

ANALISIS KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN

Oleh:
Metya Iutviani

Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Jakarta
Gedung Sentra Kramat Jl. Kramat Raya No.7-9 Jakarta Pusat 10450 Indonesia
Telp. 021-31904598 Fax. 021-31904599

Email : nurqolinmetya@gmail.com

ABSTRACT

This study discusses the benefits of using the JKN Mobile Application for BPJS Kesehatan participants. The JKN Mobile Application is one of the applications that continues to be developed by BPJS Kesehatan which can be downloaded by smartphone users and functions to assist JKN participants in the administration process or obtain information about the JKN-KIS program. The purpose of this study was to analyze the level of consumer satisfaction with the use of the JKN Mobile application. In this study, the researcher used a qualitative research method with a descriptive approach by interviewing five participants who used the JKN mobile application. The results of the study showed that participants were satisfied with the use of the JKN Mobile Application because with the JKN mobile application, BPJS Kesehatan participants received fast, responsive and reliable service, because this application can be accessed anywhere and anytime. However, there are still several obstacles faced by BPJS participants when they are going to use the JKN mobile application, especially in taking a queue at a specialist polyclinic, because taking a queue at a specialist polyclinic is very difficult due to the limited number of patients served each day so that BPJS participants have difficulty getting a queue number if they want to go to a specialist polyclinic and some elderly patients also have difficulty using the JKN Mobile application because elderly patients do not understand how to use gadgets. It is hoped that in the future there will be a solution provided by BPJS Kesehatan regarding the ease of service in specialist policies so that all people have the right to obtain treatment easily and quickly and for elderly patients can be given assistance for their JKN mobile registration which is assisted by health workers at each health facility.

Key words: *Analysis of Participant Satisfaction, JKN Mobile, BPJS*

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang manfaat penggunaan Aplikasi Mobile JKN bagi peserta BPJS Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu aplikasi yang terus dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yang dapat diunduh oleh pengguna *smartphone* dan berfungsi untuk membantu peserta JKN dalam proses administrasi atau mendapatkan informasi tentang program JKN-KIS. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan melakukan wawancara kepada lima orang peserta yang menggunakan aplikasi mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta sudah merasakan puas terhadap

penggunaan Aplikasi Mobile JKN karena dengan adanya aplikasi mobile JKN peserta BPJS Kesehatan mendapatkan pelayanan yang cepat, responsive dan dapat diandalkan, karena aplikasi ini bisa diakses dimana saja dan kapan saja. Namun masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh peserta BPJS ketika akan menggunakan aplikasi mobile JKN khususnya dalam pengambilan antrian pada poli spesialis, karena untuk pengambilan antrian pada poli spesialis sangat sulit dikarenakan keterbatasan jumlah pasien yang dilayani setiap harinya sehingga peserta BPJS kesulitan untuk mendapatkan nomor antrian apabila ingin berobat ke poli spesialis dan beberapa pasien yang sudah lansia juga mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN karena pasien lansia belum memahami cara penggunaan gadget. Diharapkan kedepan ada Solusi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan terkait kemudahan pelayanan di poli spesialis agar seluruh Masyarakat mendapatkan hak untuk memperoleh pengobatan dengan mudah dan cepat dan untuk pasien lansia dapat diberikan bantuan untuk pendaftaran mobile JKN nya yang dibantu oleh petugas Kesehatan di faskes masing-masing.

Kata Kunci: Analisis Kepuasan , Mobile JKN, BPJS

PENDAHULUAN

Kesehatan Masyarakat merupakan hal utama yang harus diperhatikan oleh sebuah negara. Karena kemajuan sebuah negara akan ditentukan oleh Masyarakatnya, Masyarakat yang sehat, cerdas dan berpendidikan akan memiliki pola pikir yang jauh lebih maju untuk dapat memajukan sebuah negara. Menjaga Kesehatan Masyarakat juga merupakan Amanah undang-undang dasar tahun 1945 pada pasal 34 ayat (3) yang isinya adalah negara bertanggung jawab terhadap penyediaan fasilitas layanan kesehatan, dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Sehingga berdasarkan amanat undang-undang tersebut maka pemerintah membentuk salah satu fasilitas layanan Kesehatan yang disingkat dengan BPJS atau Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial bagi Masyarakat.

BPJS Kesehatan mulai resmi beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. Dasar berdirinya BPJS Kesehatan adalah pada tahun 2004 pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). PT Askes (Persero) ditunjuk sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan.

Pada masa awal operasional BPJS diterapkan banyak permasalahan yang terjadi selama implementasi jaminan kesehatan ini diantaranya seperti terjadinya diskriminasi yang dilakukan oleh tenaga Kesehatan antara pasien pengguna BPJS dengan Pasien non BPJS, adanya penumpukkan pasien di rumah sakit dan banyak pasien yang akhirnya pulang kembali karena antrian yang terlalu panjang dan melebihi kapasitas antrian pada hari itu, selain itu penanganan yang kurang responsif dari tenaga medis terhadap pasien yang dalam keadaan darurat, kurangnya simpati tenaga medis dalam melayani pasien dan kurang sopannya tutur kata yang disampaikan oleh tenaga medis (Utami,339 : 2022). Dengan adanya berbagai permasalahan ini maka pemerintah membuat suatu aplikasi yang dapat membantu pasien mendapatkan penanganan dengan cepat serta dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Tujuan dibuat aplikasi ini adalah untuk meminimalisir pelayanan yang buruk yang didapatkan oleh pasien yang dilakukan oleh tenaga medis. Dengan adanya aplikasi Mobile JKN ini para peserta BPJS dapat mendaftar antrian secara mandiri melalui smartphone masing-masing dimana nomor antrian yang sudah didapatkan melalui aplikasi dapat ditunjukkan kepada bagian pelayanan di rumah sakit yang dituju

untuk kemudian diproses dalam antrian layanan yang sudah diambil. Dengan adanya aplikasi ini dapat memangkas waktu tunggu pasien di rumah sakit. Sekaligus memastikan bahwasannya pasien yang datang ke rumah sakit sudah pasti akan dapat dilayani dan mendapat pelayanan dari dokter karena sudah masuk kedalam daftar antrian.

Adapun Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui kepuasan peserta BPJS dalam penggunaan mobile JKN untuk mendapatkan fasilitas layanan Kesehatan sedangkan Manfaat Penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi BPJS untuk memperbaiki kinerja dan pelayanan dimasa yang akan datang serta dapat menjadi bahan pembelajaran bagi penulis terkait pentingnya menjaga kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh sebuah institusi.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kepuasan

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam (Firmana, 2: 2023) Kepuasan adalah kelebihan jasa yang diberikan kepada konsumen untuk meningkatkan kebahagiaan konsumen yang berhubungan dengan pencapaian kebutuhan konsumsi konsumen. Maka kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai respon yang berasal dari pelanggan yang disebabkan keinginan pelanggan dapat terwujud, karena layanan atau kinerja yang diberikan tepat atau bahkan melebihi ekspektasi dari pelanggan.

BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk dengan Undang-Undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS menurut UU Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah transformasi dari badan penyelenggara jaminan sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial. (Putri, 2014:7).

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya yang disebut dengan UU BPJS menyebutkan bahwa, "BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan". Jaminan kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. (Putri, 2014 : 20).

Peserta BPJS

Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, menyebutkan bahwa peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Peserta BPJS Kesehatan dalam Pasal 4 Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan dibagi kedalam 2 kelompok peserta, yakni Peserta penerima bantuan iuran (PBI) dan peserta bukan penerima bantuan iuran (non PBI).

Mobile JKN

Langkah menuju cakupan kesehatan semesta pun semakin nyata dengan resmi beroperasinya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40

Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan. Peserta JKN-KIS saat ini terdiri dari beberapa segmen diantaranya PBPU Pemda, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP), Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) dan Pekerja Penerima Upah (PPU) yang dibagi menjadi PPU Penyelenggara Negara, Prajurit, Polri, Pejabat Negara, Kepala Desa, PPNPN, PPU Badan Usaha. (Zinda, 2021:2).

Service Quality

Menurut Gronross dalam (nasruddin, 2023) kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/konsumen. Sedangkan (Tjiptono, 2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Kotler dalam (nasruddin, 2023 : 29) mengungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau indikator penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

Berwujud (*Tangible*) Yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.

Empati (*Empathy*) Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai konsumen. Jika konsumen mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.

Cepat tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.

Keandalan (*Reliability*) Yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dimana penelitian dengan metode kualitatif deskriptif ini merupakan sebuah pendekatan terhadap suatu perilaku, fenomena, peristiwa dan masalah atau keadaan tertentu yang menjadi object penyelidikan, yang hasil temuannya berupa uraian kalimat bermakna yang

menjelaskan pemahaman tertentu. (Leksono, 2013: 1). Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan observasi, wawancara dan studi kepustakaan, dimana informan yang diteliti terdiri dari 5 orang peserta yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN, Adapun waktu penelitian ini dilakukan selama 3 bulan dari bulan januari 2024 sampai maret 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Mobile JKN merupakan cerminan dari transformasi digital dalam model bisnis BPJS Kesehatan. Sebelumnya, model ini lebih terfokus pada aktivitas administratif dari cabang atau institusi kesehatan. Namun, kini telah bertransformasi menjadi suatu bentuk yang memudahkan peserta untuk mengakses layanan ini kapan saja dan dimana saja, tanpa terkendala oleh waktu. Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah, terutama BPJS Kesehatan, dalam sektor kesehatan melalui pendekatan *e-government* dihadirkan dalam bentuk aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini memiliki tujuan utama untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Diciptakan dengan beragam kemudahan, aplikasi Mobile JKN dirancang agar dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Aksesibilitas bagi semua lapisan masyarakat menjadi perhatian utama, sejalan dengan prinsip bahwa layanan kesehatan seharusnya dapat dijangkau oleh semua orang, tanpa terhalang oleh faktor geografis maupun sosial-ekonomi. Sebagai inovasi terkini dari BPJS Kesehatan, aplikasi Mobile JKN berfungsi sebagai sarana untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan akses ke layanan kesehatan (Sari, 2024).

Digital mobile pembiayaan kesehatan merujuk pada pemanfaatan teknologi digital yang dapat diakses melalui ponsel atau tablet. Teknologi ini digunakan untuk menyediakan, mengelola, atau meningkatkan layanan serta transaksi yang berkaitan dengan pembiayaan di sektor kesehatan. Dengan demikian, digital mobile pembiayaan kesehatan memiliki potensi besar untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan kesehatan. Selain itu, ini juga memberikan kemudahan bagi individu dalam mengelola dan memahami aspek-aspek pembiayaan kesehatan mereka.

Pemanfaatan teknologi digital mobile dalam pembiayaan kesehatan menawarkan berbagai keuntungan yang signifikan, mampu meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan kesehatan. Penerapan teknologi digital mobile dalam konteks pembiayaan kesehatan tidak hanya memberikan keuntungan praktis bagi individu, tetapi juga berpotensi untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas sistem kesehatan secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis dengan melakukan wawancara langsung dengan 5 (lima) peserta BPJS Kesehatan mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN yang berdurasi 30 menit hingga 1 jam adalah :

1. Berwujud (*Tangible*)

Peneliti bertanya tentang bagaimana Fitur Aplikasi Mobile JKN dan apakah aplikasi mobile JKN membantu mempermudah untuk mendapatkan layanan Kesehatan? Dan kelima informan menjawab bahwa aplikasi Mobile JKN yang diperuntukkan untuk peserta BPJS Kesehatan ini bermanfaat untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi maupun layanan seputar JKN-KIS. Peserta tidak perlu lagi menunggu terlalu lama untuk datang ke kantor cabang hanya untuk menanyakan seputar informasi BPJS Kesehatan seperti perubahan faskes, pendaftaran online, pengecekan status kepesertaan, karena hanya dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN peserta BPJS Kesehatan bisa langsung mengaksesnya.

Fitur-fitur yang ada pada aplikasi Mobile JKN juga sangat bermanfaat untuk peserta BPJS Kesehatan yang bisa diakses dimana saja, Adapun beberapa fitur yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN adalah :

- a. Fitur info peserta, menampilkan informasi kepesertaan program JKN-KIS
- b. Fitur lokasi faskes, peserta bisa mengetahui faskes yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan
- c. Fitur REHAB, program rencana pembayaran bertahap (cicilan) yang memberikan kemudahan kepada peserta JKN-KIS yang memiliki tunggakan iuran selama 4 hingga 24 bulan.
- d. Fitur pendaftaran pelayanan (antrean), peserta dapat mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN sebelum berobat ke faskes tingkat pertama atau faskes rujukan tingkat lanjut
- e. Fitur perubahan data peserta, untuk perubahan data peserta (nomor hp, alamat email, alamat rumah, fasilitas kesehatan tingkat 1, dan kelas)
- f. Fitur ketersediaan tempat tidur, menampilkan ketersediaan tempat tidur di rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan
- g. Fitur info iuran, menampilkan tagihan iuran bulan berjalan
- h. Fitur skrining Riwayat Kesehatan, menampilkan skrining kesehatan peserta yang dilakan satu tahun sekali
- i. Fitur konsultasi dokter, peserta dapat melakukan konsultasi dokter di fasilitas Kesehatan tingkat 1 secara online dan real time
- j. Fitur jadwal Tindakan operasi, menampilkan jadwal Tindakan operasi peserta yang sudah dijadwalkan oleh pihak rumah sakit.
- k. Kartu KIS digital, menampilkan Kartu Indonesia Sehat milik peserta dan anggota keluarga secara digital, kartu ini dapat digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai ketentuan jika kartu dalam status aktif. Dan masih banyak fitur lainnya yang bermanfaat untuk peserta BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Jakarta Timur.

2. Empati (*Empathy*)

Peneliti juga bertanya terkait apakah Aplikasi Mobile JKN ini dapat membuat petugas layanan di klinik menjadi lebih empati kepada peserta BPJS Kesehatan? Dan jawaban dari kelima responden adalah dengan adanya aplikasi mobile JKN ini seluruh peserta BPJS Kesehatan berarti sudah diterima untuk diberikan layanan pada saat tanggal yang ditentukan sehingga petugas layanan akan melayani seluruh peserta BPJS Kesehatan yang sudah datang. Sehingga dengan adanya aplikasi ini dapat membuat petugas layanan memberikan empati kepada peserta BPJS Kesehatan tanpa membandingkan antara peserta mandiri atau umum dengan peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan layanan Kesehatan.

3. Cepat tanggap (*Responsiveness*)

Penulis juga bertanya kepada responden apakah dengan adanya aplikasi Mobile JKN ini dapat membuat pelayanan Kesehatan menjadi lebih responsive? Dan jawaban dari responden adalah bahwa aplikasi mobile jkn ini sangat membantu Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat tanggap dan responsive karena dapat mendaftar layanan Kesehatan dimana saja dan kapan saja terlebih jika pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh klinik Tingkat pratama belum maksimal dan harus dirujuk ke rumah sakit rujukan hal ini juga bisa dilakukan melalui aplikasi Mobile JKN dan ini membuat pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan sebelumnya dimana berobat menggunakan BPJS Kesehatan dihitung sangat lama dan membuang banyak waktu

karena ketidakjelasan alur pendaftaran yang ada di rumah sakit. Namun untuk poli khusus seperti poli spesialis 3 dari 5 orang mengatakan cukup sulit untuk diakses dan sulit mendapatkan nomor antrian hal ini disebabkan karena keterbatasan jumlah peserta poli spesialis setiap hariinya. Sehingga peserta BPJS yang akan mendaftar ke Poli Spesialis harus mendaftar jauh-jauh hari hingga 1 bulan sebelum jadwal konsultasi agar mendapatkan nomor antrian, dan pengambilan nomor antrian terkadang harus dilakukan di waktu dini hari agar tidak banyak yang mengakses dan mengambil nomor antrian dihari tersebut.

4. Keandalan (Reliability)

Pertanyaan selanjutnya adalah apakah adanya aplikasi Mobile JKN ini dapat diandalkan para peserta BPJS Kesehatan? Dan jawaban responden adalah aplikasi mobile JKN ini dapat diandalkan, karena dengan adanya aplikasi mobile JKN ini pelayanan yang diberikan menjadi lebih transparan, dan bagi peserta yang sudah mendapat nomor antrian berobat namun belum datang sesuai waktu yang dijadwalkan juga akan di hubungi oleh pihak klink untuk memastikan kehadiran peserta tersebut. Hal ini akan membantu peserta lain yang belum mendapat antrian untuk masuk ke jadwal antrian jika peserta BPJS yang sudah mendaftar terlebih dahulu berhalangan hadir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN memberikan layanan dan informasi kepada peserta dengan cukup efektif, seperti yang diungkapkan oleh peserta yang merasakan manfaat dari aplikasi Mobile JKN ini. Namun ada juga peserta yang belum menggunakan aplikasi ini karena mereka tidak memahami cara menggunakannya terlebih peserta bjps Kesehatan yang terdiri dari orang tua yang kurang memahami teknologi dan berpendidikan rendah, serta beberapa kendala dalam penerapan aplikasi, seperti jaringan yang sangat terbatas, nomor *handphone* yang tidak sesuai, kode OTP yang tidak masuk ke sms peserta, serta verifikasi wajah yang gagal diproses. Terdapat pula peserta yang sudah berumur lansia yang tidak memiliki aplikasi Mobile JKN dikarenakan faktor usia yang tidak memahami cara menggunakan *handphone*. Hal ini membuat para peserta datang ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan dan tidak memanfaatkan aplikasi Mobile JKN.

Namun, layanan dan informasi yang diberikan sudah cukup baik sejauh ini, dan peserta merasa puas dengan layanan dan informasi yang mereka terima. Dengan adanya aplikasi Mobile JKN merupakan suatu kemudahan yang memberikan manfaat pelayanan dan informasi yang didapat peserta dengan cepat dan juga dalam waktu yang tepat. Tujuan dari aplikasi Mobile JKN ini adalah untuk mengurangi antrian peserta di Kantor Cabang BPJS Kesehatan. Selain itu, banyak manfaat yang didapat dari aplikasi ini, seperti mendaftar dan mengubah data kepesertaan, mendapatkan informasi tentang peserta dan data keluarga, mengetahui informasi tentang tagihan iuran, mendapatkan layanan Fasilitas Kesehatan (KIS Digital), dan memberikan keluhan dan permintaan informasi tentang JKN-KIS.

PENUTUP

Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan maka dapat diketahui bahwa aplikasi Mobile JKN ini banyak membantu peserta BPJS kesehatan untuk mendapatkan layanan yang lebih responsive, empathy, handal karena dengan adanya aplikasi ini memudahkan

peserta BPJS kesehatan untuk mendapatkan nomor antrian berobat dan dapat menyesuaikan waktu berobat sesuai dengan waktu atau kesediaan dokter yang ada di faskes tersebut. Dengan adanya aplikasi ini juga dapat memangkas waktu tunggu yang cukup banyak karena pasien yang akan datang ke rumah sakit atau klinik hanyalah pasien yang sudah mendapatkan nomor antrian di aplikasi BPJS kesehatan sehingga tidak menyebabkan penumpukkan pasien di rumah sakit. Selain itu apabila pasien harus mendapatkan rujukan ke rumah sakit selanjutnya maka antrian juga bisa diambil melalui aplikasi mobile jkn sehingga pasien lebih mudah untuk berobat dengan rujukan karena sudah terintegrasi didalam sistem mobile JKN sistem rujukan yang diberikan dari faskes pertama dan hal ini akan memudahkan pasien untuk menghubungi rumah sakit rujukan selanjutnya. Walaupun sampai saat ini masih ada beberapa pasien yang tidak menggunakan aplikasi ini karena kurangnya pengetahuan atau cara dalam penggunaan gadget yang disebabkan peserta BPJS merupakan lansia namun dalam hal ini petugas kesehatan di rumah sakit masih sering membantu pasien atau peserta BPJS yang mengalami kesulitan untuk mendaftar.

Saran

Untuk memudahkan peserta BPJS Kesehatan mengakses layanan kesehatan khususnya poli spesialis maka sebaiknya ditambahkan kuota peserta pada poli spesialis sehingga memudahkan peserta untuk mengakses dan mendapatkan nomor antrian pada poli spesialis mengingat saat ini sangat sulit untuk mendapatkan nomor antrian poli spesialis disebabkan keterbatasan jumlah pasien yang diterima di poli spesialis pada setiap harinya. Selain itu untuk peserta BPJS Kesehatan yang sudah berusia lanjut sebaiknya diberikan pendampingan atau dispensasi dalam hal pendaftaran layanan kesehatan. Misalnya dengan diberikan bantuan untuk mendaftarkan diri di Mobile JKN, maupun diberikan bantuan pendaftaran manual dari rumah sakit atau klinik rujukannya mengingat pasien dengan usia lanjut banyak yang tidak memahami cara penggunaan gadget.

DAFTAR PUSTAKA

Asih Eka Putri, 2014, Seri Buku Saku-2: Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan), Iedrich-Ebert-Stiftung, hlm.7

Haryoko. S., Bahartiar., Arwadi, F. 2020. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.

Leksono, Sony, 2013. Penelitian kualitatif ilmu ekonomi, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Listi Fadila Utami, 2022, Kurangnya Pelayanan Terhadap Pasien Bpjs Sebagai Konsumen Kesehatan, Jurnal Multidisiplin Ilmu, Vol. 1, Nomor 4.

Nasruddin, 2022, Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada Layanan Jasa Go-Jek di Kota Palopo, jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro (JMPKN)

Sari, Dia., dkk. (2024). Systematic Literatur Riview: Analisis Manfaat Digital Mobile JKN Dalam Pembiayaan Kesehatan. *Journal Of Health And Medical Research*, 4(1), 1-9.

Undang-undang nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial.

Widyawati, Fitri., Afifuddin., Rahman, I. T. (2024). Inovasi Pelayanan Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Peserta BPJS Kesehatan (Studi Kasus BPJS Kesehatan Malang). *Jurnal Respon Publik*, 18(3), 1-8.