

DAMPAK IMPLEMENTASI MOBILE JKN TERHADAP PASIEN DI RSU CUT MEUTIA MEDIKA NUSANTARA

Nadya Isnaini¹, Putri Afria Ningsih², Mislia³

STIKes Bustanul Ulum Langsa

nadyaisnaini27@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Salah satu teknologi yang berkembang saat ini adalah teknologi web atau internet sebagai salah satu medianya. Penerapan aplikasi mobile JKN bukan hanya semata-mata untuk kepentingan suatu instansi atau untuk meningkatkan kualitas pelayanan saja, tetapi munculnya berbagai aplikasi mobile saat ini memudahkan masyarakat dalam beraktivitas dan mengurangi waktu yang banyak terbuang akibat antrean yang sangat panjang.. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak implementasi aplikasi mobile JKN terhadap pasien di RSUD Cut Meutia Medika Nusantara pada tahun 2026. **Metode:** Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode penelitian yang bertujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. **Hasil:** Berdasarkan hasil wawancara, peneliti memperoleh data dari informan utama/kunci pasien peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan mobile JKN, aplikasi mobile JKN sudah memberikan manfaat efisiensi yang cukup signifikan dari segi waktu. Pasien juga sudah memiliki dokumen-dokumen di dalam aplikasi, sehingga apabila ingin mengganti faskes tidak perlu ke kantor BPJS Kesehatan. Namun, dari segi sistem aplikasi dan perangkat lunak, masih terdapat beberapa keluhan dari pasien karena masih harus menyediakan pulsa untuk verifikasi, yang saat ini menjadi kendala penggunaan pulsa yang sudah sangat jarang. **Simpulan:** Efisiensi aplikasi mobile JKN didapatkan oleh informan bahwa penggunaan aplikasi mobile JKN sudah memberikan dampak yang cukup efisien bagi pasien salah satunya dari segi waktu. Kualitas sistem informasi aplikasi mobile JKN, apabila semakin baik, maka produktivitas pelayanan terhadap pasien BPJS pengguna aplikasi mobile JKN juga semakin baik.

Kata Kunci : BPJS Kesehatan, Mobile JKN

ABSTRACT

Introduction: One of the technologies that is currently developing is web technology or the internet as one of its media. The implementation of the JKN mobile application is not only for the benefit of an agency or to improve the quality of service, but the emergence of various mobile applications currently makes it easier for people to do their activities and reduce the time wasted due to very long queues. The purpose of this study is to analyze the impact of the implementation of the JKN mobile application on patients at Cut Meutia Medika Nusantara Hospital in 2026. **Method:** This type of research is a qualitative descriptive study with a research method that aims primarily to create an objective picture or description of a situation. **Results:** Based on the results of interviews, researchers obtained data from key informants of BPJS Kesehatan participant patients who use mobile JKN, the JKN mobile application has provided significant efficiency benefits in terms of time. Patients also already have documents in the application, so if they want to change health facilities they do not need to go to the BPJS Kesehatan office. However, in terms of the application system and software, there are still some complaints from patients because they still have to provide credit for verification, which is currently an obstacle to the use of credit which is very rare. **Conclusion:** Informants found that the use of the JKN mobile application has provided significant efficiency for patients, particularly in terms of time. The better the quality of the JKN mobile application's information system, the better the service productivity for BPJS patients using the JKN mobile application.

Keywords: BPJS Health, Mobile JKN

PENDAHULUAN

Salah satu teknologi yang berkembang saat ini adalah teknologi web atau internet sebagai salah satu mediana. Teknologi ini telah digunakan oleh berbagai kalangan, seperti lembaga pemerintah dan perusahaan, serta masyarakat secara luas. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, adanya penggunaan teknologi diharapkan sebagai solusi dalam memberikan kemudahan akses terhadap pelayanan publik. Kebutuhan akan teknologi tersebut sebagai bentuk usaha pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang rendah. Hal tersebut terjadi pada semua jenis pelayanan publik seperti barang dan jasa.

Penerapan aplikasi mobile JKN bukan hanya semata-mata untuk kepentingan suatu instansi atau untuk meningkatkan kualitas pelayanan saja, tetapi munculnya berbagai aplikasi mobile saat ini memudahkan masyarakat dalam beraktivitas dan mengurangi waktu yang banyak terbuang akibat antrean yang sangat panjang. BPJS Kesehatan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat/peserta dalam hal pelayanan kesehatan atau pemberian informasi kepada seluruh masyarakat/peserta Indonesia.

Salah satu kunci awal keberhasilan implementasi teknologi informasi adalah kemauan pengguna untuk menerima teknologi tersebut di kalangan pengguna. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kegagalan penerapan teknologi informasi saat ini lebih aspek perilaku pengguna. Faktor pengguna dapat menjadi suatu tolak ukur untuk menilai penerimaan sebuah teknologi informasi oleh pengguna. Penerimaan pengguna merupakan suatu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi dari suatu teknologi. Untuk mengetahui keberhasilan implementasi suatu teknologi, perlu adanya analisis penerimaan pengguna terhadap sistem baru, seperti sistem yang sudah ada di BPJS Kesehatan, yaitu aplikasi mobile JKN.

Dalam konteks ini, RSU Cut Meutia Medika Nusantara sebagai salah satu rumah sakit mitra program JKN, telah mengimplementasikan mobile JKN sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas

pelayanan dan aksesibilitas informasi kesehatan.

Selanjutnya, masalah yang terjadi adalah pasien sering sekali harus lama menunggu di tempat sampai nomor antreannya dipanggil untuk mendapatkan pelayanan. Padahal dengan pemanfaatan sistem antrean melalui mobile JKN, dapat memungkinkan pasien menunggu antrean di tempat masing-masing, sehingga pasien dapat melakukan pekerjaan lain sambil menunggu antrean pelayanannya.

Seharusnya dengan kemudahan ini, pelayanan dapat berjalan dengan baik, tetapi pemanfaatan antrean online melalui mobile JKN oleh peserta ke fasilitas kesehatan RSU Cut Meutia Medika Nusantara belum dimanfaatkan oleh semua pasien di RSU Cut Meutia Medika Nusantara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak implementasi aplikasi mobile JKN terhadap pasien di RSU Cut Meutia Medika Nusantara pada tahun 2026.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan metode penelitian yang bertujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Dengan menggunakan metode wawancara semi terstruktur yang sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview* yang direkam menggunakan *tape recorder* supaya dalam pelaksanaannya lebih luas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. “Desain penelitian pada hakikatnya merupakan suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian”.

HASIL

Karakteristik Informan Utama/Kunci

Peneliti memiliki 5 informan yang merupakan pasien BPJS pengguna mobile JKN yang rawat jalan di poliklinik dokter spesialis RSU Cut Meutia Medika Nusantara. Berikut karakteristik informan:

Informan	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Status
1	AS	55	Perempuan	SD	Pasien BPJS pengguna Mobile JKN
2	FF	34	Laki-laki	SMU	Pasien BPJS pengguna Mobile JKN
3	LP	70	Perempuan	SMP	Pasien BPJS pengguna Mobile JKN
4	AUB	38	Perempuan	S2	Pasien BPJS pengguna Mobile JKN
5	YN	47	Perempuan	SMU	Pasien BPJS pengguna Mobile JKN

Karakteristik Informan Pendukung /Triangulasi

Peneliti memiliki jumlah 2 informan yang terdapat didalamnya yaitu 1 orang petugas BPJS Kesehatan dan 1 orang petugas pojok JKN. Berikut karakteristik responden :

Informan	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Status
1	S	31	Laki -laki	D3	Petugas BPJS
2	NA	24	Perempuan	S1	Petugas Pojok JKN

Efisiensi Aplikasi Mobile JKN

Hasil wawancara mendalam dengan pasien BPJS Kesehatan pengguna aplikasi Mobile JKN mengenai efisiensi aplikasi mobile JKN di RSUD Cut Meutia Medika Nusantara, maka dibuatkan matriks yang merupakan reduksi dari hasil wawancara tersebut.

No	Nama	Lampiran	Keterangan
1	AS (Pasien BPJS pengguna mobile JKN)	Pasien merasakan dampak yang baik dan bermanfaat dari aplikasi mobile JKN terutama dari segi waktu. Pelayanan yang pasien terima dengan menggunakan mobile JKN juga baik. Pasien merasakan manfaatnya mobile JKN karena lebih dipermudah pada saat pendaftaran.	Manfaat dari implementasi mobile JKN
2	FF (Pasien BPJS pengguna Mobile)	Pasien menyatakan bahwa mobile JKN memberikan dampak terhadap waktu sehingga	

	JKN)	pasien dapat mengatur jadwal berobat sesuai dengan jadwal pekerjaan. Dibandingkan dengan manual, pasien merasa pelayanan JKN mobile terhadap pasien lebih baik dan cukup terorganisasi. Pasien merasakan manfaat yang positif dengan adanya mobile JKN
3	LP (Pasien BPJS pengguna Mobile JKN)	Pasien menyatakan bahwa mobile JKN memang menghemat waktu dan efektif tidak menunggu lama di bagian administrasi. Pasien kurang memahami mengenai produktivitas pelayanan namun anaknya menyampaikan bahwa sudah cukup baik dan bagus. Pasien merasakan manfaat yang baik dari aplikasi mobile JKN dan sudah cukup puas.
4	AUB(Pasien BPJS pengguna Mobile JKN)	Pasien merasakan manfaat yang baik dengan adanya mobile JKN sehingga menghemat waktu. Pasien merasakan pelayanan yang lebih simpel dengan adanya mobile JKN, pasien datang lalu cek in ketemu dokter ambil obat lalu ke pojok JKN untuk kontrol berikutnya. Agar penggunaan pulsa untuk verifikasi diganti dari SMS ke WA atau email sehingga beban pasien cukup hanya paket data internet saja tidak termasuk pulsa.
5	YN(Pasien BPJS pengguna Mobile JKN)	Pasien merasakan manfaat yang baik dengan adanya aplikasi mobile JKN karena menjadi lebih hemat waktu. Pasien juga sudah dapat mengubah faskes melalui Mobile JKN. Tidak perlu mendatangi kantor BPJS Kesehatan. Pelayanan yang diterima

	pasien juga lebih baik karena sudah tersistem secara otomatis. Pasien mengatakan bahwa masih perlu perhatian dari segi sistem dan software karena masih sering terjadi error dan update aplikasi.
--	---

Tabel 4.7 Matriks Analisa Informan Utama/Kunci Tentang Efisiensi Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan reduksi data di atas dari informan utama/kunci pasien peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan mobile JKN, aplikasi mobile JKN sudah memberikan manfaat efisiensi yang cukup signifikan dari segi waktu. Pasien juga sudah memiliki dokumen-dokumen di dalam aplikasi, sehingga apabila ingin mengganti faskes tidak perlu ke kantor BPJS Kesehatan. Namun, dari segi sistem aplikasi dan perangkat lunak, masih terdapat beberapa keluhan dari pasien karena masih harus menyediakan pulsa untuk verifikasi, yang saat ini menjadi kendala penggunaan pulsa yang sudah sangat jarang. Pasien harus menyiapkan dana untuk pembelian pulsa dan paket data atau internet, sehingga kurang efisien dari segi materi.

No	Nama	Lampiran	Keterangan
1	S (Petugas BPJS Kesehatan)	Petugas mengatakan bahwa bagi pasien dengan adanya aplikasi mobile JKN menjadi lebih hemat waktu. Pasien juga akan berobat/kontrol dengan jadwal yang lebih baik yang diharapkan factor kesembuhan juga semakin meningkat. Petugas mengatakan bahwa RS juga tidak perlu menyediakan petugas /staff untuk pasien yang menggunakan aplikasi mobile JKN. Kendala yang dihadapi bahwa surat kontrol/berobat berikutnya belum otomatis, masih harus menemui petugas	implementasi mobile JKN

	pojok JKN setelah berobat.	
2	NA (Petugas Pojok JKN)	mengatakan bahwa dengan adanya mobile JKN, jadi lebih hemat waktu dan semua data pasien sudah ada dalam aplikasi mobile JKN. Sehingga pasien tidak perlu membawa dokumen-dokumen pribadi dan meminimalisir kehilangan ataupun kerusakan. Petugas menyampaikan bahwa perlu perbaikan pada sistem agar dapat disamakan sehingga untuk kontrol/berobat berikutnya dapat secara otomatis. Apabila versi dari sumber daya (HP) dan spesifikasi HP dapat di <i>down grade</i> kemungkinan akan semakin banyak pasien yang mau menggunakan aplikasi mobile JKN.

Tabel 4.8 Matriks Analisis Informan Pendukung/Triangulasi Tentang Efisiensi Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan reduksi data diatas dari informan pendukung/triangulasi mengatakan bahwa aplikasi mobile JKN memberikan manfaat efisien secara waktu karena untuk proses pendaftaran dipermudah bagi pasien dan tidak diperlukan staff atau petugas khusus untuk pasien pengguna mobile JKN di RSU Cut Meutia Medika Nusantara. Untuk pelayanan juga sudah terorganisir dengan baik sehingga pasien tidak perlu membawa dokumen – dokumen pribadi karena sudah ada pada aplikasi mobile JKN yang menghindari resiko ketinggalan, kehilangan atau kerusakan.

PEMBAHASAN

Hasil wawancara yang dilakukan dengan informan kunci dan triangulasi menunjukkan bahwa pasien peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi mobile JKN merasakan manfaat yang cukup baik

dengan adanya aplikasi mobile JKN, salah satunya yaitu lebih hemat waktu. Pasien tidak perlu menunggu terlalu lama di RS karena jadwal untuk berobat sudah dikonfirmasi 1 hari sebelum jadwal berobat dan dapat dilakukan di mana saja tanpa harus datang ke RSU Cut Meutia Medika Nusantara. Penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan akses yang dirasakan oleh peserta tergantung pada koneksi internet pada waktu pengoperasiannya. Pasien membutuhkan paket data untuk mengoperasikan aplikasi mobile JKN ini.

Pada aplikasi mobile JKN, sistem keamanan mewajibkan peserta melakukan login ulang ketika aplikasi hendak digunakan kembali. Hal itu terkadang mengganggu peserta ketika ingin segera membuka aplikasi tersebut, karena pasien harus menyediakan pulsa untuk mendapatkan notifikasi verifikasi melalui SMS. Produktivitas dan kualitas pelayanan pasien BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi mobile akan sangat berkaitan dengan kualitas sistem informasi, dalam hal ini aplikasi mobile JKN dan pemberi informasi, dalam hal ini petugas BPJS Kesehatan, petugas pojok JKN, dan semua petugas staf yang berkaitan.

KESIMPULAN

Efisiensi aplikasi mobile JKN didapatkan oleh informan bahwa penggunaan aplikasi mobile JKN sudah memberikan dampak yang cukup efisien bagi pasien salah satunya dari segi waktu. Kualitas sistem informasi aplikasi mobile JKN, apabila semakin baik, maka produktivitas pelayanan terhadap pasien BPJS pengguna aplikasi mobile JKN juga semakin baik. Seharusnya proses konfirmasi ke petugas JKN untuk surat kontrol berikutnya sudah dapat dilakukan secara otomatis di aplikasi mobile JKN.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini peneliti mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin berterima kasih kepada Pihak RSU Cut Meutia Medika Nusantara karena telah memberikan izin dan dukungan selama proses penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Sufianti E. Aplikasi e-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Beberapa Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten di Indonesia. *J Ilmu Adm Media Pengemb Ilmu dan Prakt Adm*. 2007;4(4):3.
- Kemenkes RI. Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi Populasi Kunci. Jaminan Kesehat Nas [Internet]. 2019;(April):3–4. Available from: https://siha.kemkes.go.id/portal/files_upload/buku_panduan_jkn_bagi_populasi_kunci_2016.pdf
- Wiyati RK, Sarja NLAKY. Analisis Awal Penerimaan Aplikasi E-Krs Menggunakan Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model). *Konf Nas Sist dan Inform*. 2014;792–6.
- Putra DM. Pengaruh Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Pada Kepuasan Peserta Jkn-Kis Di Kota Padang Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology. *Univ Andalas Padang*. 2022;(8.5.2017):2003–5.
- Sirajuddin SM, Atrianingsi A. Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Adm*. 2020;9(1):80.
- Komala R, Firdaus A. Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan. *At-tijarah J Ilmu Manaj dan Bisnis Islam*. 2020;6(2):188–99.
- RINJANI R, Sari N. Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam.
- Asmaul Khusna, Doddy Ridwandono, Arista Pratama. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo. *J Inform dan Sist Inf*. 2021;2(2):152–61.
- Herlinawati, Banowati L, Revilia D. Tingkat

- Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Heal Care J Kesehat*. 2021;10(1):78–84.
- Lubis BO, Salim A, Jefi J. Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire. *J SAINTEKOM*. 2020;10(1):65.
- Sari L, Hartini S, Andria F. PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNPAK. 2022. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor. Available from: <https://eprints.unpak.ac.id/2189/>
- Saryoko A, Hendri H, Sukmana SH. Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Paradig - J Komput dan Inform*. 2019;21(2):157–66.
- Ratnasari D. Analisis Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Bagi Peserta JKN di Puskesmas X Kota Surabaya. *J Adm Kesehat Indones*. 2018;5(2):145.
- Setiawati ME, Nurrizka RH. Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional. *J Kebijak Kesehat Indones*. 2019;08(01):35–40.
- Faulina AC, Khoiri A, Herawati YT. Kajian Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Upt. Pelayanan Kesehatan Universitas Jember. *J IKESMA*. 2016;12(2):91–102.
- Suhadi, Jumakil, Irma. Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *J Penelit Kesehat SUara Forikes*. 2022;13(2):262–7.
- Pratama RRD. Prinsip Good Governance Dalam Penerapan Aplikasi Mobile JKN di Kota BandarLampung. *Fak Ushuluddin dan Stud Agama Univ Islam Negeri Raden Intan Lampung*. 2023;31–41.