

Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Ternate

Tapril Jailani¹, Nisma Iriani², Lina Mariana³

Universitas Indonesia Timur, Program Studi Magister Manajemen

tapriljailani@gmail.com, irianinisma@gmail.com, linamariana5390@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Ternate”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi penggunaan aplikasi Mobile JKN pada Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Ternate serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong dan menghambat penggunaannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan informan dipilih secara *purposive sampling* yang terdiri atas pimpinan dan pihak terkait BPJS Kesehatan serta pengguna aplikasi Mobile JKN. Analisis dilakukan berdasarkan indikator layanan jarak jauh yang meliputi aksesibilitas layanan, volume penggunaan layanan, kecepatan dan efisiensi proses, kepuasan pengguna, serta integrasi layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Mobile JKN memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan, terutama dalam mempermudah pendaftaran, pembaruan data, pencarian fasilitas kesehatan, pengambilan antrian secara daring, serta pengecekan dan pemrosesan status klaim tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Penggunaan aplikasi juga menunjukkan peningkatan volume pemanfaatan layanan dan membantu mempercepat proses administrasi serta koordinasi antara BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan. Tingkat kepuasan pengguna cenderung positif karena aplikasi dinilai praktis dan memudahkan akses layanan, meskipun masih ditemukan kendala berupa kualitas jaringan internet yang tidak stabil, gangguan teknis, keterbatasan pemahaman pengguna, rendahnya literasi digital, serta antarmuka dan beberapa fitur yang masih perlu disempurnakan. Integrasi aplikasi dengan sistem pelayanan rumah sakit turut meningkatkan koordinasi dan efisiensi pelayanan. Dengan demikian, aplikasi Mobile JKN telah terimplementasi dan memberikan kontribusi terhadap transformasi digital pelayanan kesehatan di Kota Ternate, namun optimalisasi infrastruktur jaringan, peningkatan kemudahan penggunaan aplikasi, serta penguatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat masih diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Implementasi, Mobile JKN, pelayanan kesehatan, layanan digital, BPJS Kesehatan.*

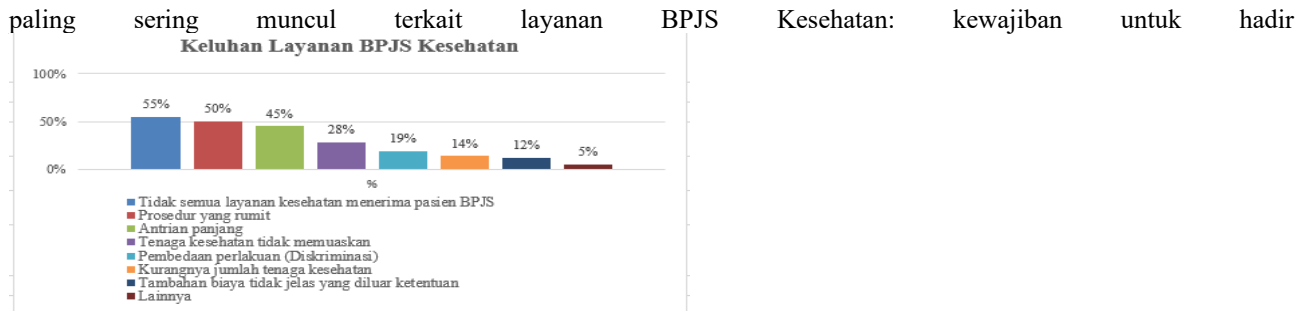
PENDAHULUAN

Latar Belakang

Saat ini, peningkatan kualitas layanan publik sangat bergantung pada transformasi digital. Salah satu contoh perubahan ini adalah penerapan e-government, yang bertujuan mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam proses layanan publik. Aplikasi Mobile JKN, yang diluncurkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan), merupakan contoh nyata penerapan e-government di Indonesia. Aplikasi ini bertujuan mempermudah peserta BPJS Kesehatan dalam memperoleh informasi dan layanan kesehatan secara daring. Efektivitas layanan publik di berbagai wilayah, termasuk Kantor Cabang Ternate, diharapkan meningkat melalui penggunaan aplikasi ini dalam rangka mewujudkan tata kelola digital (Kamilia dkk., 2022).

BPJS Kesehatan didirikan terutama untuk memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Melalui sistem asuransi sosial yang berlandaskan semangat gotong royong, BPJS Kesehatan berupaya memperluas akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Organisasi ini juga bertujuan memberikan kepastian pembiayaan kesehatan bagi peserta, memastikan pengelolaan iuran yang transparan dan berkelanjutan, serta mendukung pencapaian Cakupan Kesehatan Semesta (*Universal Health Coverage* atau UHC) agar seluruh warga memiliki akses terhadap jaminan kesehatan. Guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kesehatan serta memastikan peserta mendapatkan perawatan terbaik, BPJS Kesehatan menerapkan sistem manajemen mutu dan biaya (Hidayat & Bachtiar, 2024).

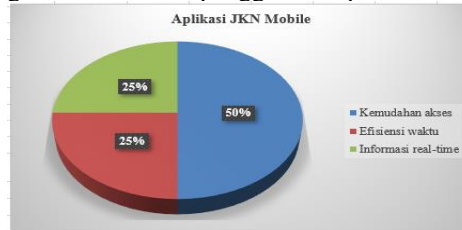
Sebagai bagian dari transformasi digital layanan kesehatan, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Mobile JKN yang memungkinkan peserta mengakses layanan tanpa ...kantor cabang. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengelola berbagai tugas administratif secara leluasa, seperti pendaftaran, pembaruan data, dan pengecekan status kepesertaan. Selain itu, Mobile JKN menyediakan akses informasi mengenai fasilitas kesehatan, jadwal dokter, dan riwayat layanan medis. Melalui fitur-fitur seperti antrian daring, konsultasi dokter, dan layanan pengaduan, aplikasi ini turut mendigitalkan layanan kesehatan, sehingga menjadikannya lebih efisien dan transparan. Tujuan utama pengembangan Mobile JKN adalah meningkatkan kepuasan peserta dengan menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan dapat diakses oleh semua kalangan (Suhadi dkk., 2022). Grafik yang disertakan menampilkan keluhan yang



Sumber : *BPJS Kesehatan RI, 2025*

Gambar 1. Keluhan Pelanggan Layanan BPJS Kesehatan

Grafik di atas menunjukkan bahwa tidak semua fasilitas kesehatan menerima pasien BPJS (disebutkan dalam 55% keluhan), di samping masalah lain seperti prosedur yang rumit (50%), antrean panjang (45%), kurangnya tenaga medis (28%), perlakuan diskriminatif (19%), biaya tambahan yang tidak jelas di luar ketentuan (12%), serta keluhan lainnya (5%). Sejak diluncurkan, aplikasi Mobile JKN telah menyediakan berbagai fitur yang mempermudah akses masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk memeriksa status kepesertaan, melakukan pendaftaran secara daring, melihat riwayat pengobatan, serta memperoleh informasi mengenai klaim dan pembayaran iuran. Selain mengatasi masalah administratif tertentu yang sering dihadapi oleh peserta BPJS Kesehatan, fitur-fitur ini diharapkan dapat mempercepat prosedur layanan dan mengurangi waktu tunggu di kantor BPJS (Wulandary dkk., 2019). Informasi berikut ini menguraikan manfaat penggunaan aplikasi Mobile JKN:



Sumber : *BPJS Kesehatan RI, 2025*

Gambar 2. Keuntungan Menggunakan Layanan Aplikasi JKN Mobile BPJS Kesehatan

Grafik tersebut menunjukkan bagaimana aplikasi Mobile JKN memfasilitasi akses yang lebih cepat (bagi 50% responden survei), efisiensi waktu (25%), dan informasi secara *real-time* (25%).

Pemerintah dan BPJS Kesehatan secara gencar mendorong masyarakat untuk memanfaatkan inisiatif ini guna meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), JKN merupakan program yang dibentuk untuk memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia (Yuditia dkk., 2021). Selain itu, Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2018, yang menjadi landasan hukum utama bagi BPJS Kesehatan, mengatur penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Meskipun tidak secara eksplisit mewajibkan penggunaan aplikasi Mobile JKN, peraturan tersebut mendorong inovasi dan digitalisasi layanan kesehatan untuk memperluas akses peserta terhadap layanan BPJS Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN diperkenalkan sebagai bagian dari upaya peningkatan layanan berbasis teknologi, sejalan dengan tujuan untuk terus memperbaiki kualitas layanan bagi peserta dan masyarakat umum yang menggunakan program JKN. Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 5 Tahun 2020, yang menjabarkan prosedur pendaftaran, penagihan, dan pembayaran iuran JKN, menetapkan ketentuan dasar mengenai cara peserta melakukan pendaftaran, membayar iuran, dan memanfaatkan layanan JKN. Guna memberikan kemudahan bagi peserta dalam hal pendaftaran dan pembayaran iuran, BPJS Kesehatan meluncurkan Mobile JKN sebagai kanal resmi. Walaupun penggunaannya tidak bersifat wajib, aplikasi Mobile JKN dirancang untuk mempercepat proses administrasi dan menyediakan akses cepat terhadap informasi layanan kesehatan. Grafik tersebut menunjukkan bagaimana aplikasi Mobile JKN memfasilitasi akses yang lebih cepat (bagi 50% responden survei), efisiensi waktu (25%), dan informasi secara *real-time* (25%).

Pemerintah dan BPJS Kesehatan secara aktif mendorong masyarakat untuk memanfaatkan inisiatif ini guna meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), JKN merupakan program yang dibentuk untuk memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia (Yuditia dkk., 2021). Selain itu, Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2018, yang menjadi landasan hukum utama bagi BPJS Kesehatan, mengatur penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Meskipun tidak secara eksplisit mewajibkan penggunaan aplikasi Mobile JKN, peraturan tersebut mendorong inovasi dan digitalisasi layanan kesehatan untuk memperluas akses peserta terhadap layanan BPJS Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN diperkenalkan sebagai bagian dari upaya peningkatan layanan berbasis teknologi, sejalan dengan tujuan untuk terus memperbaiki kualitas layanan bagi peserta dan masyarakat umum yang menggunakan program JKN. Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 5 Tahun 2020, yang menjabarkan prosedur pendaftaran, penagihan, dan pembayaran

iuran JKN, menetapkan ketentuan dasar mengenai cara peserta melakukan pendaftaran, membayar iuran, dan memanfaatkan layanan JKN. Guna memberikan kemudahan bagi peserta dalam hal pendaftaran dan pembayaran iuran, BPJS Kesehatan menetapkan Mobile JKN sebagai salah satu metode resmi. Walaupun penggunaannya tidak bersifat wajib, aplikasi Mobile JKN dirancang untuk mempercepat proses administrasi dan menyediakan akses cepat terhadap informasi layanan kesehatan. Koordinasi yang efektif antara BPJS Kesehatan dan pemerintah daerah diperlukan untuk memastikan masyarakat dapat memanfaatkan program ini secara optimal. Sosialisasi dan pelatihan yang efektif, yang ditujukan bagi tenaga kesehatan maupun masyarakat umum, juga sangat penting untuk memastikan aplikasi tersebut digunakan secara bertanggung jawab dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Penelitian ini mengkaji dampak layanan jarak jauh terhadap aksesibilitas, efisiensi, kepuasan pengguna, volume penggunaan layanan jarak jauh, dan integrasi layanan. Fokus penelitian ini adalah pada penerapan aplikasi seluler JKN di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Ternate. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai penerimaan teknologi terkait aplikasi seluler JKN serta perannya dalam meningkatkan standar layanan kesehatan.

Pendekatan kualitatif diharapkan dapat menghasilkan data yang komprehensif mengenai persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap aplikasi seluler JKN. Selain itu, wawancara dengan para pemangku kepentingan akan memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai proses dan teknik yang digunakan BPJS Kesehatan dalam mengembangkan dan menerapkan aplikasi tersebut.

Mengingat besarnya potensi teknologi ini dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan kesehatan, penelitian ini dapat menjadi sumber informasi penting bagi berbagai inisiatif peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi digital. Namun, tidak semua pengguna dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan ini; penerimaan teknologi dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kesiapan infrastruktur, pemahaman pengguna, dan akses terhadap perangkat digital. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul "Implementasi Aplikasi Seluler JKN di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Ternate."

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana penggunaan aplikasi seluler Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk layanan publik atau layanan kesehatan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Ternate?
- b. Faktor-faktor apa saja yang mendorong penggunaan aplikasi seluler Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk layanan publik atau layanan kesehatan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Ternate?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan tersebut.

- a. Untuk memahami penerapan aplikasi seluler Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Ternate guna memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai akseptabilitas, efisiensi, dan aksesibilitas aplikasi seluler ...terkait JKN.
- b. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Ternate menggunakan aplikasi seluler Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam penyelenggaraan layanan publik atau layanan kesehatan.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman teoretis mengenai penerapan aplikasi seluler Jaminan Kesehatan Nasional di tingkat kabupaten dalam kerangka layanan elektronik (*e-service*).

2. Manfaat Praktis:

Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar penilaian serta bahan masukan untuk meningkatkan adopsi teknologi terkait penerapan aplikasi seluler JKN dalam layanan kesehatan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Ternate.

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Teori

1. Implementasi

Implementasi adalah proses mengubah strategi, rencana, atau kebijakan menjadi tindakan nyata yang bermanfaat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tahap krusial dalam manajemen proyek ini melibatkan pelaksanaan keputusan secara cermat yang telah diambil selama tahap perencanaan. Implementasi mencakup penyelesaian tugas, alokasi sumber daya, pengelolaan risiko, dan pemantauan berkelanjutan demi mencapai hasil yang optimal (Shaifudin, 2021). Secara umum, implementasi merupakan kegiatan utama yang dilakukan setelah perumusan strategi. Rencana dan gagasan kini diwujudkan dalam tindakan konkret yang dapat dilaksanakan di lapangan. Contoh implementasi dapat ditemukan di berbagai bidang, seperti pemerintahan, bisnis, pendidikan, dan teknologi. Nursman Usma mendefinisikan implementasi sebagai tindakan, aktivitas, atau proses sistematis yang terencana—yang melampaui sekadar aktivitas biasa—dan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu (Ilham dkk., 2023). Teori implementasi adalah studi mengenai cara mengintegrasikan inisiatif, inovasi, atau intervensi baru ke dalam konteks organisasi, masyarakat, atau sistem yang sudah mapan. Tujuannya adalah memastikan bahwa intervensi tersebut diterima, dilaksanakan, dan dipertahankan secara efektif demi mencapai hasil yang diharapkan. Teori implementasi mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas suatu intervensi serta membantu menjelaskan alasan keberhasilan atau kegagalannya dalam

situasi tertentu (Hidayanto, 2023). Salah satu contoh model teori implementasi adalah model *e-Government* yang diusulkan oleh Layne dan Lee; model ini pertama kali dikembangkan dan dipublikasikan pada tahun 2001, namun sejak saat itu telah diperbarui dan disempurnakan untuk mempertimbangkan... kebijakan di mana layanan pemerintah disediakan terutama atau secara eksklusif melalui saluran digital. Pembaruan pada model *e-government* mencakup elemen keberlanjutan, ketahanan, dan adaptasi terhadap masalah baru, seperti keadaan darurat kesehatan.

Pembaruan pada model *e-government* mencerminkan perubahan signifikan dalam cara pemerintah berinteraksi dengan warga dan memberikan layanan publik, khususnya terkait layanan jarak jauh. Berikut adalah uraian mengenai kedua konsep *e-government* tersebut beserta implikasinya:

Layanan Jarak Jauh

Layanan jarak jauh berkaitan dengan kemampuan pemerintah untuk menyediakan layanan publik secara digital tanpa kehadiran fisik pengguna. Hal ini memungkinkan masyarakat umum menggunakan komputer atau perangkat seluler untuk mengakses layanan kapan saja dan dari lokasi mana pun (Fitriano dkk., 2024).

Pandemi COVID-19 mempercepat pengembangan layanan jarak jauh di banyak negara. Komunikasi tatap muka menjadi sulit akibat pembatasan sosial, sehingga penerapan layanan digital menjadi suatu keharusan (Hakim & Azis, 2021).

Salah satu dampak dari model *e-government* adalah peningkatan aksesibilitas, karena layanan jarak jauh memungkinkan lebih banyak warga—terutama mereka yang tinggal di daerah pedesaan—untuk memperoleh layanan pemerintah tanpa terkendala oleh lokasi. Efisiensi meningkat melalui pemangkasan waktu dan biaya transaksi, baik bagi masyarakat maupun pemerintah; proses yang sebelumnya mengharuskan kunjungan tatap muka kini dapat diselesaikan hanya dengan beberapa kali klik. Selain itu, pelibatan publik memungkinkan warga untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan melalui sarana digital yang menawarkan umpan balik secara langsung (Enala, 2024). *Kebijakan Digital-First (Mengutamakan Digital)*

Regulasi Digital-First menetapkan bahwa komunikasi tatap muka hanya boleh dilakukan jika benar-benar diperlukan, sementara perancangan dan penyampaian layanan secara digital menjadi pilihan utama bagi layanan publik. Hal ini mencerminkan pergeseran paradigma dari pendekatan tradisional menuju pendekatan digital (Rodgers dkk., 2019).

Pemerintahan elektronik (e-government)

E-government, atau pemerintahan elektronik, adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam penyampaian layanan publik serta pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan (Ridwan & Nurhakim, 2014). World Bank Group (2016) mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah untuk mengubah cara mereka berinteraksi dengan dunia usaha, masyarakat, dan lembaga pemerintah lainnya. Berbagai tujuan dapat dicapai melalui penggunaan teknologi ini, antara lain meningkatkan layanan pemerintah bagi warga, memperbaiki komunikasi dengan dunia usaha dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses informasi, atau mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien.

Beberapa konsep utama mendasari pengembangan dan penerapan *e-government*. Penjelasan mengenai konsep-konsep tersebut disajikan di bawah ini:

a. Penyediaan Layanan Elektronik (*Electronic Service Delivery*)

Konsep ini berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan akses daring (*online*) bagi warga terhadap layanan pemerintah. Dengan mempermudah komunikasi antara warga dan instansi pemerintah melalui penyediaan layanan elektronik, pemerintah dapat mempercepat prosedur pelayanan publik (Siti Khaeromah, 2016).

b. Transparansi dan Akses Informasi

E-government bertujuan mendorong transparansi dengan memfasilitasi akses terhadap informasi pemerintah. Platform digital memungkinkan warga untuk mengetahui informasi mengenai operasional, anggaran, dan kebijakan pemerintah, yang pada gilirannya dapat mengurangi korupsi serta mendorong akuntabilitas (Andayani dkk., 2024).

c. Keterlibatan Warga (*E-Participation*)

Konsep ini menekankan pentingnya peningkatan keterlibatan publik dalam pengambilan keputusan pemerintah melalui pemanfaatan teknologi. **E-participation*

E-government bertujuan untuk mengurangi biaya operasional, meningkatkan produktivitas, dan menyederhanakan proses internal pemerintah. Dengan memanfaatkan teknologi digital, pemerintah dapat mengoptimalkan proses administrasi dan memangkas birokrasi yang tidak perlu (Sakir dkk., 2024).

c. Keselarasan

Konsep ini berkaitan dengan seberapa baik berbagai sistem dan instansi pemerintah dapat bekerja sama. Interoperabilitas diperlukan untuk memastikan pertukaran data antarinstansi guna meningkatkan koordinasi dan kolaborasi dalam penyediaan layanan publik (Silalahi, 2022).

d. Keamanan dan Privasi

Perlindungan data pribadi dan keamanan informasi merupakan konsep krusial dalam penerapan e-government. Pemerintah harus memastikan bahwa data warga terlindungi dengan memadai guna mencegah kebocoran informasi dan penyalahgunaan data (Hansiden, 2024).

e. Transformasi Pemerintahan

E-government mencakup lebih dari sekadar digitalisasi layanan yang sudah ada; hal ini juga melibatkan perubahan cara pemerintah beroperasi dan berinteraksi dengan warganya. Struktur organisasi, budaya kerja, dan proses pengambilan keputusan pemerintah akan turut berubah sebagai bagian dari transisi ini (Hansiden, 2024).

f. Inklusi Digital

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*), teori Difusi Inovasi, dan Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*) merupakan beberapa teori yang mendasari JKN Mobile. Berikut adalah penjelasan mengenai teori-teori yang mendasari JKN Mobile:

a. Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM)

TAM menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan penggunaan teknologi baru, seperti aplikasi seluler JKN Mobile. Dua elemen utama TAM adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Jika pengguna menganggap JKN Mobile praktis dan mudah digunakan, mereka cenderung akan mengadopsi dan menggunakannya secara aktif (Utami dkk., 2024).

b. Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Terkait penggunaan JKN Mobile, teori ini dapat digunakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi perilaku dan niat. Teori ini menekankan bagaimana niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku tersebut, norma subjektif, dan persepsi kendali perilaku (Putriyane dan Juniarty, 2023).

Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mobile dikembangkan untuk mempermudah akses masyarakat Indonesia terhadap layanan jaminan kesehatan. JKN Mobile didasarkan pada konsep-konsep berikut:

a. Aksesibilitas Layanan Kesehatan

Konsep ini menekankan pentingnya mempermudah masyarakat umum untuk... ..mendapatkan layanan medis. Dengan memungkinkan masyarakat untuk mendaftar, mengajukan klaim, dan memperoleh informasi mengenai layanan kesehatan secara daring, Portable JKN mengurangi hambatan akses terhadap layanan (Nasution, 2021).

a. Penerimaan oleh Pengguna

Keberhasilan aplikasi Portable JKN bergantung pada penerimaan pengguna. Faktor-faktor yang memengaruhi adopsinya, seperti persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan, dapat dipahami melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) (Pujiasih dkk., 2025).

b. Pengetahuan tentang Kesehatan Digital

Dalam konteks Mobile JKN, konsep literasi kesehatan digital sangatlah penting karena pengguna memerlukan kemampuan digital untuk memanfaatkan aplikasi secara efisien. Hal ini mencakup kemampuan untuk mencari informasi terkait kesehatan serta memahami informasi yang disajikan oleh aplikasi tersebut (Indonesia, 2017).

c. Interoperabilitas Sistem Kesehatan

Kemampuan berbagai sistem untuk berkolaborasi dan bertukar informasi secara efisien disebut sebagai interoperabilitas. Interoperabilitas sangat penting agar Mobile JKN dapat terhubung dengan sistem kesehatan lainnya (Adha dkk., 2023).

d. Efisiensi dan Keberlanjutan

Melalui optimalisasi prosedur administratif dan peningkatan efisiensi penyelenggaraan layanan kesehatan masyarakat, Mobile JKN berupaya meningkatkan keberlanjutan sistem jaminan kesehatan (PASCA & REL, 2024). Dengan memahami konsep-konsep ini, kita dapat memperoleh gambaran yang lebih baik mengenai cara kerja Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan jaminan kesehatan di Indonesia, serta potensi kendala dalam penerapannya.

Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

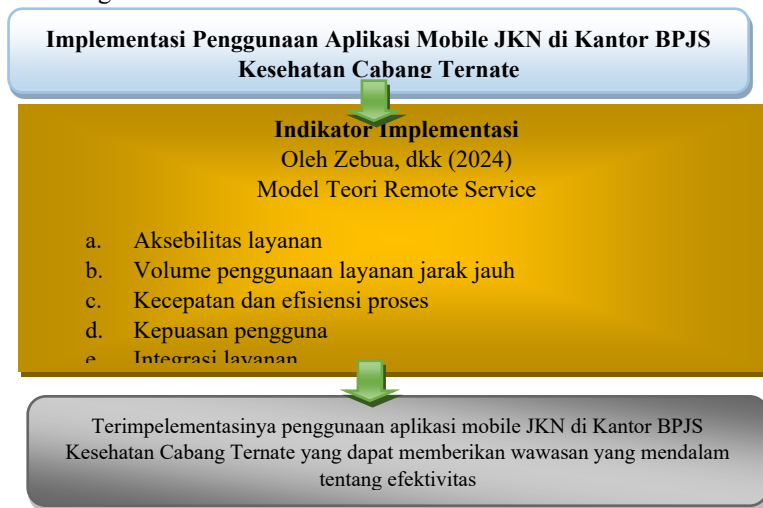
No.	Judul	Hasil Penelitian
1.	Implementasi aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi 2018–2021 (Maulana, dkk, 2023)	Berdasarkan temuan penelitian, penerapan aplikasi Mobile JKN di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Sukabumi (2018–2021) belum berjalan optimal, baik dari segi proses maupun teknik yang digunakan. Beberapa permasalahan yang perlu ditangani antara lain: pengelolaan sumber daya manusia (melalui pendekatan khusus, massal, dan terarah) untuk promosi aplikasi;
2.	Implementasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Kota Medan (Zebua, dkk, 2024)	kurangnya informasi bagi pengguna—yang menyebabkan adanya kesenjangan antara pemahaman dan ketidaktahuan mengenai aplikasi, terutama dipengaruhi oleh kualitas informasi yang diterima; penggunaan versi platform yang sudah usang; serta beragamnya tingkat kemahiran pengguna, di mana sebagian orang mampu menggunakan aplikasi secara mandiri sementara yang lain mengalami kesulitan.
3.	Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam (Rinjani dan Sari, 2022)	Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Cabang BPJS Kesehatan Subulussalam berhasil mengimplementasikan aplikasi mobile JKN melalui kegiatan sosialisasi, meskipun terdapat faktor pendukung maupun hambatan dalam pelaksanaannya. Selain itu, pemahaman masyarakat mengenai aplikasi ini masih kurang, yang mengindikasikan bahwa efektivitas dan efisiensi optimal belum tercapai sepenuhnya. Aplikasi mobile JKN ini belum

		diluncurkan secara menyeluruh kepada masyarakat umum dan peserta program di Kota Subulussalam.
4.	Analisis efektivitas penggunaan aplikasi mobile jkn sebagai bagian pelayanan publik pada bpjs kesehatan di kota Bekasi (Hakim, dkk, 2024)	fasilitas kesehatan di Kota Bekasi—khususnya di wilayah pinggiran kota dan kawasan padat penduduk—dapat membantu mempersingkat waktu tunggu dan meningkatkan akses layanan kesehatan, salah satunya dengan memanfaatkan aplikasi mobile JKN. Aplikasi ini meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan serta kualitas
5.	Analisis kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang (Wigatie, dan Zainafree, 2023)	Menurut penelitian, penambahan layanan itu sendiri. Aplikasi ini memudahkan pengguna untuk melihat rincian kepesertaan, membayar iuran, mengajukan klaim, dan melakukan berbagai aktivitas lainnya. Di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Bekasi, aplikasi mobile JKN telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional maupun administratif.

Sumber : Data diolah Peneliti, 2025

Kerangka Pemikiran

Kerangka Konseptual: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh Kantor Cabang BPJS Kesehatan Ternate. Berdasarkan kerangka implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Zebua dkk. (2020), analisis ini menggunakan model teori layanan jarak jauh (*distant service*), yang diukur melalui indikator-indikator berikut: (1) Aksesibilitas layanan; (2) Volume penggunaan layanan jarak jauh; (3) Efisiensi dan kecepatan proses; (4) Kepuasan pengguna; dan (5) Integrasi layanan. Dengan demikian, contoh kerangka konseptual untuk penelitian ini adalah sebagai berikut: di bawah ini:



Sumber : *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 2024

Gambar 3. Kerangka Pemikiran (Implementasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Kota Medan, 2024)

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu metodologi penelitian yang mengutamakan data naratif dan informasi yang diperoleh dari responden. Para responden ini berperan sebagai subjek yang mampu memberikan wawasan mendalam mengenai topik penelitian, dengan analisis yang difokuskan pada informan yang telah dipilih secara cermat (Abdussamad & Sik, 2021). Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh dengan menyajikan penerapan aplikasi seluler Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Ternate secara sedetail mungkin berdasarkan data yang tersedia.

Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Cabang BPJS Ternate, yang berlokasi di Jalan Cempaka Tanah Tinggi, di kawasan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Maliaro, Kota Ternate, Maluku Utara. Kegiatan penelitian dijadwalkan berlangsung pada bulan Agustus dan September 2025.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder:

1. Data Primer
2. Data Sekunder

Informan Penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan informan bagi pengumpulan data disebut *purposeful sampling*; informan dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Kriteria ini memastikan bahwa

partisipasi relevan dengan tujuan penelitian, sehingga memfasilitasi pengumpulan data yang diperlukan. *Purposeful sampling* merupakan proses pemilihan informan yang memiliki pengetahuan mendalam serta kemampuan untuk menyampaikan topik penelitian secara akurat (Kaharuddin, 2021). Persyaratan bagi informan tercantum di bawah ini: Tabel Kriteria Informan Penelitian. **Tabel 2.** Kriteria Informan

No	Nama	Inisial	Jabatan
1.	Faisal Akbar, ST	F A	Kepala Kantor BPJS Cabang Ternate
2.	Yudi Prasma, S.K.M	Y P	Kepala Bagian BPJS di RSUD Maliaro Kota Ternate
3.	Fadhillah, S.Kom	Fd	Pengguna Aplikasi Mobile JKN
4.	Surya Abdi, S.E	S A	Pengguna Aplikasi Mobile JKN
5.	Ramlah, ST	RI	Pengguna Aplikasi Mobile JKN

Sumber : *Data diolah Peneliti, 2025*

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam suatu studi dikenal sebagai teknik pengumpulan data. Metode-metode ini sangat penting dalam konteks penelitian karena validitas dan reliabilitas hasil penelitian sangat bergantung pada kualitas data yang dikumpulkan (Sahir, 2021). Dalam studi kualitatif berjudul "Implementasi Aplikasi Mobile JKN di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Ternate," metode pengumpulan data berikut ini diterapkan:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Catatan/Dokumentasi

Teknik Pengabsahan Data

Memastikan akurasi dan kebenaran data yang ditemukan, dikumpulkan, dan dicatat selama proyek penelitian merupakan hal yang sangat penting. Oleh karena itu, setiap peneliti harus mampu memilih dan menentukan metode yang tepat untuk menunjukkan validitas data yang telah dikumpulkan. Tingkat kesesuaian antara data yang dilaporkan oleh peneliti dan data sebagaimana adanya pada subjek penelitian disebut sebagai validitas. Dengan demikian, jika tidak terdapat ketidaksesuaian antara laporan peneliti dan realitas masalah penelitian, maka data tersebut dianggap valid. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi meningkatkan reliabilitas dan validitas data dengan menggabungkan berbagai sumber, metode, atau teori (Susanto dkk., 2023). Konsep ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai subjek yang diteliti. Beberapa metode triangulasi yang diterapkan antara lain:

1. Triangulasi sumber: membandingkan dan mengonfirmasi akurasi informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Contohnya, membandingkan hasil wawancara dengan pegawai BPJS, pengguna aplikasi, dan perwakilan pemerintah.
2. Triangulasi metode: menganalisis masalah yang sama melalui berbagai metode pengumpulan data. Contohnya, menggabungkan informasi dari wawancara, observasi, dan analisis dokumen.
3. Triangulasi waktu: mengumpulkan data pada rentang waktu yang berbeda untuk memverifikasi konsistensi informasi.

Teknik Analisis Data

Studi kualitatif berjudul "Implementasi Aplikasi Mobile JKN pada Kantor Cabang BPJS Kesehatan Ternate" ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif. Metode ini merangkum data yang terkumpul melalui tahapan pengumpulan, pengorganisasian, penyajian, dan evaluasi guna mengungkap serta memaparkan relevansi data sebagaimana adanya (Abdussamad & Sik, 2021). Dengan demikian, kesimpulan yang menjawab pertanyaan penelitian dapat dirumuskan. Tiga pendekatan analisis data yang digunakan dalam studi kualitatif ini adalah:

1. Reduksi Data: Sebagai bagian dari proses analisis data, reduksi data bertujuan mempermudah pengkajian dan interpretasi data mentah yang terkumpul dengan cara menyederhanakan dan merangkumnya. Dalam penelitian kualitatif, reduksi materi mencakup pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi konten yang tidak terstruktur menjadi bentuk yang lebih terstruktur.
2. Penyajian Data: Peneliti dapat lebih mudah memahami, menilai, dan menarik kesimpulan ketika data yang telah diringkas disajikan secara terorganisasi. Hubungan, tema, atau pola dalam data biasanya lebih mudah dikenali berkat format yang digunakan dalam penyajian ini.
3. Penarikan Kesimpulan (Verifikasi): Pada tahap akhir proses analisis data, peneliti mengkaji data yang telah direduksi dan disajikan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian.

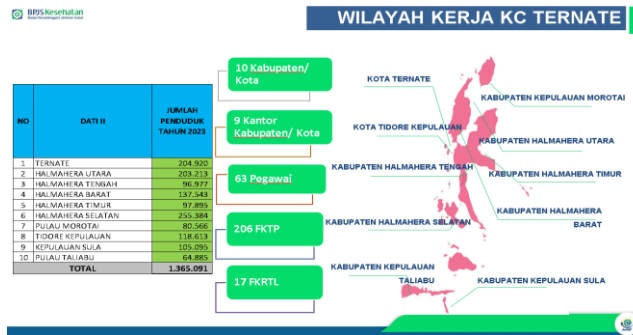
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Penelitian

Dengan skor 76,34, provinsi ini merupakan yang paling bahagia di Indonesia menurut survei Indeks Kebahagiaan BPS tahun 2021. Rempah-rempah terbaik telah lama dihasilkan di Provinsi Maluku Utara. Provinsi Maluku Utara merupakan kesultanan tertua di Nusantara yang telah ada sejak abad ke-11. Provinsi Maluku Utara dikenal memiliki keragaman vegetasi dan flora terbanyak di dunia.

Terdapat berbagai tempat wisata di Provinsi Maluku Utara. dikunjungi mulai dari kuliner hingga wisata alamnya.

BPJS Kesehatan



Sumber : BPJS Kesehatan Kantor Cabang Ternate, 2025

Gambar 4. Wilayah Kerja Kantor Cabang Ternate

Tabel 3. Jumlah Faskes Kerjasama Kantor Cabang Ternate

Jenis Faskes	KAB KOTA											Jumlah Total	Jenis Faskes	Jumlah Faskes
	Kota Ternate	Kota Tidore	Kab. Halm.	Kab. Halm.	Kab. Halm.	Kab. Halm.	Kab. Pulau Morotai	Pulau Taliabu	Kab. Kep. Sula					
Rumah Sakit	5	2	1	2	1	1	1	1	1	1	16	FKRTL	1	
Klinik Utama	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1			
Puskesmas	11	10	15	19	11	16	32	13	7	13	147			
DPP	19	2	1	3	-	1	2	1	-	-	29			
Dokter Gigi	5	1	-	1	-	-	1	-	-	-	8			
Klinik Pratama	2	-	1	2	-	2	-	1	-	-	8	Jumlah	38	
RS Pratama	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	FKTP		
Faskes Polri	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	8	Puskesmas	147	
Faskes TNI AD	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	DPP	2	
Faskes TNI AL	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	Dokter Gigi		
Faskes TNI AU	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	Klinik Pratama		
Apotek PRB	9	1	-	1	-	-	1	1	-	-	13	RS Pratama		
Apotek Kronis	8	2	-	2	1	-	2	-	-	-	13	Faskes Polri		
Optik	3	1	-	3	-	-	1	-	-	-	8	Faskes TNI AD		
Laboratorium	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	Faskes TNI AL		
Jumlah Total	66	20	20	34	14	21	42	19	8	16	259	Faskes TNI AU		
												Apotek PRB	1	
												Laboratorium		
												Jumlah	22	

Sumber : BPJS Kesehatan Kantor Cabang Ternate, 2025

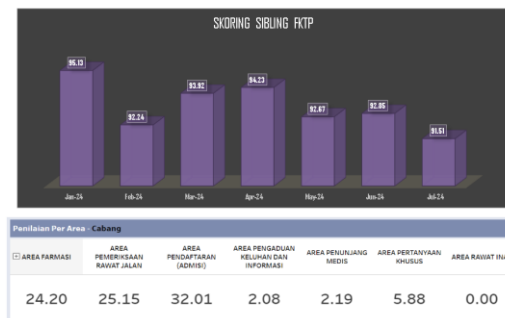
Tabel 4. Wilayah Kerja Kantor Cabang Ternate

Kab. Halmahera Selatan	Kab. Pulau Morotai	Kab. Kepulauan Sula
8.779,32 km	2.337,15 km	13.732,7 km
255.384 Jiwa	80.566 Jiwa	105.095 Jiwa
Merupakan Kabupaten dengan luas wilayah terluas di Provinsi Maluku Utara yang terdiri dari enam pulau utama diantara pulau-pulau kecil di Kabupaten Halmahera Selatan yaitu Pulau Obi, Pulau Bacan, Pulau Makian, Pulau Kayoa, Pulau Kasiruta dan Pulau Mandisi, yang memiliki FKTP di setiap masing-masing pulau.	Terdapat pulau-pulau kecil berpenghuni dengan akses transportasi dan jaringan yang tidak stabil diantaranya Pulau Posi-Posi yang memiliki Fasilitas Kesehatan (PKM)	Terdiri dari Pulau Utama yaitu (Pulau Sulabes dan Pulau Mangoli). Dimana di Pulau Mangoli memiliki akses transportasi dan jaringan yang tidak stabil serta terbatas dengan Kabupaten Taliabu.
Kab. Pulau Taliabu	Kota Tidore Kepulauan	
1.469,93 km	1.703,32 km	
64.885 Jiwa	118.247 Jiwa	
Kabupaten Pulau Taliabu merupakan kabupaten yang terluas dari Ibukota Provinsi Maluku Utara, dimana untuk ke Pulau Taliabu membutuhkan waktu 2 hari via kapal laut dari Pelabuhan Ternate, dan seluruh FKTP di pulau taliabu adalah FKTP Non Jarkomdat dikarenakan jaringan yang tidak stabil	Kota Tidore Kepulauan terdiri dari 2 pulau yaitu Pulau Tidore dan Pulau Halmahera, dimana terdapat 4 FKTP Non Jarkomdat (Lifofa, Talagameri, Akelamo, dan Tosa) yang terletak di pulau Halmahera, dimana untuk mengakses ke lokasi FKTP tersebut harus menggunakan Speedboat atau Kapal Ferry dari Pelabuhan Tidore yang berlokasi di Pulau Tidore kemudian dilanjutkan dengan perjalanan darat ke lokasi FKTP tersebut.	

Sumber : BPJS Kesehatan Kantor Cabang Ternate, 2025

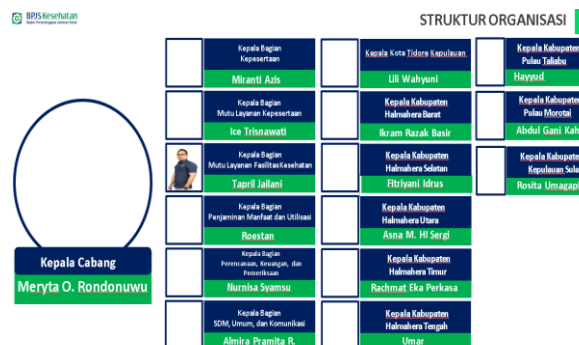


Sumber : Aplikasi Data Intelligence BPJS Kesehatan Kantor Cabang Ternate, 2025
Gambar 5. Skoring Sibling FKRTL Kantor Cabang Ternate



Sumber : Aplikasi Data Intelligence BPJS Kesehatan Kantor Cabang Ternate, 2025
Gambar 6. Skoring Sibling FKTP Kantor Cabang Ternate

Struktur Organisasi



Sumber : BPJS Kesehatan Kantor Cabang Ternate, 2025
Gambar 7. Wilayah Kerja Kantor Cabang Ternate

Hasil Penelitian

Fakta dan informasi yang dikumpulkan di lapangan disajikan dalam temuan penelitian, yang kemudian dikaji dalam kerangka teori yang digunakan dalam penyelidikan tersebut. Berikut adalah pembahasan mengenai penelitian ini:

BPJS Kesehatan Indonesia menciptakan dan mengoperasikan aplikasi seluler Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai sarana untuk mempermudah akses terhadap layanan kesehatan. Masyarakat, khususnya peserta BPJS Kesehatan, dapat memperoleh manfaat besar dari aplikasi ini; aplikasi ini juga meningkatkan transparansi pengelolaan layanan serta memfasilitasi komunikasi antara peserta dan BPJS Kesehatan melalui platform seluler. Penciptaan aplikasi Mobile JKN merupakan wujud nyata dedikasi BPJS Kesehatan dalam memberikan akses yang mudah dan layanan terbaik bagi para pesertanya. Melalui aplikasi ini, peserta dapat mengakses beragam informasi terkait program JKN.

Upaya pemerintah untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan penduduk dapat dikategorikan sebagai layanan kesehatan. Cakupan layanan, latar belakang pendidikan penyedia layanan, serta berbagai aspek lainnya merupakan beberapa faktor yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan kesehatan. Dalam konteks ini, BPJS Kesehatan Cabang Kota Ternate dituntut untuk mampu memberikan layanan prima sekaligus menjamin kenyamanan dan kemudahan bagi calon peserta maupun peserta yang sudah terdaftar.

Melalui kehadiran aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan Cabang Kota Ternate telah melakukan transformasi dalam pemberian layanan guna mempermudah akses layanan bagi peserta lama maupun calon peserta. Aplikasi Mobile JKN ini telah diterapkan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Ternate. ...pendaftaran berdasarkan kategori seperti pengaduan layanan JKN, pendaftaran autodebit, dan pembaruan data.

Tingginya angka kepesertaan tidak menjamin bahwa Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Ternate akan mampu memanfaatkan atau berpartisipasi aktif dalam penerapan aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan bertanggung jawab untuk memastikan masyarakat umum dapat dengan mudah menggunakan layanan yang ditawarkan oleh aplikasi Mobile JKN, yang memberikan pengalaman lebih cepat dan bermanfaat.

Penelitian ini berfokus pada penerapan aplikasi seluler Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Ternate. Untuk mengevaluasi penggunaan aplikasi Mobile JKN di lingkungan kerja tersebut, peneliti menggunakan berbagai metode pengumpulan data, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Aksesibilitas Layanan

Aksesibilitas layanan mengacu pada sejauh mana suatu layanan dapat diakses, digunakan, dan dimanfaatkan dengan mudah oleh semua orang, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan atau keterbatasan tertentu. Dalam konteks digital—seperti aplikasi seluler Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)—aksesibilitas layanan merujuk pada kemudahan pengguna dalam mengakses fungsi-fungsi aplikasi tanpa menghadapi hambatan berarti. Penilaian mengenai apakah suatu sistem atau layanan benar-benar dapat diakses dan memberikan manfaat optimal bagi pengguna juga merupakan bagian dari konsep aksesibilitas layanan. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan IF, Kepala Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Ternate:

Berkat aplikasi JKN, peserta dapat mengakses layanan BPJS Kesehatan dengan jauh lebih mudah. Melalui aplikasi ini, peserta dapat menyelesaikan berbagai keperluan, seperti pendaftaran BPJS, pengecekan status kepesertaan, informasi tagihan, serta penjadwalan tindakan bedah. Wawancara tersebut menunjukkan bahwa aplikasi JKN memudahkan pengguna dalam mengurus layanan BPJS Kesehatan secara daring. Pengguna dapat melakukan berbagai tugas administratif melalui aplikasi tanpa perlu mendatangi kantor layanan, yang membuktikan efektivitas layanan tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menyambut baik digitalisasi layanan kesehatan, khususnya terkait kemudahan memperoleh informasi dan menyelesaikan urusan administrasi. Hal lain yang dikemukakan adalah:

Program ini telah disesuaikan dengan kebutuhan berbagai kelompok masyarakat, termasuk lansia dan mereka yang tinggal di lokasi terpencil. Anak atau cucu yang memiliki ponsel pintar biasanya membantu mendaftarkan para lansia yang kurang paham teknologi. Namun, penggunaan aplikasi ini pada akhirnya bergantung pada kesediaan masyarakat untuk memanfaatkannya. RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie dan BPJS telah bekerja sama untuk memberikan informasi mengenai aplikasi ini serta membantu koordinasi layanan bagi lansia yang tidak memiliki keluarga. Pendekatan ini juga telah disesuaikan bagi penduduk di wilayah terpencil seperti Kepulauan Tanakeke. Akan tetapi, penanganan masalah konektivitas jaringan tetap menjadi tanggung jawab Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), bukan BPJS. Hal ini dikarenakan Kominfo memegang tanggung jawab utama atas infrastruktur jaringan nasional, sedangkan BPJS hanya berfokus pada pengembangan aplikasi dan sistem layanan kesehatan (Wawancara dengan IF, 10 Oktober 2025).

Wawancara tersebut menggambarkan bagaimana aplikasi JKN telah disesuaikan untuk berbagai kelompok masyarakat, termasuk penduduk pedesaan dan lansia. Biasanya, anggota keluarga membantu para lansia yang Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Chasan Boesoirie menawarkan layanan BPJS. Tantangan terbesar masih terletak pada konektivitas internet, yang berada di bawah yurisdiksi Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), meskipun program tersebut telah dimodifikasi untuk lokasi terpencil seperti Kepulauan Tanakeke. Temuan ini menunjukkan bahwa infrastruktur jaringan dan kesiapan pengguna sama pentingnya dengan kemampuan aplikasi tersebut dalam hal efektivitas penggunaan.

Informan yang bertanggung jawab atas sistem JKN Mobile di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie (Cabang Kota Ternate) kemudian diwawancarai oleh peneliti sebagai berikut:

Administrasi rumah sakit sangat diuntungkan dari pengurangan prosedur administrasi dan registrasi aplikasi JKN Mobile. Dengan menyederhanakan registrasi pasien di loket layanan, aplikasi ini meningkatkan efisiensi proses administrasi. (Wawancara Ibu NR, 13 Oktober 2025).

Menurut hasil wawancara, aplikasi JKN Mobile mempermudah prosedur administrasi rumah sakit, terutama dalam hal registrasi pasien di loket. Penerapannya mempercepat penyampaian layanan, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan efisiensi proses. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas administrasi rumah sakit merupakan hasil dari digitalisasi layanan kesehatan. Isu lain yang diangkat adalah:

Khususnya di loket pendaftaran dan klinik rawat jalan, bantuan cepat dan tepat dari aplikasi JKN memungkinkan rumah sakit untuk memberikan layanan lebih cepat dan akurat, seperti mengkonfirmasi data pasien yang menerima perawatan. Data pasien tersedia dengan mudah melalui aplikasi ini, sehingga memudahkan penyampaian perawatan yang lebih efisien. (Wawancara Ibu NR, 13 Oktober 2025).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Peneliti mewawancarai informan berikut yang menggunakan aplikasi seluler JKN:

"Aplikasi ini sangat bermanfaat bagi saya. Saya tidak perlu pergi ke kantor BPJS untuk mendaftar, mencari informasi fasilitas kesehatan, maupun mencetak status klaim dengan cepat. Aplikasi ini sangat berguna karena semuanya tersedia dalam satu tempat. Pengalaman saya menggunakannya cukup positif. Biasanya saya bisa menemukan informasi yang saya cari, seperti jadwal layanan dan lokasi fasilitas kesehatan. Selain itu, antarmuka (UI) aplikasi ini cukup lugas dan mudah dipahami." (Wawancara RA, 14 Oktober 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, aplikasi JKN memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai hal seperti pendaftaran, pencarian informasi fasilitas kesehatan, dan pencetakan status klaim tanpa harus mendatangi kantor BPJS. Antarmuka aplikasi yang sederhana membuatnya mudah digunakan, dan informasi tersedia dengan mudah. Hal ini menunjukkan bagaimana aplikasi tersebut mendukung kemudahan dan efisiensi bagi pengguna.

Pengguna aplikasi seluler JKN lainnya menyampaikan pendapat serupa:

"Aplikasi seluler JKN sangat bermanfaat. Saya tidak perlu lagi mengantre secara fisik, mencetak status klaim, atau melakukan pendaftaran secara manual. Saya bisa menyelesaikan semuanya langsung dari ponsel saya. Meskipun server terkadang lambat, terutama pada jam-jam sibuk, secara keseluruhan pengalaman penggunaannya positif. Menurut saya, aplikasi ini tetap jauh lebih praktis dibandingkan melakukan semuanya secara manual." (Wawancara DN, 14 Oktober 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, aplikasi seluler JKN mempermudah akses pengguna terhadap layanan seperti pendaftaran dan pencetakan status klaim tanpa mengharuskan mereka mengantre. Pengguna

Wawancara yang telah disebutkan sebelumnya menunjukkan bahwa pengguna mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja aplikasi Mobile JKN, khususnya terkait penanganan kesalahan (*error*), *bug*, dan verifikasi data. Instruksi yang kurang jelas serta antarmuka yang dianggap terlalu rumit berdampak negatif terhadap pengalaman pengguna, terutama bagi mereka yang kurang melek teknologi. Hal ini mengisyaratkan perlunya penyempurnaan pada antarmuka dan instruksi pengguna agar aplikasi dapat lebih mudah diakses oleh khalayak yang lebih luas.

Berdasarkan pengamatan terhadap indikator ini, aplikasi Mobile JKN meningkatkan efisiensi layanan dengan memfasilitasi pengelolaan layanan BPJS Kesehatan secara digital—seperti pendaftaran, pencarian fasilitas kesehatan, dan pengajuan klaim—tanpa mengharuskan kunjungan fisik. Aplikasi ini dirancang untuk membantu berbagai kelompok pengguna, termasuk lansia dan masyarakat yang tinggal di daerah terpencil, meskipun akses internet masih menjadi kendala utama. Dengan menyederhanakan proses administrasi dan verifikasi data pasien, aplikasi ini mempercepat pemberian layanan di lingkungan rumah sakit. Kendati demikian, sebagian pengguna—seperti DG—mengalami kesulitan dalam memahami fungsi-fungsi tertentu, khususnya terkait masalah *error* dan *bug*, yang menegaskan perlunya perbaikan lebih lanjut. tampilan dan panduan agar aplikasi lebih mudah diakses oleh semua kalangan, terutama mereka yang kurang akrab dengan teknologi.



Sumber: Rumah Sakit Kota Ternate

Gambar 8. Tempat pelayanan JKN di Rumah sakit 2025

2. Volume Penggunaan Layanan Jarak Jauh

Besaran atau frekuensi penggunaan layanan yang dilakukan tanpa interaksi tatap muka—biasanya melalui media digital atau teknologi komunikasi—disebut sebagai volume penggunaan layanan jarak jauh. Volume ini mencerminkan seberapa sering pengguna aplikasi seluler Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memanfaatkan aplikasi atau layanan daring untuk berbagai keperluan, seperti pendaftaran, pembayaran iuran, pengecekan status kepesertaan, atau pencarian informasi kesehatan. Kepala Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Ternate memberikan keterangan dalam wawancara dengan peneliti sebagai berikut:

"Sejak penggunaan aplikasi seluler JKN diwajibkan pada tahun 2023 dan berlanjut hingga 2025, terjadi peningkatan signifikan baik pada jumlah pengguna maupun frekuensi penggunaannya. Meskipun aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2017, upaya penyempurnaan fitur terus dilakukan secara berkelanjutan, terutama pada tahun 2021 ketika pandemi COVID-19 mempercepat adopsi layanan berbasis aplikasi. Saat ini, pengguna dapat memberikan penilaian terhadap kualitas layanan yang mereka terima dari rumah sakit atau fasilitas kesehatan melalui fitur penilaian kepuasan pengguna pada aplikasi seluler JKN. Guna meningkatkan efisiensi layanan, fasilitas kesehatan di Kota Ternate, khususnya rumah sakit, diwajibkan untuk menggunakan aplikasi seluler JKN." (Wawancara IF, 14 Oktober 2025).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terdapat peningkatan nyata baik dalam jumlah pengguna maupun frekuensi penggunaan aplikasi hingga tahun 2025 sejak aplikasi seluler JKN diwajibkan pada tahun 2023. Walaupun pertama kali diluncurkan pada tahun 2017, aplikasi ini telah mengalami berbagai penyempurnaan fitur secara berkala, terutama setelah

NAMA DAERAH	JUMLAH PENDUDUK	JUMLAH PESERTA	JUMLAH PESERTA AKTIF	TINGKAT KEAKTIFAN	JUMLAH PESERTA NONAKTIF
b	c	d	e	f = e/c	g
TERNATE	204.920	207.977	165.546	80,79%	42.432
HALMAHERA UTARA	203.213	221.512	142.735	70,24%	78.777
HALMAHERA TENGAH	96.977	118.241	90.240	93,05%	28.001
HALMAHERA BARAT	137.543	148.981	123.837	89,89%	25.344
HALMAHERA TIMUR	97.895	104.143	85.876	87,72%	18.267
HALMAHERA SELATAN	255.384	205.537	165.795	64,92%	39.742
PULAU MOROTAI	80.566	86.939	75.589	93,82%	11.350
TIDORE KEPULAUAN	118.613	119.282	96.029	80,96%	23.253
KEPULAUAN SULA	105.095	103.969	80.173	76,29%	23.796
PULAU TALAJABU	64.885	42.623	30.047	46,31%	12.576
Total	1.365.091	1.359.204	1.055.867	77,33%	303.538

Sumber : Kantor Cabang Ternate, 2025

Tabel 5. Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Ternate

"Terkait fasilitas layanan jarak jauh, aplikasi Mobile JKN menawarkan fitur seperti konsultasi medis dan pemantauan kesehatan, yang memungkinkan pasien mendapatkan perawatan tanpa harus mengunjungi fasilitas kesehatan," demikian salah satu poin yang disampaikan. Namun, ketersediaan fitur-fitur ini bergantung pada jam operasional fasilitas kesehatan tersebut (wawancara IF, 14 Oktober 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, aplikasi Mobile JKN menyediakan fasilitas layanan jarak jauh—seperti konsultasi medis dan pemantauan kesehatan—yang memungkinkan pengguna memperoleh perawatan tanpa perlu datang langsung ke fasilitas kesehatan. Akan tetapi, pemanfaatan fungsi-fungsi ini secara efektif bergantung pada jam operasional fasilitas kesehatan terkait; hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi tersebut mendorong efisiensi layanan, batasan waktu operasional tetap memengaruhi aksesibilitas layanan jarak jauh.

Peneliti kemudian mewawancarai informan yang bertanggung jawab atas kegiatan Mobile JKN di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie, Kota Ternate. "Layanan medis dan konsultasi daring melalui aplikasi JKN tidak termasuk dalam fasilitas layanan jarak jauh di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie," ujar informan tersebut. Layanan tatap muka di fasilitas kesehatan menjadi prioritas utama rumah sakit. Dari segi penggunaannya, aplikasi Mobile JKN banyak digunakan untuk janji temu kontrol di poliklinik rumah sakit, khususnya oleh pasien rawat jalan. Program Mobile JKN mempermudah pasien dalam mempersiapkan diri untuk jadwal kontrol dengan mengharuskan mereka mengambil nomor antrean secara daring terlebih dahulu (Wawancara dengan NR, 14 Oktober 2025).

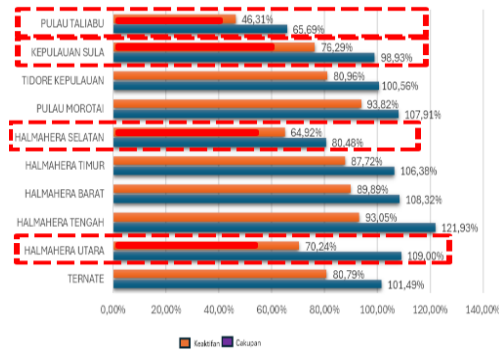
Berdasarkan wawancara tersebut, RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie tidak menyediakan layanan kesehatan berbasis internet. Memverifikasi status klaim. Saya dapat dengan mudah mengurus segala urusan BPJS tanpa harus pergi ke kantor berkat program ini. (Wawancara RA, 14 Oktober 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, aplikasi Mobile JKN sangat memudahkan pengguna dalam mengakses layanan BPJS, termasuk mempercepat pembaruan data, menemukan fasilitas kesehatan terdekat, dan memverifikasi status klaim. Program ini meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam administrasi layanan kesehatan dengan memungkinkan pengguna mengurus berbagai urusan terkait BPJS secara praktis tanpa perlu mendatangi kantor layanan.

Pengguna Mobile JKN lainnya menyampaikan pendapat serupa, "Pengalaman saya sangat menyenangkan." Saya bisa menemukan fasilitas kesehatan, memeriksa status klaim, dan mendaftar antrean secara daring dengan mudah. Aplikasi ini mempermudah proses antrean saat saya berkunjung ke rumah sakit, sehingga sangat ramah pengguna. (Wawancara DN, 14 Oktober 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, pengguna merasa sangat puas dengan aplikasi Mobile JKN karena aplikasi ini mempermudah akses informasi kesehatan, seperti mencari fasilitas, memverifikasi status klaim, dan mendaftar antrean secara daring. Berkat kemudahan penggunaannya, pasien dapat lebih mudah menangani urusan antrean saat berkunjung ke rumah sakit. Hal ini menunjukkan betapa efektifnya aplikasi tersebut dalam memberikan efisiensi dan kenyamanan bagi penggunanya. "Beberapa fungsi yang tersedia, khususnya kemampuan untuk mengubah data peserta yang belum terverifikasi, sulit saya pahami. Terkadang saya membutuhkan waktu untuk mencari tahu cara menggunakan program ini karena beberapa fiturnya tidak terlalu jelas. Mungkin penjelasan yang lebih rinci akan sangat bermanfaat." (Wawancara DG, 14 Oktober 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, pengguna mengalami kesulitan dalam memahami beberapa kemampuan aplikasi seluler JKN, terutama yang berkaitan dengan perubahan data pengguna yang belum terverifikasi. Pengguna harus meluangkan waktu ekstra untuk mempelajari cara menggunakan bagian-bagian tertentu dari program karena dianggap kurang jelas. Hal ini menunjukkan perlunya panduan di dalam aplikasi atau penjelasan yang lebih rinci untuk mempermudah pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur tersebut. ada.



Sumber: Cabang BPJS Kota Ternate

Gambar 9. *Distribusi pengguna mobile JKN sesuai Kota Ternate 2025*

Statistik dari Gambar 9 dan 10 serta wawancara dengan pengguna Mobile JKN menunjukkan bahwa rata-rata frekuensi penggunaan adalah tiga kali sebulan, bergantung pada kebutuhan layanan spesifik konsumen. Dari segi jumlah layanan yang diakses, setiap pengguna biasanya memanfaatkan tiga jenis layanan: pembaruan data, pendaftaran antrean daring, dan pencarian informasi fasilitas kesehatan. Akibatnya, volume penggunaan layanan jarak jauh menunjukkan tingkat cakupan layanan bulanan sebesar 101,49% dan tingkat aktivitas sebesar 82,79%. Selain itu, frekuensi penggunaan aplikasi oleh peserta BPJS juga meningkat; IF melaporkan bahwa total jumlah peserta BPJS dan pengguna aplikasi telah naik sebesar 80,79% dibandingkan bulan sebelumnya.

Berdasarkan temuan penelitian terkait indikator ini, penggunaan layanan jarak jauh melalui aplikasi Mobile JKN telah meningkat secara signifikan sejak aplikasi ini diwajibkan pada tahun 2023. Aplikasi ini banyak digunakan untuk keperluan antrean daring, pencarian lokasi fasilitas kesehatan, pembaruan data, dan konfirmasi klaim, meskipun masih terdapat beberapa fitur yang belum sepenuhnya dipahami oleh pengguna. Pasien rawat jalan di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie dapat memperoleh nomor antrean dengan bantuan aplikasi ini. Rata-rata pengguna mengakses aplikasi tersebut tiga kali dalam sebulan, dengan total 207.977 layanan yang dimanfaatkan.

3. Kecepatan dan Efisiensi Proses

Kecepatan dan efisiensi proses mengacu pada seberapa cepat dan efektif program tersebut menjalankan tugas-tugas administratif dan layanan. Hal ini mencakup waktu yang diperlukan untuk mengakses aplikasi, menyelesaikan prosedur pendaftaran, memverifikasi data, membayar iuran, serta memanfaatkan layanan kesehatan, termasuk antrean daring. Berdasarkan kebutuhan layanan spesifik pelanggan, serta data dari Gambar 9 dan 10 dan wawancara dengan pengguna Mobile JKN, dapat disimpulkan bahwa rata-rata frekuensi penggunaan adalah tiga kali dalam sebulan. Terkait jumlah layanan yang diakses, setiap pengguna biasanya memanfaatkan tiga jenis layanan: pembaruan data, pendaftaran antrean daring, dan pencarian informasi fasilitas kesehatan. Hasilnya, volume pemanfaatan layanan jarak jauh menunjukkan tingkat aktivitas sebesar 82,79% dan tingkat cakupan layanan bulanan sebesar 101,49%. Selain itu, partisipasi peserta BPJS dalam penggunaan aplikasi ini juga meningkat; menurut IF, jumlah keseluruhan peserta BPJS dan pengguna aplikasi telah naik sebesar 80,79% dibandingkan bulan sebelumnya.

Pemanfaatan layanan jarak jauh melalui aplikasi Mobile JKN telah meningkat secara signifikan sejak aplikasi ini diwajibkan pada tahun 2023, sebagaimana ditunjukkan oleh temuan penelitian terkait indikator ini. Meskipun beberapa fitur mungkin belum sepenuhnya dipahami oleh pengguna, aplikasi ini sering digunakan untuk keperluan antrean daring, pencarian fasilitas kesehatan, pembaruan data, dan verifikasi klaim. Aplikasi ini membantu pasien rawat jalan di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie dalam mendapatkan nomor antrean. Tercatat total 207.977 layanan digunakan setiap bulannya, dengan rata-rata pengguna mengakses aplikasi sebanyak tiga kali.

3. Efisiensi dan Kecepatan Proses

Kecepatan dan efisiensi aplikasi dalam menangani tugas-tugas administratif dan layanan disebut sebagai kecepatan dan efisiensi proses. Hal ini mencakup waktu yang diperlukan untuk mengakses aplikasi, menyelesaikan proses pendaftaran, memvalidasi data, membayar iuran, serta memanfaatkan layanan kesehatan, termasuk antrean daring atau konsultasi jarak jauh. "...data sudah tersedia di aplikasi Mobile JKN, yang dilengkapi dengan mekanisme keamanan untuk menjamin keselamatan informasi pengguna." (Wawancara IF, 14 Oktober 2025).

Berdasarkan hasil wawancara, kendala teknis pada aplikasi Mobile JKN jarang terjadi, namun dapat disebabkan oleh kualitas jaringan yang tidak stabil sehingga menyulitkan akses. Masalah lain yang mungkin timbul adalah terdeteksinya virus pada perangkat pengguna akibat iklan yang tidak sengaja disetujui. Kendati demikian, data pengguna tetap aman karena aplikasi ini memiliki sistem keamanan yang menjamin perlindungan informasi.

Peneliti kemudian mewawancarai informan yang bertanggung jawab atas operasional Mobile JKN di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie, Kota Ternate, yang menyatakan: "Aplikasi Mobile JKN sangat berkontribusi dalam meningkatkan kecepatan dan efisiensi layanan pasien BPJS di rumah sakit ini." Penataan prosedur administrasi kini memungkinkan layanan berjalan lebih cepat. Aplikasi Mobile JKN memfasilitasi kelancaran administrasi—termasuk persetujuan klaim dan pendokumentasian rekam medis—serta sangat membantu proses verifikasi data pasien. (Wawancara Ibu NR, 14 Oktober 2025).

Menurut hasil wawancara, aplikasi Mobile JKN membantu meningkatkan ketepatan waktu dan efektivitas layanan pasien BPJS di rumah sakit. Penataan prosedur administrasi telah mempercepat pemberian layanan, khususnya dalam hal verifikasi data pasien. Hal ini mendorong efektivitas administrasi pada aspek-aspek seperti pendokumentasian rekam medis dan persetujuan klaim. Selain itu, peneliti juga mewawancarai seorang informan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. "Aplikasi seluler JKN mempercepat pemrosesan klaim dan verifikasi data sekaligus memfasilitasi perubahan data secara daring. Tugas-tugas yang dulunya memakan waktu lama kini dapat diselesaikan jauh lebih cepat berkat perangkat lunak ini. Saya sangat menghargai kemudahan dalam memeriksa status klaim secara langsung, terutama untuk klaim yang telah ditagihkan ke BPJS." (Wawancara RA, 14 Oktober 2025).

Berdasarkan wawancara yang dikutip sebelumnya, aplikasi seluler JKN mempercepat dan mengefisienkan verifikasi data serta pemrosesan klaim, termasuk pembaruan data secara daring. Prosedur yang sebelumnya memakan waktu lama kini menjadi lebih efisien. Pengguna merasa terbantu dengan adanya akses langsung ke status klaim, khususnya terkait penagihan BPJS. Pandangan serupa disampaikan oleh pengguna aplikasi seluler JKN lainnya: "Menurut saya, perangkat lunak ini cukup efisien untuk tugas-tugas administratif." Verifikasi data dan pemrosesan klaim tampak lebih cepat dibandingkan proses manual. Dengan menggunakan aplikasi untuk menangani berbagai tugas—seperti memperbarui data yang tidak aktif—tanpa harus datang ke kantor, saya sangat menghemat waktu. (Wawancara DN, 14 Oktober 2025).

Wawancara tersebut menyatakan bahwa aplikasi seluler JKN terbukti bermanfaat untuk tugas-tugas administratif, terutama dengan mempercepat verifikasi data dan pemrosesan klaim dibandingkan metode konvensional. Pengguna dapat melakukan berbagai tugas, seperti memperbarui data yang tidak aktif, tanpa perlu datang langsung ke kantor; hal ini meningkatkan aksesibilitas layanan sekaligus menghemat waktu. "Saya mengalami masalah jaringan yang sangat mengganggu. Proses klaim saya sering kali..." "...terhambat akibat masalah koneksi internet yang tidak stabil, yang menyebabkan aplikasi gagal memuat data dengan benar. Hal ini tentu saja mengurangi efektivitas aplikasi dalam membantu saya menyelesaikan tugas-tugas administratif." (Wawancara DG, 14 Oktober 2025).

Berdasarkan hasil wawancara, pengguna menghadapi kendala jaringan yang menghambat efektivitas aplikasi Mobile JKN. Koneksi internet yang tidak stabil dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses klaim akibat kegagalan pemuatan data pada aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi penggunaan aplikasi untuk administrasi layanan kesehatan sangat bergantung pada kualitas jaringan.

Aplikasi Mobile JKN mempercepat proses administrasi BPJS dengan memungkinkan pendaftaran mandiri dan verifikasi data—yang diperkirakan memakan waktu 1–7 hari kerja—sebagaimana terlihat dari pengamatan terhadap indikator ini. Rumah sakit kini dapat memberikan layanan dengan lebih lancar berkat peningkatan dalam pemrosesan klaim dan dokumentasi rekam medis. Kemudahan mengelola layanan tanpa harus mendatangi kantor memberikan keuntungan besar bagi pengguna. Namun, kendala teknis seperti konektivitas jaringan yang tidak stabil dapat menghambat akses dan menyebabkan keterlambatan. Meskipun masih diperlukan penyempurnaan lebih lanjut, aplikasi ini secara umum meningkatkan efektivitas layanan BPJS Kesehatan di Kota Ternate.



Sumber: RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie

Gambar 10. *Proses verifikasi data pasien yang tidak aktif KISnya 2025*

Tanpa harus mengunjungi kantor BPJS Kesehatan secara fisik, pasien dapat dengan mudah memperbarui data mereka—atau mengaktifkan kembali KIS (Kartu Asuransi Kesehatan Nasional) jika telah tidak aktif—melalui aplikasi ponsel pintar JKN, seperti yang ditunjukkan pada gambar di atas.

4. Kepuasan Pengguna

Tingkat kebahagiaan yang dirasakan konsumen setelah menggunakan aplikasi seluler Asuransi Kesehatan Nasional (JKN) disebut sebagai kepuasan pengguna. Tingkat terpenuhi atau terlampauinya harapan pengguna tercermin dalam kepuasan ini. Kepuasan pengguna dalam konteks pelayanan publik dapat dicirikan sebagai penilaian subjektif individu terhadap kualitas, kegunaan, keunggulan, dan pengalaman keseluruhan pelayanan.

Dalam wawancara dengan kepala Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Ternate, peneliti mengetahui hal berikut: "Aplikasi mobile JKN menggabungkan sistem penilaian kepuasan pengguna yang mirip dengan sistem ulasan yang terdapat di Play Store; pengguna dapat menilai kepuasan mereka melalui fitur riwayat layanan. Dari perspektif positif, banyak pengguna menganggap aplikasi ini bermanfaat karena mempermudah akses ke layanan kesehatan; misalnya, pasien dapat memperoleh nomor antrian untuk pemeriksaan kesehatan di rumah sakit langsung melalui aplikasi, dan tidak perlu membawa kartu KIS fisik karena datanya tersimpan di dalam aplikasi.

...mengevaluasi riwayat layanan. Berdasarkan sebagian besar tanggapan positif, pelanggan mengapresiasi kenyamanan yang ditawarkan, seperti kemudahan mendapatkan nomor antrian untuk kunjungan lanjutan di rumah sakit serta tidak perlunya lagi membawa kartu KIS fisik karena datanya sudah tersedia di dalam aplikasi. Terdapat sejumlah keluhan terkait masalah teknis, terutama yang menyangkut koneksi jaringan yang kurang memadai, meskipun tidak ada masalah serius yang dilaporkan.



Sumber: *Aplikasi Mobile JKN, 2025*

Gambar 11. Tampilan Menilai Kepuasan Dalam Pelayanan Kesehatan.

Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan informan yang bertanggung jawab atas sistem Mobile JKN di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie, Kota Ternate: "Aplikasi Mobile JKN menawarkan efisiensi dan kemudahan bagi pengguna dengan membantu pasien menghindari antrian panjang di fasilitas kesehatan. Masalah teknis yang sering dilaporkan meliputi ketidaksesuaian data, seperti nomor ponsel atau detail KTP yang tidak cocok dengan nomor induk kependudukan pada kartu KIS. Peserta harus memperbarui nomor ponsel yang terdaftar dan melakukan verifikasi ulang data mereka di dalam aplikasi untuk mengatasi masalah tersebut."

Wawancara tersebut menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna serta membantu pasien menghindari antrian panjang di fasilitas kesehatan. Namun, masalah teknis—seperti ketidaksesuaian data, yakni ketika nomor ponsel atau detail KTP tidak sesuai dengan nomor induk kependudukan pada kartu KIS—sering dilaporkan; peserta perlu memperbarui nomor ponsel yang terdaftar untuk melakukan verifikasi ulang data mereka di aplikasi. Masalah lainnya adalah terkait aksesibilitas fasilitas rumah sakit



Sumber: *Aplikasi Mobile JKN di platform Rumah Sakit, 2025*

Gambar 12. Penilai kepuasan pengguna di Rumah sakit 2024-2025

Peneliti mewawancarai informan pengguna aplikasi Mobile JKN, dan tanggapan mereka adalah sebagai berikut: "Secara keseluruhan, saya cukup puas dengan aplikasi Mobile JKN." Aplikasi ini memudahkan akses ke layanan BPJS, termasuk pendaftaran daring dan pengecekan status klaim, terutama saat menerima notifikasi tagihan BPJS. Fitur-fitur yang tersedia saat ini sangat bermanfaat. (Wawancara RA, 14 Oktober 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, aplikasi ini mempermudah akses layanan BPJS, termasuk pendaftaran daring dan pengecekan status klaim, khususnya terkait notifikasi tagihan BPJS. Fitur-fitur yang tersedia sangat membantu pengguna dalam mengelola layanan kesehatan secara lebih efektif.

Pengguna Mobile JKN lainnya menyampaikan pendapat serupa: "Saya cukup puas menggunakan aplikasi ini karena mempercepat proses verifikasi data dan klaim." Dalam situasi darurat, fitur pencarian fasilitas kesehatan sangat berguna untuk menemukan fasilitas terdekat dari lokasi saya saat ini. (Wawancara DN, 14 Oktober 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, aplikasi ini mempercepat verifikasi data dan pemrosesan klaim. Selain itu, fitur pencarian fasilitas kesehatan dinilai sangat membantu, terutama untuk menemukan fasilitas terdekat saat pengguna membutuhkan penanganan medis segera. Aplikasi ini membuat akses layanan kesehatan menjadi mudah dan efektif. "Masalah teknis seperti koneksi jaringan yang tidak stabil menjadi alasan utama ketidakpuasan saya terhadap aplikasi Mobile JKN. Saya beberapa kali mengalami kesulitan saat menggunakannya."

Peneliti mewawancarai informan pengguna aplikasi Mobile JKN, dan tanggapan mereka adalah sebagai berikut: "Secara keseluruhan, saya cukup puas dengan aplikasi Mobile JKN." Aplikasi ini memudahkan akses ke layanan BPJS,

termasuk pendaftaran daring dan pengecekan status klaim, terutama saat menerima notifikasi tagihan BPJS. Fitur-fitur yang tersedia saat ini sangat bermanfaat. (Wawancara RA, 14 Oktober 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, aplikasi ini mempermudah akses layanan BPJS, termasuk pendaftaran daring dan pengecekan status klaim, khususnya terkait notifikasi tagihan BPJS. Fitur-fitur yang tersedia sangat membantu pengguna dalam mengelola layanan kesehatan secara lebih efektif.

Pengguna Mobile JKN lainnya menyampaikan pendapat serupa: "Saya cukup puas menggunakan aplikasi ini karena mempercepat proses verifikasi data dan klaim." Dalam situasi darurat, fitur pencarian fasilitas kesehatan sangat berguna untuk menemukan fasilitas terdekat dari lokasi saya saat ini. (Wawancara DN, 14 Oktober 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, aplikasi ini mempercepat verifikasi data dan pemrosesan klaim. Selain itu, fitur pencarian fasilitas kesehatan dinilai sangat membantu, terutama untuk menemukan fasilitas terdekat saat pengguna membutuhkan penanganan medis segera. Aplikasi ini membuat akses layanan kesehatan menjadi mudah dan efektif. "Masalah teknis seperti koneksi jaringan yang tidak stabil menjadi alasan utama ketidakpuasan saya terhadap aplikasi Mobile JKN. Saya beberapa kali mengalami kesulitan saat menggunakannya."

5. Integrasi Layanan

Proses menggabungkan beberapa layanan atau sistem yang berbeda agar dapat bekerja sama dan saling mendukung dikenal sebagai integrasi layanan. Dengan memastikan layanan yang ada saat ini dapat beroperasi secara mulus dan mengurangi hambatan atau kesenjangan antar-sistem, integrasi layanan bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

"Aplikasi Mobile JKN terintegrasi dengan sistem BPJS Kesehatan untuk mendukung berbagai layanan," ujar Kepala Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Ternate kepada peneliti saat wawancara. Demi meningkatkan kualitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan kesehatan bagi peserta JKN, BPJS Kesehatan juga bekerja sama dengan mitra untuk mengembangkan dan menerapkan aplikasi Mobile JKN. Terkait transmisi data ke fasilitas kesehatan, informasi yang dikumpulkan melalui aplikasi Mobile JKN langsung dikirimkan ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang dituju. Hal ini menjamin tidak diperlukannya lagi proses manual tambahan serta memastikan alur layanan berjalan cepat dan efektif" (hasil wawancara IF, 16 Oktober 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, BPJS Kesehatan bekerja sama dengan mitra untuk meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan efisiensi layanan kesehatan. Aplikasi Mobile JKN terhubung dengan sistem BPJS Kesehatan. Fasilitas kesehatan menerima data dari aplikasi secara otomatis, yang menjamin prosedur layanan berlangsung cepat dan efektif tanpa memerlukan interaksi manusia.

Peneliti kemudian mewawancarai penanggung jawab operasional Mobile JKN di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie, Kota Ternate, yang menyatakan: "Integrasi aplikasi Mobile JKN dengan sistem rumah sakit—khususnya... tidak dimaksudkan untuk secara langsung membantu koordinasi antara pasien, rumah sakit, dan BPJS. Meskipun demikian, program ini memberikan sarana bagi pengguna untuk menyampaikan saran atau keluhan terkait fasilitas maupun layanan rumah sakit. (Wawancara NR, 17 Oktober 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, aplikasi seluler JKN terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), khususnya terkait fungsi pendaftaran daring dan antrean. Keterhubungan ini mempercepat prosedur administrasi dan mempermudah layanan rumah sakit bagi pasien BPJS. Program ini menyediakan sarana bagi pengguna untuk menyampaikan saran atau keluhan mengenai layanan atau fasilitas rumah sakit, meskipun tidak dirancang secara khusus untuk membantu koordinasi langsung antara rumah sakit, BPJS, dan pasien.

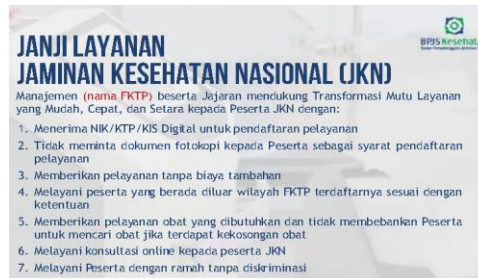
Selain itu, peneliti juga mewawancarai informan lain yang menggunakan aplikasi seluler JKN: "Pengalaman saya mengintegrasikan aplikasi seluler JKN dengan sistem rumah sakit sangat positif. Kami dapat mempercepat proses administrasi dan lebih mudah memastikan status klaim pasien BPJS. Karena informasi lebih mudah diperoleh, program ini juga mempermudah koordinasi antara pasien, BPJS, dan rumah sakit." (Wawancara RA, 17 Oktober 2025).

Menurut wawancara tersebut, integrasi aplikasi seluler JKN dengan sistem rumah sakit berjalan dengan baik. Aplikasi ini mempercepat prosedur administrasi dan mempermudah verifikasi status klaim pasien BPJS. Selain itu, karena informasi dapat diakses dengan lebih cepat dan efektif, kolaborasi antara rumah sakit, BPJS, dan pasien menjadi lebih mudah. Pengguna aplikasi seluler JKN lainnya memiliki pendapat serupa: "Aplikasi seluler JKN telah. ...informasi spesifik melalui program tersebut, dan terkadang muncul masalah teknis, termasuk koneksi internet yang tidak stabil. Hal ini berdampak pada kualitas kerja sama antara rumah sakit, BPJS, dan pasien, serta menghambat akses layanan yang optimal melalui aplikasi tersebut (wawancara DG, 17 Oktober 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut, saat ini sulit untuk mendapatkan informasi yang akurat melalui aplikasi Mobile JKN karena belum terintegrasi sepenuhnya dengan layanan rumah sakit secara langsung. Akses layanan yang optimal serta tingkat koordinasi antara rumah sakit, BPJS, dan pasien juga terpengaruh oleh sejumlah masalah teknis, seperti koneksi internet yang tidak stabil. Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan dalam menyempurnakan konektivitas aplikasi dengan layanan kesehatan.

Berdasarkan temuan terkait indikator ini, integrasi layanan pada aplikasi Mobile JKN bertujuan untuk menyatukan berbagai sistem yang terpisah agar dapat bekerja secara harmonis, sehingga meningkatkan produktivitas dan mempercepat prosedur layanan kesehatan. Aplikasi ini telah terhubung dengan sistem BPJS Kesehatan dan rumah sakit—khususnya pada fitur pendaftaran dan antrean daring—yang memperlancar proses administrasi dan pemberian layanan bagi pasien BPJS, sebagaimana terungkap dalam wawancara dengan berbagai narasumber. Selain itu, program ini secara

otomatis mengirimkan data ke fasilitas kesehatan, sehingga menjamin layanan yang lebih cepat dan efektif. Namun, terdapat sejumlah keterbatasan teknis, termasuk koneksi internet yang tidak stabil, masih mempengaruhi optimalisasi akses layanan dan koordinasi antara rumah sakit, BPJS, dan pasien, sehingga perlu perbaikan untuk menyempurnakan integrasi ini.



Sumber: RSUD Dr.H.Chasan Boesoirie Kota Ternate, 2025

Gambar 13. Janji layanan JKN dengan Rumah sakit 2025

Pembahasan

1. Implementasi aplikasi seluler Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Ternate dinilai berdasarkan berbagai indikator, seperti aksesibilitas layanan, jumlah pengguna layanan jarak jauh, kecepatan dan efisiensi proses, serta integrasi layanan.

a. Aksesibilitas Layanan

Dalam mengevaluasi kegunaan dan efektivitas suatu sistem layanan, aksesibilitas layanan merupakan aspek krusial, terutama untuk aplikasi digital seperti Mobile JKN. Berkat desain aplikasi yang mudah digunakan, peserta dapat mengakses layanan BPJS Kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga mengurangi hambatan waktu dan kendala fisik yang biasanya dihadapi peserta.

Berdasarkan wawancara dengan IF, Kepala Kantor BPJS Kesehatan, aplikasi JKN memberikan kemudahan besar bagi peserta dalam mengakses berbagai informasi dan layanan, termasuk pendaftaran, status kepesertaan, informasi tagihan, dan pengajuan klaim. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kesehatan telah secara efektif mempercepat akses pengguna terhadap informasi dan menyederhanakan prosedur administrasi. Dengan menyediakan berbagai layanan secara daring, program ini tidak hanya mempercepat pemberian layanan tetapi juga meningkatkan kenyamanan pelanggan dengan meniadakan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor BPJS.

Meskipun program ini telah dirancang untuk mengakomodasi berbagai kelompok pengguna, seperti lansia dan masyarakat yang tinggal di daerah terpencil, tantangan aksesibilitas tetap ada, khususnya terkait konektivitas internet. Sebagai contoh, lansia yang kurang paham teknologi sering kali dibantu oleh anak atau cucu mereka untuk mendaftar dan menggunakan aplikasi tersebut; selain itu, BPJS menugaskan staf di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie untuk membantu koordinasi layanan bagi mereka yang tidak memiliki dukungan keluarga.

Implementasi aplikasi seluler Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Ternate dinilai berdasarkan berbagai indikator, seperti aksesibilitas layanan, jumlah pengguna layanan jarak jauh, kecepatan dan efisiensi proses, serta integrasi layanan.

a. Aksesibilitas Layanan

Dalam mengevaluasi kegunaan dan efektivitas suatu sistem layanan, aksesibilitas layanan merupakan aspek krusial, terutama untuk aplikasi digital seperti Mobile JKN. Berkat desain aplikasi yang mudah digunakan, peserta dapat mengakses layanan BPJS Kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga mengurangi hambatan waktu dan kendala fisik yang biasanya dihadapi peserta.

Berdasarkan wawancara dengan IF, Kepala Kantor BPJS Kesehatan, aplikasi JKN memberikan kemudahan besar bagi peserta dalam mengakses berbagai informasi dan layanan, termasuk pendaftaran, status kepesertaan, informasi tagihan, dan pengajuan klaim. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kesehatan telah secara efektif mempercepat akses pengguna terhadap informasi dan menyederhanakan prosedur administrasi. Dengan menyediakan berbagai layanan secara daring, program ini tidak hanya mempercepat pemberian layanan tetapi juga meningkatkan kenyamanan pelanggan dengan meniadakan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor BPJS.

Meskipun program ini telah dirancang untuk mengakomodasi berbagai kelompok pengguna, seperti lansia dan masyarakat yang tinggal di daerah terpencil, tantangan aksesibilitas tetap ada, khususnya terkait konektivitas internet. Sebagai contoh, lansia yang kurang paham teknologi sering kali dibantu oleh anak atau cucu mereka untuk mendaftar dan menggunakan aplikasi tersebut; selain itu, BPJS menugaskan staf di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie untuk membantu koordinasi layanan bagi mereka yang tidak memiliki dukungan keluarga. familiar dengan teknologi.

b. Volume Pengguna Layanan Jarak Jauh

Implementasi aplikasi seluler Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Ternate dinilai berdasarkan berbagai indikator, seperti aksesibilitas layanan, jumlah pengguna layanan jarak jauh, kecepatan dan efisiensi proses, serta integrasi layanan.

a. Aksesibilitas Layanan

Dalam mengevaluasi kegunaan dan efektivitas suatu sistem layanan, aksesibilitas layanan merupakan aspek krusial, terutama untuk aplikasi digital seperti Mobile JKN. Berkat desain aplikasi yang mudah digunakan, peserta dapat mengakses layanan BPJS Kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga mengurangi hambatan waktu dan kendala fisik yang biasanya dihadapi peserta.

Berdasarkan wawancara dengan IF, Kepala Kantor BPJS Kesehatan, aplikasi JKN memberikan kemudahan besar bagi peserta dalam mengakses berbagai informasi dan layanan, termasuk pendaftaran, status kepesertaan, informasi tagihan, dan pengajuan klaim. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kesehatan telah secara efektif mempercepat akses pengguna terhadap informasi dan menyederhanakan prosedur administrasi. Dengan menyediakan berbagai layanan secara daring, program ini tidak hanya mempercepat pemberian layanan tetapi juga meningkatkan kenyamanan pelanggan dengan meniadakan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor BPJS.

Meskipun program ini telah dirancang untuk mengakomodasi berbagai kelompok pengguna, seperti lansia dan masyarakat yang tinggal di daerah terpencil, tantangan aksesibilitas tetap ada, khususnya terkait konektivitas internet. Sebagai contoh, lansia yang kurang paham teknologi sering kali dibantu oleh anak atau cucu mereka untuk mendaftar dan menggunakan aplikasi tersebut; selain itu, BPJS menugaskan staf di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie untuk membantu koordinasi layanan bagi mereka yang tidak memiliki dukungan keluarga. 2. Akses mudah terhadap informasi mengenai fasilitas kesehatan. 3. Pendaftaran antrean secara daring yang mengurangi waktu tunggu. 4. Pemantauan status klaim secara *real-time*.

Namun, beberapa pengguna mengalami kendala seperti:

1. Komponen tertentu sulit dipahami, khususnya terkait perubahan data peserta
2. Terdapat beberapa kesalahan dan cacat pada aplikasi
3. Panduan atau penjelasan yang kurang memadai
- 4) Rata-rata pengguna aplikasi seluler JKN memanfaatkan layanan jarak jauh sekitar tiga kali dalam sebulan. Dengan jumlah pengguna sebanyak 41.118 orang, proyeksi volume pemanfaatan layanan bulanan aplikasi seluler JKN untuk Kantor Cabang Kota Ternate adalah sebesar 370.062 transaksi layanan.

b. Kecepatan dan Efisiensi Proses

Aplikasi seluler JKN terbukti mempercepat dan meningkatkan efisiensi proses administrasi BPJS Kesehatan di Kota Ternate. Pengguna tidak perlu mendatangi kantor untuk melakukan pendaftaran maupun pemeriksaan data secara mandiri, bergantung pada jenis layanannya. Proses ini diperkirakan memakan waktu satu hingga tujuh hari kerja. ...dan lebih banyak standar untuk verifikasi. Hal ini mempermudah peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan layanan, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau jarak yang menyulitkan untuk datang langsung ke kantor layanan.

Selain itu, program ini mempercepat dokumentasi rekam medis rumah sakit dan proses klaim. Layanan kesehatan dapat berjalan lebih cepat dan efektif ketika prosedur administrasi tertata dengan lebih baik. Keuntungan lainnya adalah pengguna dapat mengelola layanan kesehatan mereka dengan lebih mudah melalui pemantauan status klaim secara **real-time**. Rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan BPJS Kesehatan dengan memanfaatkan metode digitalisasi ini untuk mengurangi antrean fisik dan mempercepat prosedur perawatan medis.

Namun, tantangan teknis masih ada, terutama terkait kualitas jaringan internet. Konektivitas yang tidak stabil dapat menyulitkan akses ke aplikasi serta menyebabkan keterlambatan dalam verifikasi data atau pemrosesan klaim. Saat koneksi internet di lokasi mereka buruk, sebagian pengguna kesulitan mengakses layanan, yang berujung pada keterlambatan penyelesaian urusan administrasi. Selain itu, kegunaan aplikasi dapat terganggu oleh deteksi virus pada perangkat, yang sering kali disebabkan oleh iklan yang disetujui secara tidak sengaja. Masalah-masalah semacam ini dapat menyebabkan aplikasi berjalan lambat atau bahkan tidak dapat digunakan untuk sementara waktu.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, BPJS Kesehatan perlu menjalin kerja sama dengan penyedia layanan internet guna meningkatkan aksesibilitas aplikasi di wilayah dengan cakupan jaringan yang kurang memadai. Lebih jauh lagi, sangat penting untuk mengedukasi pengguna mengenai pentingnya keamanan perangkat demi menjamin aplikasi berjalan lancar tanpa kendala teknis. Efektivitas aplikasi akan semakin meningkat seiring dengan perbaikan kualitas jaringan dan pemahaman pengguna mengenai keamanan digital.

Secara umum, aplikasi Mobile JKN telah meningkatkan efektivitas ...tetapi juga mendukung program digitalisasi layanan kesehatan yang lebih modern dan terintegrasi. Namun, untuk lebih mengoptimalkan aplikasi ini, masih diperlukan perbaikan terkait konektivitas dan edukasi pengguna mengenai keamanan perangkat. Dengan pengembangan berkelanjutan, aplikasi Mobile JKN berpotensi menjadi solusi utama dalam transformasi layanan kesehatan digital di Indonesia.

d. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN di Kota Ternate cenderung positif. Pengguna merasa fitur-fitur yang disediakan—seperti pendaftaran daring, pengecekan status klaim, dan pencarian fasilitas kesehatan terdekat—sangat bermanfaat. Kemudahan akses layanan kesehatan melalui aplikasi ini menjadi faktor utama yang mendorong kepuasan pengguna.

Sistem penilaian kepuasan dalam aplikasi Mobile JKN menyerupai sistem ulasan di Play Store, yang memungkinkan pengguna memberikan masukan mengenai pengalaman mereka. Sebagian besar masukan yang diterima

bersifat positif; banyak pengguna menyatakan bahwa aplikasi ini mempermudah akses layanan kesehatan. Sebagai contoh, pengguna tidak perlu lagi membawa kartu fisik KIS karena datanya tersedia di dalam aplikasi, dan mereka dapat mengambil nomor antrian untuk kunjungan lanjutan di rumah sakit melalui aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN telah meningkatkan efisiensi layanan BPJS Kesehatan.

Di sisi lain, pengguna melaporkan beberapa kendala teknis, seperti ketidaksesuaian data antara nomor ponsel atau KTP dengan nomor induk kependudukan (NIK) yang terhubung dengan kartu KIS. Masalah-masalah ini mengharuskan peserta untuk melakukan verifikasi ulang data mereka melalui aplikasi. Selain itu, kendala teknis yang disebabkan oleh koneksi internet yang tidak stabil...

...tetapi juga mendukung program digitalisasi layanan kesehatan yang lebih modern dan terintegrasi. Namun, untuk lebih mengoptimalkan aplikasi ini, masih diperlukan perbaikan terkait konektivitas dan edukasi pengguna mengenai keamanan perangkat. Dengan pengembangan berkelanjutan, aplikasi Mobile JKN berpotensi menjadi solusi utama dalam transformasi layanan kesehatan digital di Indonesia.

d. **Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN di Kota Ternate cenderung positif. Pengguna merasa fitur-fitur yang disediakan—seperti pendaftaran daring, pengecekan status klaim, dan pencarian fasilitas kesehatan terdekat—sangat bermanfaat. Kemudahan akses layanan kesehatan melalui aplikasi ini menjadi faktor utama yang mendorong kepuasan pengguna.

Sistem penilaian kepuasan dalam aplikasi Mobile JKN menyerupai sistem ulasan di Play Store, yang memungkinkan pengguna memberikan masukan mengenai pengalaman mereka. Sebagian besar masukan yang diterima bersifat positif; banyak pengguna menyatakan bahwa aplikasi ini mempermudah akses layanan kesehatan. Sebagai contoh, pengguna tidak perlu lagi membawa kartu fisik KIS karena datanya tersedia di dalam aplikasi, dan mereka dapat mengambil nomor antrian untuk kunjungan lanjutan di rumah sakit melalui aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN telah meningkatkan efisiensi layanan BPJS Kesehatan.

Di sisi lain, pengguna melaporkan beberapa kendala teknis, seperti ketidaksesuaian data antara nomor ponsel atau KTP dengan nomor induk kependudukan (NIK) yang terhubung dengan kartu KIS. Masalah-masalah ini mengharuskan peserta untuk melakukan verifikasi ulang data mereka melalui aplikasi. Selain itu, kendala teknis yang disebabkan oleh koneksi internet yang tidak stabil... ..mengantri secara daring. Berdasarkan wawancara dengan koordinator Mobile JKN di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie, Kota Ternate, integrasi ini meningkatkan kenyamanan layanan rumah sakit dan mempercepat prosedur administrasi bagi pasien BPJS. Meskipun demikian, koordinasi langsung antara pihak rumah sakit, BPJS, dan pasien belum sepenuhnya dapat difasilitasi oleh aplikasi Mobile JKN. Akan tetapi, program ini memberikan sarana bagi pengguna untuk menyampaikan saran atau keluhan terkait layanan rumah sakit, yang merupakan langkah awal dalam meningkatkan komunikasi antar pemangku kepentingan.

Dari sudut pandang pengguna, integrasi layanan pada aplikasi Mobile JKN menawarkan sejumlah keuntungan, terutama dalam hal mempercepat prosedur administrasi serta mempermudah kerja sama antara rumah sakit, BPJS, dan pasien. Menurut sebagian pengguna, program ini mempermudah verifikasi status klaim, mempercepat pemrosesan klaim, dan membuat data pasien lebih mudah diakses. Selain itu, fitur pencarian fasilitas kesehatan pada aplikasi ini sangat memudahkan pengguna dalam menemukan layanan medis terdekat.

Namun, masih terdapat beberapa tantangan terkait integrasi layanan ini. Masalah teknis yang sering dilaporkan meliputi koneksi internet yang tidak stabil dan kesulitan dalam menggunakan aplikasi untuk memperoleh informasi yang akurat. Meskipun aplikasi ini mampu terintegrasi dengan sistem rumah sakit, sebagian pengguna masih mengalami kendala dalam mendapatkan layanan yang optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa integrasi layanan pada aplikasi Mobile JKN masih perlu disempurnakan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi layanan aplikasi Mobile JKN telah secara signifikan meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan kesehatan bagi peserta JKN. Program ini... ..keterbatasan konektivitas internet dan akses informasi, yang memengaruhi optimalisasi layanan. Aplikasi ini perlu ditingkatkan baik secara teknis maupun fungsional guna menghadirkan integrasi layanan yang maksimal serta memberikan manfaat tambahan bagi pengguna.

2. **Faktor-faktor yang Mendorong dan Menghambat Penggunaan Aplikasi Seluler Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Ternate untuk Layanan Publik atau Kesehatan.**

Berbagai elemen—seperti kompetensi pengguna, aksesibilitas terhadap teknologi (termasuk ketersediaan sinyal internet), sosialisasi yang efektif, dukungan sosial, dan fasilitas kesehatan yang memadai—memengaruhi penggunaan aplikasi Mobile JKN. Faktor-faktor yang saling berkaitan ini berdampak pada pilihan dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi tersebut untuk layanan kesehatan.

Motivasi penggunaan Mobile JKN

a. **Kemahiran dan keterampilan pengguna:**

Pengetahuan: Antusiasme pengguna dalam menggunakan Mobile JKN sangat dipengaruhi oleh pemahaman mereka mengenai manfaat aplikasi serta pentingnya jaminan kesehatan.

b. **Akses teknologi:**

Koneksi internet: Koneksi internet yang stabil diperlukan agar aplikasi dapat berfungsi dengan baik, terutama di lokasi dengan kondisi geografis yang menantang seperti daerah perbukitan. Perangkat ponsel pintar: Peserta JKN memerlukan ponsel pintar untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi tersebut.

c. Sosialisasi dan promosi:

Sosialisasi berskala besar dan berkelanjutan: Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai fungsi aplikasi, BPJS Kesehatan secara rutin melakukan sosialisasi melalui berbagai saluran, termasuk di fasilitas kesehatan.

Edukasi: Pembelajaran melalui video edukasi... ..dapat secara langsung membantu konsumen memahami cara mengoperasikan program tersebut.

a. Dukungan sosial

Dukungan dari teman, keluarga, dan masyarakat dapat memotivasi orang untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.

b. Kualitas fasilitas dan layanan:

Ketersediaan dan kualitas fasilitas kesehatan: Keputusan pengguna untuk memanfaatkan layanan kesehatan sepenuhnya—termasuk yang diakses melalui aplikasi—sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dan kualitas fasilitas kesehatan tersebut. Fitur pendukung: Penyediaan fitur yang ramah pengguna, seperti Rujukan Online untuk kepastian layanan dan JKN-Pay untuk pembayaran, dapat membantu meningkatkan penggunaan.

Masalah teknis—seperti sinyal internet yang buruk dan kapasitas memori ponsel yang terbatas—serta kendala terkait pengguna—seperti kurangnya pemahaman, literasi digital, dan minat (terutama di kalangan lansia)—merupakan faktor-faktor yang menghambat adopsi aplikasi Mobile JKN. Masalah lain mencakup fitur yang tidak tersedia atau kesalahan teknis pada aplikasi itu sendiri, serta sosialisasi dan edukasi yang kurang efektif dari penyedia layanan kesehatan.

a. Keterbatasan infrastruktur dan teknis

Konektivitas internet: Akses terhadap program ini sangat terhambat oleh sinyal internet yang tidak stabil atau lemah, khususnya di daerah pedesaan. Perangkat keras: Banyak konsumen belum memiliki ponsel pintar, atau ponsel mereka tidak memiliki kapasitas memori yang cukup untuk menginstal maupun menjalankan aplikasi tersebut.

b. Keterbatasan terkait pengguna

Kurangnya pengetahuan dan literasi digital: Banyak pengguna, terutama lansia, tidak memiliki pengetahuan yang memadai untuk mengoperasikan ponsel pintar atau aplikasi pada umumnya (ketidapahaman terhadap teknologi). Kurangnya minat dan pemahaman mengenai manfaat: Sebagian peserta tidak berniat menggunakan aplikasi Mobile JKN karena mereka tidak mengetahui manfaat serta nilai tambah yang ditawarkannya.

a. Kendala sosialisasi dan edukasi

Kurangnya edukasi: Program penjangkauan yang pelaksanaannya tidak konsisten belum berhasil menjangkau seluruh kelompok demografis.

Penjangkauan terbatas pada fasilitas layanan kesehatan: Karena tugas administratif dilimpahkan kepada pihak lain, banyak peserta tidak menerima arahan secara langsung.

Dukungan terbatas di fasilitas layanan kesehatan: Alokasi staf dan sumber daya belum memadai untuk membantu masyarakat umum dalam memanfaatkan program ini.

a. Masalah sistem dan aplikasi

Fitur belum lengkap: Beberapa layanan yang direncanakan belum tersedia atau belum memanfaatkan potensi penuh program tersebut. Masalah teknis dan gangguan sistem: Sering terjadi kegagalan atau gangguan yang membuat aplikasi tidak dapat digunakan, terutama setelah adanya pembaruan fitur. Waktu tunggu layanan: Pemrosesan perubahan data atau layanan lainnya masih memerlukan waktu tunggu yang terlalu lama.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penerapan aplikasi Mobile JKN oleh Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Ternate telah meningkatkan efektivitas layanan kesehatan, mempercepat proses administrasi, serta mempermudah peserta dalam mengakses layanan. Program ini memungkinkan peserta mendapatkan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor, meskipun kendala seperti jaringan internet yang kurang memadai dan masalah teknis masih terjadi, khususnya di wilayah terpencil. Pengguna menilai layanan seperti pendaftaran daring dan pengecekan status klaim sudah cukup baik, namun antarmuka pengguna serta stabilitas jaringan aplikasi masih perlu ditingkatkan. Optimalisasi layanan masih terkendala oleh masalah teknis tertentu, tetapi integrasi aplikasi dengan sistem rumah sakit dan BPJS Kesehatan telah memperbaiki koordinasi dan efisiensi.

Secara keseluruhan, aplikasi Mobile JKN memberikan kontribusi positif terhadap transformasi digital layanan kesehatan; namun, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan kualitas layanan. Aplikasi Mobile JKN digunakan oleh Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Ternate karena berbagai faktor pendukung, seperti dukungan sosial, komunikasi dan jangkauan layanan yang efisien, pengetahuan serta kemampuan pengguna, kemudahan akses teknologi (seperti ketersediaan sinyal internet), dan Penggunaan aplikasi seluler Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dari Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Ternate terkendala oleh beberapa faktor, antara lain masalah teknis seperti sinyal internet yang buruk dan kapasitas penyimpanan ponsel yang terbatas, serta masalah terkait pengguna seperti

kurangnya pemahaman, rendahnya literasi digital, dan minimnya minat—terutama di kalangan lanjut usia. Kendala lainnya mencakup kekurangan pada program atau keterbatasan fitur, serta kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pihak penyedia layanan kesehatan.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Ternate, beberapa rekomendasi diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Pertama, penguatan infrastruktur jaringan sangat penting untuk mengatasi kendala kualitas jaringan yang masih terjadi, khususnya di wilayah pelosok. Kedua, antarmuka aplikasi perlu dibuat lebih ramah pengguna (*user-friendly*) agar peserta dapat mengakses layanan dengan lebih nyaman. Selain itu, edukasi dan interaksi dengan masyarakat dapat meningkatkan pemahaman serta adopsi teknologi ini. Peningkatan sistem integrasi antara BPJS Kesehatan dan rumah sakit juga krusial untuk memperkuat koordinasi dan meminimalkan masalah teknis; dukungan teknis yang lebih baik, termasuk adanya fitur bantuan langsung, juga diperlukan. ...di dalam program untuk mengatasi kendala yang dihadapi pengguna. Terakhir, BPJS Kesehatan perlu memantau dan mengevaluasi aplikasi secara berkala guna memastikan adanya perbaikan berkelanjutan serta pemenuhan kebutuhan pengguna. Langkah-langkah ini akan memungkinkan aplikasi Mobile JKN untuk mendukung transformasi digital layanan kesehatan secara lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, L., 2020. Teknologi Keuangan (Financial Technology (FinTech)). *Tren Teknologi Masa Depan*, Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Abdussamad, H.Z. and Sik, M.S., 2021. *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Adha, F.R., Sahria, Y., Febriarini, N.I., Fauziah, R.N., Sa'adah, W. and Hidayati, A., 2023, November. Analisis Literatur Sistem Informasi Kesehatan (SIK): Tren, Tantangan, dan Manfaat dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Indonesia. In *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS* (Vol. 6).
- Al Hakim, M.F. and Azis, A., 2021. Peran guru dan orang tua: Tantangan dan solusi dalam pembelajaran daring pada masa pandemic COVID-19. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 4(1).
- Andayani, W., Putrianti, E., Wisdaningrum, O., Putranto, P. and Yanuarisa, Y., 2024. Penguatan Good Governance: Pengalaman Penerapan Electronic Government Pemerintah Daerah Di Indonesia. *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi dan Keuangan*, 6(2), pp.116-131.
- Enala, S.H. and Haris, U., 2024. Efektivitas Hak-Hak Warga Negara dalam Sistem Administrasi Publik: Studi Kasus pada Pelayanan Publik di Kabupaten Merauke. *Papsel Journal of Humanities and Policy*, 1(3), pp.235-246.
- Fitriano, E., 2024. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Transportasi Online Maxim. *Jurnal Inovtek Polbeng Seri Informatika*.
- Hakim, A.U., Rustanto, A.E., Bratakusumah, D.S. and Sutawijaya, A.H., 2024. Analisis efektivitas penggunaan aplikasi mobile jkn sebagai bagian pelayanan publik pada bpjs kesehatan di kota bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 5(2), pp.1087-1095.
- Hansiden, P.E., 2024. Governansi digital. *Penerbit Tahta Media*.
- Hidayanto, D.N., 2023. *Manajemen Waktu: Filosofi Teori Implementasi*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Hidayat, D. and Bachtiar, A., 2024. Analisis Manajemen Kendali Biaya Pelayanan Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan. *Syntax Idea*, 6(4), pp.1973-1982.
- Huda, M.N., Kurniasari, E.N. and Ruoh, S.M., 2022. A systematic literature review of E-government evaluation. *Journal of Local Government Issues*, 5(1), pp.32-48.
- Ilham, M., Sari, D.D., Sundana, L., Rahman, F., Akmal, N. and Fazila, S., 2023. *Media Pembelajaran: Teori, Implementasi, dan Evaluasi*. Jejak Pustaka.
- Indonesia, L.A.N.R., 2017. *Manajemen Aparatur Sipil Negara*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Kaharuddin, K., 2021. Kualitatif: ciri dan karakter sebagai metodologi. *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, 9(1), pp.1-8.
- Kamillia, W.I., Wahyuni, S., Putri, I.F. and Nofirza, N., 2022, December. Implementasi Governansi Digital Melalui Aplikasi Jkn Mobile Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Bukittinggi. In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENDIDIKAN, BAHASA, SASTRA, SENI, DAN BUDAYA* (Vol. 1, No. 2, pp. 204-218).
- Kemenkes, R.I., 2014. *Profil Kesehatan Indonesia*. Kementerian Kesehatan Indonesia. *Pusdatin. Kemenkes. Go. Id*.
- Khaeromah, S., 2016. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk akselerasi smart asn dalam pelayanan publik. *Gagasan komunikasi untuk negeri*, p.202.
- Maulana, I., Basori, Y.F.F. and Meigawati, D., 2023. Implementasi aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi 2018–2021. *Jurnal Governansi*, 9(1), pp.44-52.
- Nurhakim, M.R.S., 2014. Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(3), pp.403-422.
- Palacin, V., Zundel, A., Aquaro, V. and Kwok, W.M., 2021, October. Reframing e-participation for sustainable development. In *Proceedings of the 14th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 172-180).

- PASCA, M. and REL, M., 2024. Laporan Penelitian Terapan. *Doc-Pak. Undip. Ac. Id*, pp.2020-2021.
- Pujiasih, R., Kurniasih, Y. and Mukti, A., 2025. EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP PEMBERIAN PELAYANAN PENGGUNA BPJS PUSKESMAS MAGELANG TENGAH. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), pp.001-016.
- Purwanti, S., Diaty, R. and Laily, R., 2022. Sosialisasi pemanfaatan layanan digital badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di puskesmas banjarmasin indah. *JPEMAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), pp.24-29.
- Putriyane, Aprilia, and Juniarty Juniarty. 2023. "Menjaga Loyalitas Konsumen: Pengaruh Faktor Kompetensi, Kemampuan, Kebajikan, Informasi, Dan Risiko Pada Niat Beli Ulang Obat Tanpa Resep Di Rey Medical." In *Proceeding National Conference Business, Management, and Accounting (NCBMA)*, vol. 6, pp. 297-316. 2023.
- Rinjani, R. and Sari, N., 2022. Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), pp.209-223.
- Rodgers, M., Raine, G.A., Thomas, S., Harden, M. and Eastwood, A.J., 2019. Informing NHS policy in'digital-first primary care': a rapid evidence synthesis. *Health Services and Delivery Research*, pp.1-154.
- Sahir, S.H., 2021. *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Sakir, A.R., Almahdali, H. and Amaliah, Y., 2024. Implementation Of E-Government In Public Services: A Case Study On The Department Of Population And Civil Registration Of Bone District. *Publicus: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), pp.46-59.
- Saragih, J.F.L., Faradilla, A.J., Nasution, R.A., Tafonao, D.F.A., Pitaloka, D., Amelia, B. and Dongoran, D., 2024. Menutup Kesenjangan Digital: Studi tentang Meningkatkan Kehidupan UMKM Melalui Literasi Digital. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(5), pp.1788-1795.
- Shaifudin, A., 2021. Makna perencanaan dalam manajemen pendidikan Islam. *Moderasi: Journal of Islamic Studies*, 1(1), pp.28-45.
- Silalahi, F.D., 2022. Keamanan Cyber (Cyber Security). *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*, pp.1-285.
- Solechan, S., 2019. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), pp.686-696.
- Suhadi, S., Jumakil, J. and Irma, I., 2022. Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice")*, 13, pp.262-267.
- Susanto, D. and Jailani, M.S., 2023. Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), pp.53-61.
- Utami, P., Asnawi, M. and Firah, A., 2024. Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), pp.30-37.
- Wigatie, R.A. and Zainafree, I., 2023. Analisis kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. *Health Information: Jurnal Penelitian*, pp.e1321-e1321.
- World Bank Group, 2016. *World development report 2016: Digital dividends*. World Bank Publications.
- Wulanadary, A., Sudarman, S. and Ikhsan, I., 2019. Inovasi BPJS Kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy*, 5(2), pp.98-107.
- Yuditia, A., Hidayat, Y. and Achmad, S., 2021. Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional Oleh Bpjs Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Jurnal Magister Ilmu Hukum*, 6(1), pp.43-61.
- Zebua, J.F., Hutahean, M. and Tobing, A.L., 2024. Implementasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Kota Medan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), pp.4735-4744.