
ANALISIS PEMANFAATAN MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN BPJS KESEHATAN

Nadia Amanda Azwa¹, Assyifa Deswita Mrp², Fitriani Pramita Gurning³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: nadiaamandaazwa@gmail.com¹, assyifadeswita15@gmail.com²,
fitrianiurning@uinsu.ac.id³

ABSTRAK

Jaminan kesehatan masyarakat merupakan upaya pemerintah untuk memastikan seluruh individu mendapatkan akses layanan kesehatan yang adil dan berkualitas. BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah meluncurkan aplikasi Mobile JKN untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan memudahkan peserta dalam mengakses layanan secara digital. Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive, yaitu peserta BPJS Kesehatan berusia di atas 18 tahun, baik pengguna maupun non-pengguna Mobile JKN. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan panduan pertanyaan terbuka dan telaah dokumen terkait. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pengalaman, persepsi, kendala, dan manfaat penggunaan Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan akses, mengurangi antrean, menghemat waktu dan biaya transportasi, serta meningkatkan kepuasan peserta. Fitur yang paling sering digunakan adalah pendaftaran ke fasilitas kesehatan, cek status kepesertaan, dan pembayaran iuran secara online. Namun, masih terdapat kendala seperti kurangnya literasi digital, keterbatasan akses smartphone, gangguan teknis aplikasi, serta kurangnya sosialisasi dan edukasi dari BPJS Kesehatan. Beberapa peserta masih memilih layanan manual karena merasa lebih mudah dan terbantu oleh petugas secara langsung. Mobile JKN berpotensi besar meningkatkan efisiensi pelayanan BPJS Kesehatan, namun perlu upaya edukasi, peningkatan literasi digital, dan perbaikan infrastruktur agar manfaat aplikasi dapat dirasakan secara merata. Aplikasi ini berperan penting dalam mendukung transformasi layanan kesehatan digital di Indonesia, terutama dalam hal efisiensi dan kemudahan akses, namun optimalisasi penggunaan masih membutuhkan dukungan edukasi dan peningkatan kualitas layanan aplikasi.

Kata Kunci: Pemanfaatan, Mobile JKN, Efisiensi.

ABSTRACT

Public health insurance is a government effort to ensure that all individuals have access to fair and quality health services. BPJS Kesehatan as the organizer of the National Health Insurance (JKN) has launched the Mobile JKN application to improve service efficiency and make it easier for participants to access services digitally. Informants in this study were selected purposively, namely BPJS Kesehatan participants aged 18 years and over, both users and non-users of Mobile JKN. Data were collected through in-depth interviews with open-ended question guides and review of related documents. Data analysis was carried out thematically to identify experiences, perceptions, obstacles, and benefits of using Mobile JKN. The Mobile JKN application provides easy access, reduces queues, saves time and transportation costs, and increases participant satisfaction. The most frequently used features are registration to

health facilities, checking participant status, and paying contributions online. However, there are still obstacles such as lack of digital literacy, limited smartphone access, technical application problems, and lack of socialization and education from BPJS Kesehatan. Some participants still choose manual services because they feel easier and are helped by officers directly. Mobile JKN has great potential to increase the efficiency of BPJS Kesehatan services, but it requires educational efforts, increasing digital literacy, and improving infrastructure so that the benefits of the application can be felt evenly. This application plays an important role in supporting the transformation of digital health services in Indonesia, especially in terms of efficiency and ease of access, but optimizing use still requires educational support and improving the quality of application services.

Keywords: *Utilization, Mobile JKN, Efficiency.*

A. PENDAHULUAN

Asuransi publik adalah upaya pemerintah dan sistem kesehatan, memastikan bahwa masing-masing memiliki akses yang adil dan adil ke layanan kesehatan berkualitas tinggi. Asuransi taman bertujuan untuk melindungi dan meningkatkan kesehatan seluruh populasi melalui perlindungan keuangan, akses mudah dan kualitas layanan yang baik. Tujuannya adalah untuk mencegah atau mengurangi beban keuangan yang berlebihan pada individu atau keluarga saat mengakses layanan kesehatan. Selain perlindungan keuangan, asuransi kesehatan masyarakat juga mencakup akses sederhana dan setara ke layanan kesehatan. Ini berarti bahwa setiap individu memiliki peluang yang sama untuk mendapatkan layanan kesehatan yang diperlukan tanpa diskriminasi atau kecacatan yang tidak perlu. Salah satu asuransi kesehatan Indonesia adalah BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) (Hakim et al., n.d.).

BPJS Kesehatan adalah penyelenggara Program Jaminan Sosial Sektor Kesehatan (Badan Pelayanan Publik) dan salah satu dari lima program Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN): Asuransi Kesehatan, Asuransi Kesehatan Tenaga Kerja, Asuransi Usia Tua, Asuransi Pensiun, Asuransi Kematian. Sebagaimana dinyatakan pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 melalui Sistem Jaminan Sosial Nasional (Bahri et al., 2022).

Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) menerbitkan aplikasi seluler yang disebut JKN Mobile. Aplikasi ini adalah salah satu komponen Program Kesehatan BPJS, meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan National Health Insurance Customer (JKNS). Dengan tujuan utamanya untuk meningkatkan layanan dan mempromosikan proses manajemen peserta, pengenalan JKN Mobile adalah titik balik utama dalam sejarah layanan kesehatan Indonesia. Sejak diperkenalkan, aplikasi ini telah menerima tanggapan positif dari masyarakat dan terus tumbuh dengan fitur baru untuk memenuhi persyaratan peserta (Febriyani et al., 2024).

JKN adalah program pemerintah berdasarkan 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. Dari 1 Januari 2014, pemerintah Indonesia mulai menerapkan Program Asuransi Kesehatan Indonesia yang Sehat (Anjasmari & Rahliani, 2025).

Namun, aplikasi Mobile JKN tersebut masih belum efektif karena banyak masyarakat tidak tahu cara menggunakannya dan tidak semua masyarakat memiliki smartphone untuk mengaksesnya. Selain itu, di wilayah-wilayah terpencil dan jauh dari pusat kota atau kantor BPJS juga kurang edukasi mengenai aplikasi Mobile JKN. Hal tersebut mengakibatkan mereka masih harus jauh-jauh ke kantor untuk mendapatkan layanan. Faktor lainnya yaitu, peserta kesulitan ketika login ke aplikasi. Kesulitan tersebut dapat disebabkan karena ketidaktahuan masyarakat mengenai syarat yang harus disiapkan untuk login. Masih terdapat banyak keluhan dan kendala yang dialami masyarakat (Sari & Muslikhah, n.d.).

Kualitas layanan aplikasi Mobile JKN menjadi faktor penting dalam memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan dan efektif. Dari data di Play Store, tercatat bahwa aplikasi Mobile JKN telah diunduh lebih dari 10 juta kali. Namun, masih perlu dilakukan kajian lebih mendalam mengenai bagaimana kualitas layanan dari aplikasi Mobile JKN berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Masih terdapat beragam ulasan yang kurang memuaskan di aplikasi Play Store yang berasal dari pengguna Mobile JKN serta tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman berinteraksi dengan aplikasi, diantaranya yaitu pengguna Mobile JKN merasa kesulitan kesulitan mendapatkan dukungan ketika mereka mengalami masalah atau pertanyaan terkait aplikasi. Pandangan ini juga tercermin dalam komentar-komentar yang diungkapkan oleh masyarakat melalui media sosial instagram resmi Mobile JKN. Jadi, perlu adanya upaya yang lebih baik dalam menjawab kebutuhan dan harapan pengguna untuk menjadikan Mobile JKN sebagai alat yang efektif dan memuaskan dalam mendukung program kesehatan nasional (Anastasya et al., 2024).

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dengan fokus penelitian ini pada penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi pelayanan BPJS Kesehatan di masyarakat. Informan pada penelitian ini adalah masyarakat umum, pemilihan informan dilakukan secara purposive untuk mendapatkan gambaran pengalaman, persepsi, serta kendala dan manfaat penggunaan Mobile JKN dengan kriteria:

- Peserta BPJS Kesehatan, baik yang sudah menggunakan maupun yang belum menggunakan Mobile JKN
- Peserta BPJS Kesehatan yang berusia di atas 18 tahun

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan panduan pertanyaan terbuka, serta telaah dokumen. Instrument kajian penelitian ini berupa pedoman wawancara, alat perekam, serta alat tulis. Analisis data dilakukan secara tematik untuk menganalisis penggunaan Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi pelayanan BPJS Kesehatan yang memengaruhi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN pada masyarakat.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

BPJS Kesehatan telah berangkat untuk memberikan layanan medis terbaik untuk semua orang Indonesia. BPJS Health terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi saat ini. Salah satunya adalah pengenalan aplikasi seluler JKN untuk meningkatkan layanan peserta kartu Indonesia yang sehat (KIS). Aplikasi JKN seluler ini telah menjadi cara penting untuk menyediakan layanan kesehatan digital kepada populasi Indonesia (Febriyani et al., 2024). Menggunakan aplikasi JKN seluler diharapkan dapat mengurangi antrian panjang dalam mengelola dokumen kantor kesehatan BPJS. Aplikasi ini memungkinkan peserta BPJ untuk mendaftarkan keanggotaan dan anggota keluarga tanpa mengunjungi kantor BPJS di sebuah cabang di dekat kediaman peserta. Sangat berguna bagi peserta BPJ dalam aplikasi ini untuk menghemat waktu, biaya dan energi (Zilah & Adinugraha, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara untuk mengetahui pengalaman dan pengetahuan peserta pengguna mobile jkn dan non-pengguna mobile jkn terhadap pemanfaatan mobile jkn dalam meningkatkan efisiensi pelayanan BPJS Kesehatan. Penulis mendapatkan hasil temuan dari beberapa informan sebagai berikut:

Mengenai Apakah ibu/bapak mengetahui adanya aplikasi Mobile JKN? jika ya, sejak kapan ibu/bapak mulai mengetahui atau menggunakan aplikasi ini?

“Ya, saya sudah mengetahui dan menggunakan aplikasi Mobile JKN, saya mulai mengetahui aplikasi ini kalo gak salah sekitar dua tahun yang lalu lah, dan mulai aktif menggunakannya sejak setahun terakhir ini, itupun karena anak saya lagi sakit makanya saya menggunakan aplikasinya pada saat itu, karena ingin mengurangi kunjungan langsung ke kantor BPJS”(Sari, 35 tahun).

Jika tidak, dari mana biasanya ibu/bapak mendapatkan informasi atau pelayanan BPJS kesehatan?

“Saya belum mengetahui tentang Mobile JKN ini dan saya tidak menggunakan aplikasinya, tapi saya pernah dengar juga ada orang membahas tentang aplikasi JKN ini, karena saya biasanya dapat informasi atau pelayanan BPJS Kesehatan ini langsung dari kantor BPJS nya, atau dari petugas di puskesmas, kadang juga dapat info dari teman atau keluarga” (Tina, 40 tahun).

Dari mana ibu/bapak pertama kali mengetahui tentang adanya aplikasi Mobile JKN? Apa saja fitur Mobile JKN yang sering ibu/bapak gunakan?

“Saya pertama kali tau aplikasi ini dari petugas bidan di puskesmas karena saya pernah dapat rujukan ke rumah sakit kan, jadi pada saat itu bidan yang petugas di puskesmas itu menyarankan sama saya untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk melakukan pendaftaran agar tidak antri atau mendapat nomor antrian yang jauh pada saat ingin melakukan pengobatan. Dan kalau menurut saya, fitur pendaftaran ke fasilitas kesehatan sih yang paling berguna, karena kan dengan fitur ini, saya bisa mendaftar ke rumah sakit atau

linik tanpa harus datang lebih awal gitu atau antri panjang di loket pendaftarannya” (Tika, 28 tahun).

Apa saja fitur Mobile JKN yang sering ibu/bapak gunakan? Bagaimana pengalaman ibu/bapak dalam mengakses layanan BPJS melalui aplikasi ini (misal: kemudahan akses, kecepatan, pengurangan antrean, biaya transportasi)?

“Kalo fitur saya sering menggunakan fitur cek status kepesertaan, cek saldo iuran juga, dan pendaftaran ke fasilitas kesehatan pastinya. Kadang-kadang juga menggunakan fitur pembayaran iuran secara online”. Kalo tentang pengalaman menggunakan aplikasi JKN ini pengalaman saya sangat baik, karena saya merasa akses layanan BPJS jadi lebih mudah dan juga cepat. Jadi saya gak perlu lagi datang ke kantor BPJS untuk urusan-urusan sederhana. Waktu antrian di faskes juga berkurang karena sudah mendaftar lewat aplikasi ini kan. Selain itu, saya jadi bisa menghemat biaya transportasi juga” (Citra, 25 tahun).

Apakah ibu/bapak pernah mengalami kendala saat menggunakan aplikasi? Jika ya, apa saja kendalanya?

“Kemarin pernah. Karena kadang kan aplikasi ini mau ada gangguan seperti error, loading yang lambat, atau keluar tiba-tiba. Selain itu juga proses verifikasi data juga kadang makan waktu lama, terutama pas ada pembaruan aplikasi atau server lagi ramai. Tapi secara umum, layanan tetap bisa diakses dan masalah yang muncul juga tidak terlalu sering” (Citra, 25 tahun).

Apa alasan ibu/bapak belum menggunakan aplikasi Mobile JKN?

“Saya belum menggunakan aplikasi Mobile JKN karena masih kurang paham cara penggunaannya dan juga belum pernah dapat sosialisasi dari pihak BPJS Kesehatan tentang cara menggunakan aplikasinya. Selain itu saya juga masih ada rasa khawatir untuk menggunakan aplikasinya apalagi misalnya error di aplikasinya, atau data-data yang ada masalah. Jadi, sampai saat ini saya masih lebih nyaman menggunakan layanan manual yang sudah saya pahami dari pada menggunakan aplikasi” (Dodi, 40 tahun).

Bagaimana pengalaman ibu/bapak dalam mengakses layanan BPJS secara manual (tanpa aplikasi), apakah lebih mudah atau malah sebaliknya?

“Kalau saya lebih terbiasa mengakses layanan BPJS secara manual, misalnya datang langsung ke kantor BPJS atau ke puskesmas. Walaupun memang prosesnya terkadang harus antri panjang, tapi saya sudah paham jalannya dan petugas juga membantu saya jika ada kendala. Kalau pakai aplikasi kan saya masih bingung, apalagi kalau harus update data atau cek status kepesertaan, duh saya kurang paham kalo yang seperti itu” (Salmah, 42 tahun).

Apakah ibu/bapak merasa kesulitan atau kurang tertarik untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN? Jika ya, mengapa?

“Ya, saya merasa kesulitan dan kurang tertarik untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN ini. Selain karena kurang paham teknologi, aplikasinya juga kadang berat di hp dan sering keluar sendiri. Ada juga layanan yang tidak bisa langsung diurus juga kan lewat aplikasi, jadi tetap harus datang ke kantor BPJS. Terus juga banyak teman saya yang bilang aplikasinya sering error, jadi masih belum mencoba untuk pakai aplikasinya” (Salmah, 42 tahun).

Apakah ibu/bapak merasa informasi tentang Mobile JKN kurang jelas atau kurang mudah diakses?

“Saya merasa informasi tentang Mobile JKN masih kurang jelas, apalagi untuk orang-orang yang tidak terlalu aktif di media sosial seperti saya atau tidak mendapat sosialisasi langsung dari BPJS Kesehatan. Saya juga jarang melihat info tentang cara menggunakan aplikasi ini di tempat pelayanan kesehatan atau di kantor BPJS. Jadi, mungkin banyak masyarakat yang belum tahu atau salah paham tentang fitur dan manfaat dari aplikasi ini” (Alya, 40 tahun).

Menurut ibu/bapak, apakah penggunaan Mobile JKN dapat meningkatkan efisiensi pelayanan BPJS Kesehatan?

“Ya, menurut saya penggunaan Mobile JKN sangat meningkatkan efisiensi pelayanan BPJS Kesehatan. Karena saya merasa proses administrasi seperti cek status kepesertaan, pendaftaran ke fasilitas kesehatan, dan pembayaran iuran menjadi jauh lebih cepat dan mudah. Saya tidak perlu lagi datang ke kantor BPJS untuk urusan-urusan sederhana, sehingga waktu dan biaya transportasi bisa dihemat. Selain itu, antrian di loket juga berkurang karena banyak layanan yang bisa dilakukan secara online” (Dita, 30 Tahun).

Apakah ibu/bapak merasa puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan baik melalui aplikasi maupun secara manual?

“Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan baik melalui aplikasi maupun secara manual. Namun, pelayanan melalui aplikasi lebih praktis dan efisien karena bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja. Saya juga merasa lebih terlayani dengan baik karena informasi dan layanan dapat diakses dengan cepat melalui aplikasi. Meski begitu, kadang masih ada kendala teknis seperti aplikasi yang lambat atau error, tapi secara umum pelayanan BPJS sudah cukup baik menurut saya” (Dika, 33 Tahun).

Apakah ada perbedaan signifikan antara pelayanan menggunakan aplikasi dan tanpa aplikasi menurut pengalaman ibu/bapak?

“Tentu nya ada ya perbedaan menurut saya antara menggunakan aplikasi Mobile JKN dan tidak, karena saya tidak perlu lagi antri panjang di kantor BPJS atau fasilitas kesehatan. Semua proses seperti pendaftaran, cek status, dan pembayaran bisa dilakukan secara online sehingga lebih cepat. Selain itu, informasi tentang fasilitas kesehatan dan ketersediaan tempat

tidur juga bisa diakses langsung melalui aplikasi. Sedangkan pelayanan secara manual memakan waktu lebih lama, harus datang ke lokasi, dan kadang juga harus menunggu pelayanan di loket. Jadi, menurut pengalaman saya, pelayanan melalui aplikasi jauh lebih efisien dan efektif” (Dika 33 Tahun).

Pembahasan

Aplikasi ini berisi informasi tentang program JKN dan dapat digunakan untuk pendaftaran peserta, meng-updatedata peserta, dan memeriksa tagihan iuran(Herlinawati et al., 2021). Aplikasi Mobile JKN juga menawarkan beberapa keunggulan lainnya, seperti memudahkan layanan, memangkasanggaran, menghindari antrian layanan, dan meningkatkan kepuasan pelayanan tanpa datang ke kantor BPJS Kesehatan, peserta dapat menggunakan aplikasi ini untuk memproses kepesertaan JKN-KIS(Suhadi et al., 2022).

Aplikasi Mobile JKN sangat mudahdigunakan, peserta cukup mengunduhnya dari Apple Storeatau Google Play Store. Setelah aplikasi terinstal, pengguna harus melakukan registrasi terlebih dahulu pada aplikasi Mobile JKN. Jika berhasil, pengguna dapat mengakses program dan menggunakan semua fitur yang tersedia(Nikmah et al., 2024).

Dari wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa informan, didapatkan hasil yang seimbang antara pengguna aktif Mobile JKN dan bukan pengguna Mobile JKN. Usia rata-rata informan adalah antara 25-42 tahun. Dimana alasan informan yang belum menggunakan Mobile JKN karena ada yang mengaku tidak paham dalam penggunaannya, kemudian ada yang mengatakan kurang mengerti tekhnologi, faktor usia dan juga ada yang mengatakan lebih mudah dan tertarik untuk mengakses layanan kesehatan langsung di fasilitas kesehatan atau urusan BPJS secara manual yaitu langsung ke kantor BPJS dan tidak melalui Mobile JKN. Dan hasil wawancara yang didapatkan dari informan pengguna aktif mobile JKN bahwa menurut mereka dengan adanya aplikasi Mobile JKN ini memiliki efek pada kemudahan akses pelayanan BPJS, termasuk perubahan data anggota, cek status kepesertaan, akses informasi data anggota, pembayaran tagihan iuran lebih cepat dan mudah tanpa harus ke kantor BPJS dan memudahkan pendaftaran ke fasilitas pelayanan kesehatan tanpa harus antri dalam mengambil nomor antrian di fasilitas pelayanan kesehatan.

Dalam hasil wawancara menggunakan aplikasi Mobile JKN, yang merupakan bagian dari pengetahuan penting yang diungkapkan oleh pengguna, pengguna menghargai kenyamanan aplikasi JKN seluler ini. Aplikasi ini menganggap aplikasi ini sangat efisien dalam meningkatkan layanan kesehatan BPJS. Anda memerlukan informasi dengan cepat dan efisien tanpa menghabiskan banyak waktu dan energi, mengurangi biaya transportasi dan dapat diakses melalui JKN Mobile, yang membutuhkan lebih sedikit sakelar pendaftaran atau pembayaran.

Meskipun demikian, ada beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna, terutama terkait dengan kecepatan sistem dan kejelasan informasi, perbaikan server yang sering down dan logout sendiri juga menjadi faktor yang signifikan yang dapat mempengaruhi penggunaan aplikasi. Hasil wawancara ini memberikan pedoman yang berharga untuk pengembangan untuk fokus pada peningkatan kejelasan informasi dalam aplikasi dan meningkatkan ketersediaan dan kecepatan akses.

Matriks Efisiensi Pemanfaatan Mobile Jkn

Aspek Efisiensi	Sebelum Menggunakan Mobile JKN	Setelah Menggunakan Mobile JKN
Biaya Transportasi	Tentu lebih banyak biaya transportasi karena misalnya untuk mengurus berkas BPJS, membayar iuran BPJS, melihat tagihan iuran dll maka peserta harus datang langsung ke kantor BPJS.	Lebih menghemat biaya transportasi karena segala sesuatu yang berhubungan dengan urusan BPJS sudah bisa di akses langsung melalui aplikasi Mobile JKN sehingga lebih memudahkan pesertadengan tidak harus datang ke kantor BPJS langsung.
Antrian	Tentu lebih banyak dan panjang terkait antrian di kantor BPJS maupun fasilitas pelayanan kesehatan, karena untuk mengurus berkas BPJS atau melakukan pendaftaran di fasilitas pelayanan kesehatan peserta harus datang langsung ke kantor BPJS/fasilitas pelayanan kesehatan, sehingga berdampak pada waktu tunggu yang lama.	Sudah lebih efektif dan tentunya antrian berkurang secara signifikan, karena peserta bisa melakukan pendaftaran di fasilitas pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN sehingga mengurangi waktu tunggu yang lama di fasilitas pelayanan kesehatan ketika peserta ingin berobat.
Kemudahan Akses	Tentunya lebih rumit karena harus datang ke kantor BPJS/fasilitas pelayanan kesehatan yang jam operasionalnya sudah di tentukan sehingga peserta tidak bisa melakukannya kapan saja dan harus menyesuaikan dengan jam operasional mereka.	Lebih efektif karena peserta bisa melakukan pendaftaran atau pengurusan lainnya yang menyangkut BPJS bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja karena bisa di akses melalui aplikasi Mobile JKN.

Waktu Pelayanan	Lebih lama dan lambat karena banyaknya peserta BPJS yang datang ke kantor/ fasilitas pelayanan kesehatan langsung, sehingga membuat antrian yang panjang yang selanjutnya berdampak pada waktu pelayanan yang relatif lama.	Lebih cepat dan efektif karena peserta bisa melakukan nya melalui online sehingga mengurangi antrian di kantor/ fasilitas pelayanan kesehatan.
-----------------	---	--

Dari matriks efisiensi pemanfaatan mobile JKN diatas dapat disimpulkan bahwa antara sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi Mobile JKN, peserta merasa sangat efektif dan efisien setelah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Dimana peserta dapat langsung mengakses urusan yang menyangkut BPJS maupun yang menyangkut pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN, sehingga lebih memudahkan peserta dan memberikan keuntungan terhadap peserta dari biaya transportasi yang lebih hemat, menghemat waktu dan juga tenaga dengan tidak harus datang ke kantor BPJS

D. KESIMPULAN

Aplikasi JKN Mobile adalah inovasi digital dari BPJS Health, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan dalam populasi Indonesia. Mobile JKN memungkinkan peserta sehat di BPJ untuk mengakses berbagai layanan. B. Pendaftaran, Status Keanggotaan, Pembayaran Biaya, Pendaftaran di Fasilitas Kesehatan Online. Oleh karena itu, ini dapat menunjukkan bahwa Anda dapat mengurangi antrian di kantor BPJS Anda, menghemat waktu, biaya, energi, dan dengan mudah mengakses layanan di mana saja. Namun, penggunaan JKN Mobile telah terpapar beberapa hambatan di dalam lapangan. Beberapa orang masih tidak mengerti cara menggunakan JKN Mobile, terutama mereka yang tidak mengerti teknologi atau memiliki smartphome. Selain itu, masalah teknis seperti kesalahan aplikasi, proses peninjauan yang lambat, dan kurangnya sosialisasi dan pendidikan dari BPJ terus menggunakan aplikasi. Akibatnya, ada banyak orang yang lebih suka mengurus layanan BPJS mereka secara manual.

Dari hasil wawancara, mayoritas pengguna aktif Mobile JKN merasa puas karena aplikasi ini mempermudah proses administrasi dan mengurangi waktu tunggu di fasilitas kesehatan. Sementara itu, non-pengguna umumnya merasa kurang tertarik karena kurang paham teknologi atau belum mendapatkan informasi yang cukup tentang manfaat dan cara penggunaan Mobile JKN. Jadi, Mobile JKN sangat berpotensi meningkatkan efisiensi pelayanan BPJS Kesehatan jika didukung dengan edukasi yang lebih merata, perbaikan kualitas aplikasi, dan perluasan akses teknologi di seluruh lapisan masyarakat. Dengan upaya

perbaikan tersebut, diharapkan seluruh peserta BPJS Kesehatan dapat merasakan manfaat layanan digital yang praktis, cepat, dan efisien, sehingga tujuan jaminan kesehatan nasional untuk seluruh rakyat Indonesia dapat tercapai dengan lebih optima.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasya, D., Husaein, A., & Aryani, L. (2024). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna Di Kota Jambi*. 4.
- Anjasmari, N. M. M., & Rahliani, R. (2025). Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pasien Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan. *Al Iidara Balad*, 6(2), Article 2. <https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.6.2.953>
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servual). *Industrial Engineering Journal*, 11(2). <https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>
- Febriyani, R. W., Adelia, N., & Santa, R. (2024). *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian Vol. 6, No. 1, 2024*.
- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Hidayat, A. (n.d.). *Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Bagian Pelayanan Publik Pada BPJS Kesehatan Di Kota Bekasi*.
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *HEALTH CARE: JURNAL KESEHATAN*, 10(1), Article 1. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Nikmah, N., Adi, S., Mawarni, D., & Ulfah, N. H. (2024). Hubungan Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah BPJS Kesehatan Kabupaten Nganjuk. *Sport Science and Health*, 6(3), Article 3. <https://doi.org/10.17977/um062v6i32024p293-303>
- Sari, E. N., & Muslikhah, R. S. (n.d.). *Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan: Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri*.
- Suhadi, S., Jumakil, J., & Irma, I. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 13(0), Article 0. <https://doi.org/10.33846/sf.v13i0.1847>
- Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Economics, Business, Management, & Accounting Journal (Ebisma)*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i2.37>