

## **Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan Di Kota Bandung**

**Ririn Wahyu Febriyani<sup>1</sup>, Novi Adelia<sup>1</sup>, Rahmat Santa<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Administrasi Publik, STIA Bagasasi Bandung

\*Corresponding author:  
[rwahyufebriyani@gmail.com](mailto:rwahyufebriyani@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai alat untuk mengakses dan mengelola layanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan di Kota Bandung. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara mendalam terhadap 5 peserta BPJS Kesehatan yang aktif menggunakan aplikasi Mobile JKN. Data dikumpulkan untuk mengeksplorasi pengalaman pengguna, persepsi terhadap kegunaan aplikasi, serta tantangan yang dihadapi dalam penggunaannya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan dalam mengakses informasi kesehatan, mengelola klaim, dan memantau status kepesertaan mereka. Meskipun demikian, beberapa responden mengalami kendala terkait akses internet yang tidak stabil dan kompleksitas dalam memahami proses klaim. Efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN memberikan gambaran yang mendalam tentang sejauh mana aplikasi ini memenuhi harapan dan kebutuhan peserta BPJS Kesehatan. Studi ini menyoroti pentingnya aplikasi Mobile JKN sebagai alat yang efektif dalam memfasilitasi aksesibilitas dan pengelolaan layanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan di Kota Bandung. Meskipun masih ada tantangan yang perlu diatasi, aplikasi ini memiliki potensi besar untuk terus meningkatkan pelayanan kesehatan secara digital di Indonesia.

**Kata Kunci :** *Aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Efektivitas Penggunaan*

### **Abstract**

This research aims to evaluate the effectiveness of using the Mobile JKN application as a tool for accessing and managing health services for BPJS Health participants in Bandung City. This study uses a descriptive qualitative approach by conducting in-depth interviews with 5 BPJS Health participants who actively use the Mobile JKN application. Data is collected to explore user experiences, perceptions of the usability of the application, and challenges faced in using it. Interview results show that the majority of respondents consider the Mobile JKN application to make it easy to access health information, manage claims and monitor their membership status. However, several respondents experienced problems related to unstable internet access and complexity in understanding the claims process. The effectiveness of using the Mobile JKN application provides an in-depth picture of the extent to which this application meets the expectations and needs of BPJS Health participants. This study highlights the importance of the Mobile JKN application as an effective tool in facilitating accessibility and management of health services for BPJS Health participants in Bandung City. Although there are still challenges that need to be overcome, this application has great potential to continue to improve digital health services in Indonesia.

**Keywords:** *JKN Mobile Application, BPJS Health, Effectiveness of Use*



This is an open access article  
under the CC BY license  
(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

## **PENDAHULUAN**

Di Indonesia pelayanan publik mencakup beberapa bidang salah satunya yaitu di bidang kesehatan. Pelayanan Publik sangat berkaitan erat di bidang kesehatan terutama dalam upaya meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan. Salah satu contoh yang terkait dengan pelayanan publik di bidang kesehatan yaitu pelayanan BPJS Kesehatan. (Bahri & Azmi Siregar, 2022) Menurut pasal 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menyatakan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang merupakan perubahan dari PT ASKES (Persero) didirikan untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS Kesehatan berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, di mana pada tahun 2019 memiliki target yaitu semua masyarakat Indonesia harus menjadi peserta BPJS Kesehatan (Septiyani, 2019).

Kecepatan perkembangan teknologi saat ini membuat hampir tidak mungkin untuk memisahkan aktivitas apa pun darinya. Oleh karena itu, dalam upaya mengikuti perkembangan zaman, pemerintah mulai menggunakan teknologi untuk mengubah cara pemberian layanan kesehatan. (Prasetyo & Safuan, 2022) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) juga selalu memberikan inovasi terbaru khususnya dalam memberikan pelayanan dan informasi agar mudah di dapatkan oleh masyarakat. Tujuan utamanya Inovasi pelayanan publik dalam bidang kesehatan adalah untuk mencapai fleksibilitas dalam proses efisiensi dan efektifitas pada pelayanan kesehatan. Guna meningkatkan pelayanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan Kartu Indonesia Sehat, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi JKN Mobile pada November 2017. Aplikasi ini merupakan transformasi digital dari model bisnis yang dikembangkan BPJS Kesehatan dan digunakan sebagai sarana pendaftaran peserta. Data peserta JKN dapat didaftarkan dan diubah.. (Rahmawati *et al.*, 2024)

Aplikasi yang diluncurkan oleh pemerintah ini memiliki beberapa fitur yang terbagi menjadi 2 yaitu Menu Pilihan dan Menu Lainnya. Pada fitur Menu Pilihan terdapat Info program jkn, Info lokasi faskes, info riwayat pelayanan, Rehab, Penambahan peserta, Pendaftaran pelayanan (Antrean), Konsultasi dokter, Perubahan data peserta, Pengaduan layanan jkn, dan info ketersediaan tempat tidur. Sedangkan di menu lainnya terdapat Info jadwal tindakan operasi, info iuran, pendaftaran auto debit, info riwayat pembayaran, sktining riwayat kesehatan, info virtual account dan minum obat. Pemerintah menuntut adanya aplikasi seluler JKN yang berkualitas, sehingga fungsionalitas aplikasi tersebut ditingkatkan dan fitur-fitur baru ditambahkan agar dapat melayani peserta industri asuransi dengan lebih baik. Selain harapan pengguna terhadap keberhasilan pendistribusian aplikasi mobile JKN, juga diharapkan dapat mengurangi antrean panjang di kantor BPJS Kesehatan untuk pengurusan dokumen. Masyarakat harus dapat segera merasakan layanan, menurut JKN Mobile. Aplikasi ini dapat digunakan dimana saja kapanpun tanpa batas waktu dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat memenuhi kepuasan masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan. (Anggriani & Ainy, 2019)

Dilansir dari Jabar.tribunnews kepesertaan Program JKN di Kota Bandung sendiri telah mencapai 99,38 persen dari total penduduk berdasarkan data per 1 Juni 2024, atau sekitar 2.555.187 jiwa telah terdaftar. Fasilitas kesehatan yang cukup akan memudahkan peserta JKN dalam mengakses pelayanan kesehatan (Br Sagala & Hajad, 2022). Sehingga tidak ada lagi isu kalau pelayanan tertunda karena waiting list. Cakupan kepesertaan JKN yang begitu besarnya, tentunya juga berpengaruh pada peningkatan angka pemanfaatan pelayanan kesehatan. angka pemanfaatan pelayanan kesehatan juga terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada 2021 tercatat Rp2,4 triliun, tahun 2022 Rp3,08 triliun, tahun 2023 Rp4,3 triliun, dan sampai dengan Mei 2024 sebesar hampir Rp2,2 triliun. (Greisthy, 2024)

Tujuan utama dari aplikasi Mobile JKN ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Namun masih ada yang kendala dalam sistem yang di menjadi permasalahan untuk pengguna aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah aplikasi mobile JKN sudah cukup efektif untuk menunjang kenyamanan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Efektivitas pada dasarnya adalah sejauh mana suatu organisasi mencapai tujuannya. Efektivitas adalah sejauh mana seseorang mencapai tujuan dan melaksanakan tugas dengan kualitas dan efisiensi (Suhadi, 2022). Artinya pekerjaan yang diselesaikan sesuai dengan rencana dan tanpa kehilangan waktu, tenaga, atau sumber daya lainnya akan dianggap efisien (Banowati *et al.*, 2021). Menurut (Gibson *et.al*) Efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan "standar" maka mereka dinilai semakin efektif. (Harsono *et al.*, 2021)

Ada tiga ukuran efektivitas suatu organisasi yang umum digunakan:

1. Produktivitas: Mengukur seberapa banyak output yang dihasilkan oleh organisasi dalam jumlah yang besar, yang berarti menghasilkan keuntungan yang signifikan untuk organisasi. Produktivitas dapat diukur dengan membandingkan antara output yang dihasilkan dengan input yang digunakan.
2. Kemampuan Adaptasi atau Fleksibilitas: Mengukur seberapa baik unsur-unsur dalam organisasi, seperti CEO, manajer, supervisor, dan karyawan, dapat beradaptasi dengan situasi yang berubah. Kemampuan adaptasi ini sangat penting untuk organisasi yang harus beradaptasi dengan perubahan pasar, teknologi, atau politik.
3. Kepuasan Kerja: Mengukur seberapa tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, yang menandakan bahwa individu telah mencapai target yang diberikan oleh organisasi. Kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Dengan menggunakan beberapa metode ini, organisasi dapat mengetahui seberapa jauh mereka telah mencapai tujuan dan meningkatkan efektivitasnya secara efektif. (Zilah & Adinugraha, 2023)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah merilis aplikasi mobile bernama JKN Mobile. Aplikasi ini merupakan salah satu komponen program BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan bagi pelanggan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). (Muhammadiyah Jember et al., 2023). Dengan tujuan utama meningkatkan pelayanan dan memperlancar proses administrasi peserta, peluncuran JKN Mobile merupakan titik balik signifikan dalam sejarah pelayanan kesehatan di Indonesia. (Mareta Kusumawati et al., 2024). Sejak diluncurkan, aplikasi ini telah mendapatkan respon positif dari masyarakat dan terus berkembang dengan penambahan fitur-fitur baru untuk memenuhi kebutuhan peserta. (<https://jknmobile.com/>)

## METODE

Menurut Williams Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa bahasa tertulis atau lisan dari orang dan pelaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif ini dilakukan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena individu atau kelompok, peristiwa, dinamika sosial, sikap, keyakinan, dan persepsi. Penelitian kualitatif dapat merekonstruksi pemahaman dari sumber data yang didapatkan melalui interaksi sosial maupun manusia. Metode penelitian kualitatif lebih menekankan pada intuisi, perasaan dibandingkan data numerik.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang respondennya langsung dari pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Bandung. Tiga metode pengumpulan data digunakan: dokumentasi, observasi, dan wawancara. Informan diberikan keleluasaan untuk menjawab pertanyaan secara bebas dalam wawancara ini karena peneliti pada dasarnya tidak mempunyai pengaruh terhadap apa yang akan dikatakan oleh informan. Wawancara ini dilakukan dengan cara langsung bertatap muka dengan keyinforman Pertanyaan yang ditanyakan akan dijawab oleh masyarakat yang menggunakan aplikasi mobile JKN. Adapun tujuan dari pertanyaan yang peneliti ajukan adalah untuk mencari informasi yang lengkap mengenai efektivitas aplikasi mobile JKN dalam mempermudah pelayanan masyarakat. Peneliti menggunakan 5 orang masyarakat dari berbagai kalangan sebagai keyinforman yang menurut peneliti memiliki kredibilitas dalam menjawab pertanyaan yang peneliti ajukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Mobile JKN telah menjadi sarana utama dalam menyediakan layanan kesehatan digital bagi masyarakat Indonesia. Efektivitas penggunaan aplikasi ini penting untuk memahami sejauh mana aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan pengguna serta potensi untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil wawancara untuk mengetahui apakah aplikasi mobile JKN sudah cukup efektif untuk menunjang kenyamanan pengguna, penulis mendapatkan hasil temuan dari beberapa informan sebagai berikut :

*"... Menurut saya sudah cukup karena saya jadi bisa berobat tanpa harus ambil antrian manual jadi lebih mengefisienkan waktu yang ada. Pelayanannya pun sangat baik dan ramah." ( SS 35 Tahun)*

*"... Aplikasi JKN ini sangat membantu dan sudah cukup nyaman di gunakan karena menurut saya fitur-fiturnya gampang dimengerti untuk orang seusia saya. Dan klaim layanan bisa juga dilakukan secara online jadi mengefisienkan waktu saya" (S 40 Tahun)*

*"... Kalau dibandingkan dengan dahulu menurut pandangan saya sih, sudah cukup efektif karena kita bisa mengakses aplikasi ini di mana saja dan kapan saja. Meski masih banyak orang-orang tua yang kesulitan seperti orang tua saya unth beralih menggunakan teknologi seperti ini tapi Aplikasi JKN ini bisa mencakup akun 1 keluarga jadi saya bisa dengan mudah mendaftarkan antrian berobat keluarga saya." (DP 21 Tahun)*

*"... Dengan aplikasi ini menurut saya pelayanan di bidang kesehatan jadi cukup meningkat seperti antrian jadi tidak terlalu padat seperti dahulu, rujukan ke RS pun mudah. Saya pernah menghubungi pengaduannya untuk mengubah data, responnya cepat tanggap dan ramah." (SA 19 tahun)*

*"... Sejauh ini aplikasi JKN ini sangat membantu karena kita bisa akses dimana saja. Tetapi kadang aplikasinya suka ada gangguan mungkin karena memang dari sistemnya atau sinyal saya berada di tempat terpencil jadi kurang memadai. Namun, sejauh ini saya nyaman menggunakannya." (RR 20 Tahun)*

Mayoritas responden merupakan pengguna aktif Mobile JKN yang berasal dari berbagai latar belakang sosial dan ekonomi. Usia rata-rata pengguna adalah antara 19-45 tahun, dengan mayoritas memiliki tingkat pendidikan menengah ke atas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi mobile JKN memiliki efek pada kemudahan akses pelayanan BPJS, termasuk registrasi, perubahan data anggota, akses informasi data anggota, pembayaran tagihan, pembayaran kontribusi, dan pengaduan. Dalam hasil wawancara mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN, beberapa temuan signifikan yang diungkapkan oleh para pengguna yaitu, Pengguna mengapresiasi kemudahan dalam mengakses

informasi mengenai layanan kesehatan, seperti lokasi rumah sakit, dokter, dan fasilitas kesehatan lainnya. Mereka merasa aplikasi ini membantu mereka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan efisien tanpa harus menghabiskan banyak waktu. Salah satu fitur yang paling dihargai adalah kemampuan untuk mengelola klaim layanan kesehatan secara online. Pengguna dapat mengajukan klaim, mengunggah dokumen pendukung, dan memantau status klaim mereka langsung melalui aplikasi, yang mempermudah proses administratif mereka. Fitur notifikasi yang ada dalam aplikasi memberikan pengingat tentang jadwal perawatan, pembayaran iuran, dan informasi penting lainnya. Hal ini membantu pengguna untuk tetap teratur dalam mengelola aspek-aspek kesehatan mereka, mengurangi kemungkinan kelewat jadwal atau pembayaran yang penting. Pengguna juga mengapresiasi kemampuan untuk berinteraksi langsung dengan layanan pelanggan melalui aplikasi. Mereka dapat mengajukan pertanyaan, memberikan umpan balik, atau melaporkan masalah dengan cepat dan mendapatkan respon yang memadai, meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Meskipun demikian, ada beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna, terutama terkait dengan kecepatan sistem dan kejelasan informasi. Ketersediaan internet yang kurang stabil di beberapa daerah juga menjadi faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi secara optimal. Temuan dari wawancara ini memberikan panduan berharga bagi pengembang untuk fokus pada peningkatan kejelasan informasi dalam aplikasi, serta meningkatkan ketersediaan dan kecepatan akses.

Berdasarkan temuan-temuan ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan kesehatan bagi pengguna. Namun, untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan, ada beberapa langkah yang dapat diambil, seperti Meningkatkan kejelasan informasi dengan Mengoptimalkan tampilan informasi dalam aplikasi untuk memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah memahami status klaim dan proses administratif lainnya, Perbaiki Infrastruktur Teknologi dengan Memperkuat infrastruktur internet di daerah-daerah terpencil untuk mengatasi kendala aksesibilitas yang masih dihadapi oleh sebagian pengguna, Dan Pengembangan Fitur Tambahan dengan Menerapkan fitur tambahan yang dapat meningkatkan interaksi dan kenyamanan pengguna, seperti panduan interaktif atau layanan konsultasi medis online.

## KESIMPULAN

Studi ini menyoroti pentingnya mendengarkan pengalaman pengguna secara langsung untuk memahami efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil dari wawancara menunjukkan bahwa sementara banyak pengguna mengapresiasi kemudahan dan aksesibilitas yang ditawarkan oleh aplikasi ini, masih ada ruang untuk perbaikan terutama dalam hal kecepatan sistem dan kejelasan informasi. Saran-saran yang diberikan oleh pengguna dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dan memastikan aplikasi ini dapat lebih efektif dalam mendukung layanan kesehatan masyarakat di Indonesia. Untuk studi selanjutnya, disarankan untuk melakukan evaluasi yang lebih mendalam terhadap implementasi perbaikan yang diusulkan oleh pengguna dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna dalam jangka panjang. Selain itu, memperluas cakupan wawancara untuk mencakup pengguna dari berbagai latar belakang geografis dan sosial dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang pengalaman pengguna Mobile JKN secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, S., & Azmi Siregar, A. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL). *Industrial Engineering Journal*, 11(1). <https://doi.org/10.53912/iej.v10i2.721>
- Banowati, L., Revilia, D., & Tinggi Ilmu Kesehatan Cirebon, S. (2021). *TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENDAFTARAN ONLINE PADA APLIKASI MOBILE JKN*.
- Br Sagala, R., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1). <https://doi.org/10.24076/jspg.2022v4i1.775>
- Harsono, H., Sugiharto, S., & Rinayati, R. (2021). Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis Technology Acceptance Model Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 191–200. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.793>
- Mareta Kusumawati, R., Wulandari, K., Kesehatan Masyarakat, S., & Kesehatan Masyarakat, F. (2024). Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN JKN Mobile Application Utilization. In 52 • *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI* (Vol. 13, Issue 01). <https://www.bpjs-kesehatan>.
- Muhammadiyah Jember, U., Zinda Nihriroh, A., Arifianto, D., & Maryam Zakiyyah, A. (2023). Analisis

- Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Impotance Performance Analysis Analysis Of Participant Satisfaction With JKN Mobile Application Using Importance Performance Analysis. In *Jurnal Smart Teknologi* (Vol. 4, Issue 2). <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JST>
- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>
- Rahmawati, D., Febisatria Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Aditya Liliyan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Alamat, A., Slamet Riyadi No, J., & Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah, K. (2024). *Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN*. 2(2), 384–394. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i2.976>
- Suhadi, S. (2022). DAMPAK PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP PELAYANAN BPJS. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11–23. <https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977>
- Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 3(2), 127–132. <https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i2.37>