

EFEKTIFITAS PENGGUNAAN FITUR MOBILE JKN DI PUSKESMAS BAGI PESERTA BPJS

Muhammad fahri ilham¹, Irda sari²

¹Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia

²Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poliklinik Piksi Ganesha, Indonesia

E-mail: ¹pahripahriilhaz999@Gmail.com; ²Irdasari13@Gmail.com

Abstrak

Pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan mendorong pemanfaatan teknologi digital melalui aplikasi Mobile JKN guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di tingkat Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan fitur Mobile JKN bagi peserta BPJS di Puskesmas, mencakup aspek kemudahan penggunaan, pemanfaatan fitur, kendala teknis, serta dampaknya terhadap waktu tunggu dan kepuasan pengguna. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap 33 responden pengguna aplikasi di lingkungan Puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sangat terbantu oleh aplikasi ini, terutama dalam proses pendaftaran dan antrian online. Meskipun hanya 39,4% yang menyatakan waktu tunggu berkurang secara signifikan. Kendala teknis masih dirasakan oleh lebih dari separuh responden, namun tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang terintegrasi dengan aplikasi cukup tinggi. Studi ini merekomendasikan peningkatan literasi digital, optimalisasi fitur aplikasi, serta penguatan infrastruktur teknologi di fasilitas layanan kesehatan primer. Aplikasi Mobile JKN terbukti efektif namun masih membutuhkan pengembangan untuk dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kata kunci: *Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Puskesmas, efektivitas*

Abstract

The implementation of the National Health Insurance (JKN) program by BPJS Kesehatan encourages the use of digital technology through the Mobile JKN application to improve efficiency and the quality of healthcare services, particularly at the community health center (Puskesmas) level. This study aims to evaluate the effectiveness of using Mobile JKN features among BPJS participants in Puskesmas, covering aspects such as ease of use, feature utilization, technical obstacles, and its impact on waiting times and user satisfaction. The method used is a qualitative descriptive approach, with data collected through observation, interviews, and documentation involving 33 respondents who are application users within the Puskesmas environment. The results show that the majority of respondents feel greatly assisted by the application, especially in the registration and online queuing processes. All respondents (100%) stated that the application

is very easy to use, although only 39.4% reported a significant reduction in waiting time. More than half of the respondents still experienced technical difficulties, yet the level of satisfaction with services integrated with the application remains quite high. This study recommends improving digital literacy, optimizing application features, and strengthening technological infrastructure in primary healthcare facilities. The Mobile JKN application has proven to be effective but still requires further development to be fully utilized by all segments of society.

Keywords: *Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Community Health Center (Puskesmas), effectiveness*

Pendahuluan

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan dasar yang berfungsi sebagai ujung tombak sistem kesehatan di Indonesia. Lembaga ini bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, baik secara promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Puskesmas memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan yang terjangkau, merata, dan berkesinambungan bagi seluruh lapisan masyarakat di wilayah kerjanya.

Sebagai respons terhadap kebutuhan akan layanan yang lebih

praktis dan terintegrasi, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan peserta JKN dalam mengakses layanan digital seperti pendaftaran antrean online, pengecekan status kepesertaan, skrining mandiri, dan konsultasi daring. Fitur-fitur ini diharapkan dapat mengurangi beban antrean, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kepuasan dan keterlibatan peserta.

Namun, penerapan sistem digital di layanan kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, serta stabilitas sistem aplikasi. Menurut (Sari dkk, 2023) dalam penelitiannya mengenai

implementasi aplikasi Primary Care (PCare) di UPTD Puskesmas Rawat Inap Ciranjang menemukan bahwa sistem sering mengalami *error*, akurasi data pasien belum optimal, serta masih terdapat kendala komunikasi dengan BPJS dan keterbatasan sarana prasarana. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun transformasi digital kesehatan sudah berjalan, efektivitasnya masih bergantung pada kesiapan infrastruktur dan kompetensi pengguna di tingkat pelayanan primer..

Puskesmas Mekarmukti menghadapi kendala dalam efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN. Banyak peserta lansia tidak memiliki telepon genggam Android, sehingga kesulitan mengakses layanan digital. Selain itu, sebagian besar masyarakat masih kurang memahami fitur-fitur Mobile JKN seperti antrean online dan konsultasi daring. Rendahnya literasi digital menyebabkan layanan belum berjalan optimal. Petugas Puskesmas sering harus membantu proses pendaftaran peserta. Akibatnya,

efisiensi pelayanan yang diharapkan belum tercapai sepenuhnya. Diperlukan peningkatan literasi digital dan pendampingan masyarakat agar pemanfaatan aplikasi lebih merata.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan fitur Mobile JKN oleh peserta BPJS di Puskesmas, baik dari sisi keterjangkauan teknologi, kemudahan penggunaan, maupun dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan layanan digital kesehatan yang lebih inklusif dan efisien di Indonesia.

Metodelogi

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta BPJS

Kesehatan di Puskesmas Mekarmukti. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengumpulan data berupa angka, frekuensi, dan persentase dari hasil kuesioner yang diberikan kepada 33 responden dari total 60 peserta BPJS sebagai populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria responden merupakan peserta aktif BPJS yang pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN dan bersedia memberikan informasi secara jujur melalui kuesioner. Menurut Creswell dan Creswell (2023), purposive sampling memungkinkan peneliti memilih individu yang memiliki pengalaman langsung terhadap fenomena yang diteliti sehingga menghasilkan data yang lebih mendalam dan relevan. Data penelitian terdiri dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan observasi lapangan, serta data sekunder dari laporan internal dan data statistik penggunaan Mobile JKN di Puskesmas Mekarmukti. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif berupa frekuensi

dan persentase untuk menggambarkan karakteristik responden, persepsi, kendala, dan tingkat kepuasan pengguna, yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan interpretasi naratif. Pendekatan analisis deskriptif ini sejalan dengan pandangan Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) yang menekankan pentingnya reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis untuk memperoleh hasil yang valid dan bermakna. metode sebagaimana disarankan oleh Creswell dan Creswell (2023) untuk meningkatkan keabsahan dan kredibilitas hasil penelitian.

Hasil

1. Cara perubahan paskes tingkat 1

Proses perubahan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Faskes I) dapat dilakukan secara mandiri oleh peserta melalui aplikasi Mobile JKN yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah mengunduh dan login ke aplikasi Mobile JKN

menggunakan akun peserta yang telah terdaftar. Setelah berhasil masuk ke dalam aplikasi, peserta memilih fitur “Perubahan Data Peserta” yang tersedia pada menu utama. Selanjutnya, pilih bagian “Fasilitas Kesehatan Tingkat 1 (Faskes I)” untuk melakukan proses perubahan. Peserta kemudian menentukan nama peserta yang akan diubah Faskes-nya, lalu mengetuk bagian “Faskes I” untuk memilih fasilitas kesehatan baru yang diinginkan sesuai kebutuhan atau lokasi domisili. Setelah pilihan dikonfirmasi, sistem akan secara otomatis memperbarui data kepesertaan sesuai dengan Faskes baru yang telah dipilih. Dengan adanya fitur ini, peserta JKN dapat melakukan perubahan Faskes secara mudah, cepat, dan tanpa perlu datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan.

2. Cara pendaftaran online

Proses pendaftaran antrean online melalui aplikasi Mobile JKN

dilakukan dengan cara login menggunakan NIK dan kata sandi, lalu memilih menu “Pendaftaran Pelayanan” pada halaman utama. Peserta menentukan jenis fasilitas kesehatan, yaitu Faskes Tingkat Pertama (Puskesmas/Klinik) atau Faskes Rujukan Tingkat Lanjut (Rumah Sakit) jika memiliki rujukan. Setelah itu, peserta memilih nama dan poli tujuan, menentukan tanggal kunjungan serta jadwal dokter, dan menuliskan keluhan kesehatan pada kolom yang tersedia. Selanjutnya, peserta menekan tombol “Daftar Pelayanan” untuk memperoleh nomor antrean online. Pada hari kunjungan, peserta wajib check-in minimal satu jam sebelum pelayanan, dalam radius maksimal satu kilometer dari fasilitas kesehatan yang dituju.

3. Karakteristik Responden

Aspek Persepsi	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
----------------	----------	---------------	-------------------

Aspek Persepsi	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Kemudahan penggunaan aplikasi untuk pendaftaran berobat	Sangat memudahkan	33	100
	Tidak memudahkan	0	0
Penggunaan aplikasi	Sering	13	39,4
	Kadang-kadang	18	54,5
	Tidak pernah	2	6,1
Kejelasan informasi di dalam aplikasi	Sangat jelas	13	39,4
	Cukup jelas	19	57,6
	Kurang jelas	1	3,0
	Tidak jelas	0	0

Tabel 1 . Karakteristik responden

Penelitian ini melibatkan 33 responden yang merupakan peserta BPJS yang pernah menggunakan layanan di Puskesmas. Berdasarkan jenis kelamin:

4. Mayoritas pengguna Aplikasi Mobile JKN

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	26	78,8
	Laki-laki	7	21,2
Usia (tahun)	22–30	14	42,4
	31–40	9	27,3
	41–55	10	30,3

Tabel 2 . Mayoritas pengguna Aplikasi Mobile JKN

Mayoritas pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Mekarmukti adalah perempuan berusia muda (22–30 tahun), yang menunjukkan bahwa kelompok usia produktif dan melek teknologi lebih aktif memanfaatkan aplikasi ini.

mudah digunakan, tingkat pemanfaatannya belum maksimal karena sebagian besar masyarakat masih jarang menggunakannya secara rutin, kemungkinan akibat keterbatasan literasi digital.

5. Persepsi terhadap Aplikasi Mobile JKN

Walaupun Mobile JKN dianggap sangat membantu dan

6. Fitur yang Paling Sering Digunakan

Fitur yang Digunakan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Pendaftaran pelayanan	22	36,7
Antrian online	17	28,3
Cek kepesertaan	9	15,0
Skrining kesehatan	9	15,0
Konsultasi chat	2	3,3
Tidak menggunakan fitur	1	1,7

Tabel 3, Fitur yang paling sering digunakan

Responden cenderung menggunakan fitur yang bersifat administratif dan praktis, sedangkan fitur tambahan seperti skrining dan konsultasi daring belum

dimanfaatkan secara optimal, menandakan perlunya sosialisasi lebih lanjut terkait fungsi dan manfaat fitur-fitur tersebut.

7. Kendala Teknis dan Efisiensi Layanan

Aspek Penggunaan	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
------------------	----------	------------	----------------

Aspek Penggunaan	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Mengalami kesulitan teknis	Kadang-kadang	19	57,6
	Jarang	8	24,2
	Tidak pernah	6	18,2
Dampak terhadap waktu tunggu di Puskesmas	Berkurang signifikan	13	39,4
	Sedikit berkurang	17	51,5
	Tidak ada perubahan	3	9,1

Tabel 4 . Kendala Teknisi Efisiensi Layanan

Meskipun masih ada kendala teknis dalam penggunaan aplikasi, Mobile JKN terbukti mampu

meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mengurangi waktu tunggu pasien di Puskesmas.

8. Pengalaman dan Kepuasan Pengguna

Aspek Penilaian	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Pengalaman menggunakan antrian online	Sangat memudahkan	28	84,8
	Membantu tetapi lambat	4	12,1
	Tidak terlalu membantu	1	3,1
Tingkat kepuasan terhadap pelayanan	Sangat puas	12	36,4
	Cukup puas	9	27,3
	puas	10	30,3

Aspek Penilaian	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
	Kurang puas	1	3,0
	Tidak puas	1	3,0
	Sangat tidak puas	0	0

Table 5 . Pengalaman dan kepuasan pengguna

Pengalaman pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN tergolong positif. Sebagian besar merasa terbantu dan puas dengan layanan antrean online, meski masih diperlukan peningkatan pada kecepatan dan stabilitas sistem agar pengalaman pengguna lebih optimal.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden di Puskesmas Mekarmukti merasa terbantu dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN, terutama dalam hal kemudahan pendaftaran dan antrean online. Hal ini sejalan dengan penelitian menurut (Sari dkk, 2023), yang menemukan bahwa dari 50 responden, 19 menyatakan sangat puas dan 31 menyatakan puas terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk pendaftaran online pasien

rawat jalan. Kesamaan hasil ini memperkuat bukti bahwa penerapan sistem digital berbasis aplikasi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan peserta BPJS di berbagai tingkat fasilitas kesehatan.

Namun, terdapat kontradiksi antara kemudahan yang dirasakan dan frekuensi penggunaan. Sebagian besar responden hanya menggunakan aplikasi secara tidak rutin, yang menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti kualitas jaringan, kebiasaan manual, dan literasi digital masih menjadi kendala dalam pemanfaatan maksimal aplikasi ini. Tingginya angka responden yang menyatakan mengalami kesulitan teknis (57,6%) menguatkan dugaan bahwa infrastruktur teknologi masih perlu ditingkatkan. Permasalahan ini sejalan dengan penelitian menurut (Sari dkk, 2023) mengenai

implementasi aplikasi Primary Care (PCare) di UPTD Puskesmas Rawat Inap Ciranjang, yang menemukan bahwa error sistem, keterbatasan SDM, dan kurangnya integrasi aplikasi juga menjadi faktor penghambat efektivitas pelayanan rawat jalan. Hal ini memperkuat bahwa keberhasilan digitalisasi layanan kesehatan di tingkat primer sangat bergantung pada dukungan infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia.

Fitur yang paling banyak digunakan berkaitan erat dengan proses pendaftaran dan antrean pelayanan, yang menegaskan bahwa peserta BPJS lebih mengandalkan aplikasi pada tahapan awal kunjungan ke Puskesmas. Fitur lain seperti skrining dan konsultasi chat masih belum populer, yang bisa jadi disebabkan oleh kurangnya sosialisasi atau persepsi bahwa fitur tersebut kurang penting. Kepuasan pengguna terhadap aplikasi tergolong tinggi, terutama pada fitur antrian online yang sangat memudahkan sebagian besar responden. Ini membuktikan bahwa digitalisasi

layanan, jika diterapkan dengan baik, dapat berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat primer.

Secara umum, hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Pujiasih (2024) dan Alfadillah (2024) yang juga menyoroti pentingnya peningkatan literasi digital dan promosi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN agar pemanfaatannya lebih optimal dan merata di kalangan peserta BPJS.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penggunaan fitur Mobile JKN di Puskesmas Mekarmukti, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini memberikan dampak positif terhadap kemudahan dan efisiensi pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS. Mayoritas pengalaman penggunaan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini membuktikan bahwa digitalisasi layanan melalui Mobile JKN mampu meningkatkan kenyamanan, kecepatan, dan kualitas

pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Meskipun demikian, pemanfaatan aplikasi belum optimal karena sebagian besar responden hanya menggunakannya sesekali. Faktor seperti literasi digital yang rendah, kebiasaan manual, serta kondisi jaringan internet menjadi hambatan utama. Selain itu, lebih dari separuh responden (57,6%) masih mengalami kendala teknis, menandakan bahwa infrastruktur sistem perlu diperkuat agar aplikasi dapat digunakan secara lebih stabil dan konsisten.

Fitur yang paling sering digunakan adalah pendaftaran pelayanan dengan persentase (36,7%) dan antrean online (28,3%), sedangkan fitur lain seperti skrining kesehatan dan konsultasi chat masih jarang dimanfaatkan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi mengenai manfaat fitur-fitur tersebut agar partisipasi pengguna meningkat. Meskipun demikian, efisiensi pelayanan tetap terbukti meningkat, dengan (51,5%) responden merasakan penurunan

waktu tunggu dan (39,4%) merasakan penurunan yang signifikan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa aplikasi Mobile JKN efektif dalam membantu pelayanan di Puskesmas Mekarmukti. Namun, agar manfaatnya lebih maksimal, diperlukan peningkatan literasi digital masyarakat, perbaikan infrastruktur teknologi, serta pelatihan bagi petugas kesehatan. Upaya ini diharapkan dapat mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan kesehatan secara merata di seluruh lapisan masyarakat.

Saran

Peningkatan Literasi Digital Diperlukan pelatihan atau pendampingan bagi peserta BPJS, khususnya kelompok usia yang kurang familiar dengan teknologi, agar lebih memahami cara penggunaan aplikasi Mobile JKN. Perbaikan Infrastruktur dan Stabilitas Teknis Kendala teknis masih menjadi hambatan yang cukup sering dialami

oleh pengguna. Oleh karena itu, pengembangan sistem yang lebih stabil dan ringan sangat diperlukan untuk mengurangi gangguan saat penggunaan. Sosialisasi dan Promosi Fitur Lain Pemerintah dan BPJS Kesehatan perlu meningkatkan promosi fitur-fitur yang masih jarang digunakan seperti skrining mandiri dan konsultasi daring, agar pemanfaatannya lebih merata. Integrasi Layanan Digital yang Lebih Komprehensif Perlu dilakukan integrasi yang lebih kuat antara aplikasi Mobile JKN dan sistem informasi di Puskesmas, agar proses pelayanan lebih seamless dan data peserta bisa diakses dengan lebih efisien. Evaluasi Berkala terhadap Pengalaman Pengguna Disarankan untuk melakukan survei berkala terhadap pengguna Mobile JKN agar pengembang bisa memahami perubahan kebutuhan dan masalah pengguna secara real-time.

Daftar Pustaka

Alfadillah, R. (2024). *Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta BPJS di Puskesmas Muaro Kumpeh*.

Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 12(1), 55–64.

BPJS Kesehatan. (2023). *Panduan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN*. Jakarta: BPJS Kesehatan Republik Indonesia.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Transformasi Digital Pelayanan Kesehatan di FKTP*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Pujiasih, E. (2024). *Evaluasi Penggunaan Mobile JKN di Puskesmas Magelang Tengah*. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 8(2), 89–97.
- Sari, I. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(2), 45–52.
- Sari, I. (2023). Implementasi Penggunaan Aplikasi Primary Care (PCare) dalam Menunjang Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Ciranjang. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 58–66.
- Setiawan, D. & Rahmawati, Y. (2021). *Pengaruh Literasi Digital Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nusantara*, 9(1), 44–52.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, H. (2020). *Tantangan Implementasi Teknologi Informasi di Layanan Kesehatan Primer*. *Journal of Health Information Systems*,