaduan sehingga pasien tidak memberitahukan kendala yang terjadi pada aplikasi petugas menjadi tidak tahu masalah apa saja yang terjadi saat pasien menggunakan aplikasi hal itu membuat kecepatan tindak lanjut terhadap kendala pada aplikasi menjadi lebih lambat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2011. Undang-Undang Nomor 24 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Amrizal, Dedi dkk 2018. Penanggulangan Golput dalam Pelaksanaan Pemilu Legislatif dan Pilkada Medan: Lembaga penelitian dan penulisan ilmiah aqli
- Amy Y.S Rahayu, 2020. Pelayanan Publik dan E-government

Angrayni, Lysa dan Yusliati, 2018. efektivitas Rehabilitasi Pecandu Narkoba Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kejahatan di Indonesia

Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.

Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.

Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH PADA TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA) BATU MERAH KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.

Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT (PAMSIMAS) DI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.

Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.

Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.

Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administraus*, 6(2), pp. 160–168.

Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHAUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.

Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'PENGELOLAAN DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN NON FISIK DI DESA PALIAT KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.

Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.

Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Idira Balad*, 4(2), pp. 28–33.

Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Idira Balad*, 6(1), pp. 189–193.

Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM

KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.

Hadiwijoyo, Suryo Sakti 2021. Pelayanan Publik Depok PT Rajagrafindo Persada

Harbani Pasolong, 2016. Metode Penelitian Administrasi Publik

Hardani dkk 2020, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantan. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, (Cetakan ke 1).

Haris Herdiansyah, 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial

Ibrahim, 2018. Metode Penelitian Kualitatif Pdean Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif

Indrawijaya, Adan Ibrahim. 2014. Teori Prilaku dan Budaya Organisasi

Mia Lasmi Wardah, 2016. Teori Prilaku Budaya dan Organisasi

Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2017). Efektivitas program BPJS kesehatan di kota Semarang (studi kasus pada pasien pengguna jasa BPJS kesehatan di puskesmas Sronдол). *Jurnal Tinjauan Kebijakan dan Manajemen Publik*, 6 (2), 416-430.

Riduwan, 2015. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian

Sahya Anggara, 2015. Metode Penelitian Administrasi

Siti Nur Aisyah. 2019. Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Melalui Aplikasi di BPJS Kesehatan Cabang Semarang

Sugiyono 2016. Metode Penelitian Administrasi Dan Metode R&D Bandung CV Alfabeta (Cetakan ke 23)

Sugiyono 2022. Metode Penelitian Kualitatif CV Alfabeta (Cetakan ke 5)

Suryo Sakti Hadiwijoyo, 2021. Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis