

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN APLIKASI MOBILE JKN DI KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG TANJUNGPINANG

Oleh
INDAH KURNIA SARI
NIM. 180563201119

ABSTRAK

Aplikasi *mobile* JKN merupakan salah satu bentuk transformasi digital, yang mana semulanya berupa aktivitas administratif secara konvensional dilakukan di kantor cabang ditransformasi kedalam bentuk *mobile application*. Tujuannya untuk memudahkan masyarakat atau peserta dalam mendapatkan layanan dan mengakses informasi secara cepat dalam genggaman tangan. Sehingga menjadi solusi bagi peserta BPJS Kesehatan yang memerlukan layanan administrasi karena dapat diakses dimanapun dan kapanpun tanpa batas waktu. Tujuan penelitian untuk mengetahui Efektivitas pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi *mobile* JKN di Kantor BPJS Kesehatan Tanjungpinang merujuk pada indikator Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan sampel 8 informan yang merupakan masyarakat Peserta BPJS, diantaranya masyarakat pengguna aplikasi Mobile JKN yang terdaftar di BPJS Kesehatan. Hasil penelitian berdasarkan (1) indikator pencapaian tujuan *Mobile JKN* tersebut dikatakan sudah efektif dalam hal mengurangi kunjungan peserta yang datang langsung ke kantor cabang sehingga tidak ada antrian panjang dikantor, namun dari segi waktu terhitung sejak diterapkan hingga sekarang belum maksimal karena peserta yang menggunakan aplikasi masih rendah dari total keseluruhan jumlah peserta BPJS, tercatat hanya 30,672 jiwa yang menjadi pengguna aplikasi Mobile JKN dari 208,454 jiwa jumlah peserta BPJS Kesehatan, (2) indikator integrasi yang dijalankan belum efektif dari segi sosialisasi program, penyampaian sosialisasi tidak didapatkan oleh sebagian masyarakat atau peserta BPJS, dan (3) indikator adaptasi sudah cukup efektif karena masyarakat mampu beradaptasi, menerima dan mendukung aplikasi Mobile JKN. Kesimpulan penelitian dinilai belum efektif. Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Tanjungpinang sudah berjalan tetapi belum efektif berdasarkan temuan penelitian mengenai jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN tersebut.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, *Mobile JKN*

**EFFECTIVENESS OF THE HEALTH SERVICE JKN MOBILE
APPLICATION AT HEALTH BPJS BRANCH OFFICE TANJUNGPINANG**

**By
INDAH KURNIA SARI
NIM. 180563201119**

ABSTRACT

JKN mobile application is one form of digital transformation, which is an actual inventory conventionally administrative activity in the branch office is transformed into the form of mobile application. The goal is to facilitate the community or participants in getting services and access information quickly in hand grip. So it is a solution for participating BPJS participants who require administrative services because they can be accessed wherever and whenever unlimited time. The purpose of research to know the effectiveness of health services using the JKN mobile app in the office of BPJS Health Tanjungpinang refers to the indicator of achieving objectives, integration, and adaptation. Research using qualitative research method with sample 8 informants who are the participating community of BPJS, including the user of the JKN mobile app users listed in BPJS Health. The results of the study based on (1) the indicator of achieving the mobile objectives of JKN are said to be effective in terms of reducing the participants' visit that comes directly to the branch office so that there is no long-qualified quantity, but in terms of time is since it is not yet maximized until the participants are not yet maximized because the participants who use the application are still low from the total number of participants of BPJS, recorded only 30,672 people who become the user of the mobile application JKN from 208,454 the soul number of participants BPJS health, (2) the indicator of integration runs not yet effective in terms of socialization program, delivery of socialization is not obtained by some community or participants of BPJS, (3) the indicator of adaptation is quite effective because the community is able to adapt, receive and support mobile JKN applications. Conclusion The research is considered not yet effective. Utilization of JKN mobile applications to improve the effectiveness of service at the office of BPJS Health Bannan Tanjungpinang is already running but not yet effective based on research findings on the number of mobile JBN mobile applications.

Keywords: Effectiveness, service, JKN Mobile