

Gambaran Persepsi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap Efektivitas dan Peningkatan Layanan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara

Syakira Niyatazahra Al- Masudi¹, Ria Efkelin², Hardin Lamba³

¹⁻³ Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, Indonesia

*Penulis Korespondensi: syakiraniataa11@gmail.com¹

Abstract. *The development of digital technology in public services has encouraged BPJS Health to innovate through the Mobile JKN application, aiming to facilitate public access to health services. This study aims to describe the perceptions of BPJS participants regarding the effectiveness and improvement of services through the Mobile JKN application, as well as to identify challenges in its implementation. A qualitative method with a case study approach was employed at the North Jakarta Branch Office of BPJS Health. Data were collected through in-depth interviews with BPJS participants who had used the Mobile JKN application. The findings indicate that while the application provides convenience in accessing services such as participant data checking, premium payments, and online queue registration, there are still several obstacles, including limited user understanding, technical issues, and lack of education from BPJS officers. Moreover, some features of the application are not fully optimized and still require participants to visit the BPJS office in person. The study concludes that the effectiveness of Mobile JKN in improving health services still needs enhancement in terms of technical performance, public outreach, and the quality of digital services to be more responsive and aligned with participants' needs.*

Keywords: BPJS Health; Digital Application; Mobile JKN; Participant Perception; Service Effectiveness

Abstrak. Perkembangan teknologi digital dalam pelayanan publik telah mendorong BPJS Kesehatan untuk menghadirkan inovasi berupa aplikasi Mobile JKN guna mempermudah akses layanan kesehatan bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi peserta BPJS terhadap efektivitas dan peningkatan layanan melalui aplikasi Mobile JKN, serta mengidentifikasi kendala-kendala dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap peserta BPJS yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini memudahkan peserta dalam mengakses layanan seperti cek data kepesertaan, pembayaran iuran, dan pendaftaran antrean online, namun masih terdapat hambatan seperti keterbatasan pemahaman, gangguan teknis, serta kurangnya edukasi dari petugas BPJS. Selain itu, beberapa fitur aplikasi dinilai belum sepenuhnya optimal dan masih mengharuskan peserta datang langsung ke kantor cabang. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa efektivitas Mobile JKN dalam meningkatkan layanan kesehatan masih perlu ditingkatkan, baik dari sisi teknis, sosialisasi, maupun penguatan kualitas layanan digital agar lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan peserta.

Kata Kunci: Aplikasi Digital; BPJS Kesehatan; Efektivitas Layanan; Mobile JKN; Persepsi Peserta

1. LATAR BELAKANG

Saat ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi kebutuhan penting bagi dunia usaha maupun organisasi untuk dapat bersaing dan beradaptasi dengan perkembangan zaman. Hal ini juga berlaku dalam bidang jaminan kesehatan, di mana teknologi digunakan untuk menunjang layanan kesehatan yang lebih efisien dan merata. Pemerintah Indonesia terus mendorong transformasi digital melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan. Program ini bertujuan untuk memastikan seluruh masyarakat Indonesia memperoleh perlindungan kesehatan yang

layak. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah pengembangan aplikasi Mobile JKN, sebagai bentuk digitalisasi layanan administrasi BPJS (Damanik et al., 2024).

Aplikasi Mobile JKN memungkinkan peserta untuk melakukan berbagai layanan secara mandiri seperti pembayaran iuran, cek data kepesertaan, dan pencarian fasilitas kesehatan hanya melalui ponsel. Namun, meskipun aplikasi ini memberikan berbagai kemudahan, di tingkat nasional masih ditemukan berbagai kendala, seperti ketidaksesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna, gangguan teknis (seperti eror, OTP tidak masuk, dan kesulitan login), serta keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi ini. Selain itu, tidak semua masyarakat memiliki akses ke smartphone atau jaringan internet yang stabil, terutama di daerah terpencil (Handayani et al., 2025),

Di tingkat DKI Jakarta, sebagai ibu kota negara dan pusat pelayanan publik, permasalahan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN cenderung lebih rumit. Meskipun secara prasarana digital lebih memadai dibanding daerah lain, namun studi menunjukkan masih ada hambatan berupa rendahnya pemahaman masyarakat terhadap fitur-fitur aplikasi, kurangnya sosialisasi dari pihak BPJS, serta keterbatasan layanan fitur digital yang tetap mengharuskan peserta datang langsung ke kantor BPJS untuk urusan tertentu (Irwan et al., 2023).

Minimnya evaluasi yang mendalam terkait pengalaman pengguna (user experience) masih menjadi kendala yang belum banyak diperhatikan. Di sisi lain, integrasi layanan aplikasi dengan fasilitas kesehatan fisik, seperti rujukan digital maupun verifikasi peserta, juga belum berjalan secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan penting yang hingga kini belum sepenuhnya terselesaikan (Saputra & Istiqomah, 2024).

Secara lebih spesifik, di wilayah Jakarta Utara, ditemukan bahwa beberapa peserta JKN masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan melalui aplikasi Mobile JKN, baik karena masalah teknis maupun ketidaktahuan prosedur penggunaan. Selain itu, masih ada laporan mengenai responsivitas pegawai BPJS yang kurang cepat dalam menangani keluhan atau data yang masuk melalui aplikasi. Efektivitas pelayanan aplikasi juga dipengaruhi oleh kualitas layanan langsung di kantor BPJS Jakarta Utara, di mana masih terdapat antrean dan ketidakjelasan informasi layanan yang seharusnya sudah bisa diakses secara daring. (Julianti Anissa & Markam Hosizah, 2023)

Melihat kondisi tersebut, penting untuk dilakukan evaluasi mendalam terhadap efektivitas aplikasi Mobile JKN, khususnya di wilayah Jakarta Utara sebagai bagian dari DKI Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menggali sejauh mana aplikasi ini mampu

meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan, serta mengidentifikasi kendala teknis, administratif, dan persepsi pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif kepada BPJS Kesehatan dalam mengembangkan layanan digital yang lebih efektif, responsif, dan ramah pengguna (Adya et al., 2024).

Melihat latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Gambaran Persepsi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Terhadap Efektivitas Dan Peningkatan Layanan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi Mobile JKN dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi oleh peserta dan penyelenggara dalam implementasinya. Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan dan aksesibilitas aplikasi Mobile JKN bagi seluruh peserta (Damanik et al., 2024)

Saat ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi hal yang penting bagi dunia usaha maupun organisasi, terutama untuk bisa bersaing dengan yang lain. Banyak pelaku bisnis dan lembaga merasa perlu mengadopsi teknologi ini dalam kegiatan operasional mereka. Karena itu, menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang terus berubah menjadi suatu keharusan. Hal yang sama juga berlaku dalam bidang jaminan kesehatan, di mana teknologi informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan untuk mendukung pelayanan yang lebih baik. (Annisa et al., 2020)

Dengan berkembangnya teknologi, layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini mulai beralih ke sistem yang berbasis digital. Pemerintah terus berupaya meningkatkan mutu layanan kesehatan masyarakat melalui berbagai program jaminan sosial. Jaminan sosial sendiri merupakan bentuk perlindungan yang diberikan pemerintah untuk memastikan masyarakat bisa memenuhi kebutuhan dasar hidupnya secara layak. Program ini sebelumnya dikenal dalam berbagai bentuk seperti Jamkesmas, Jamkesda, dan Askes. Kemudian, pemerintah membentuk program baru yang lebih terstruktur, yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS dibagi menjadi dua lembaga, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. (Ilmiah et al., 2025)

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mulai dijalankan oleh BPJS Kesehatan sejak 1 Januari 2014. JKN merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang pelaksanaannya menggunakan sistem asuransi kesehatan sosial, di mana seluruh warga

negara wajib ikut serta. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN. Tujuan utama program ini adalah agar seluruh masyarakat Indonesia mendapatkan perlindungan dalam bidang kesehatan, sehingga kebutuhan dasar kesehatan mereka tetap terpenuhi secara layak. (Silvia & Gunawan, 2024)

Sebagai penyelenggara, BPJS Kesehatan terus berusaha memberikan layanan terbaik, baik dari segi pelayanan medis maupun penyampaian informasi kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi, BPJS Kesehatan juga melakukan berbagai inovasi, salah satunya melalui pengembangan aplikasi mobile JKN. Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan peserta JKN-KIS dalam mengakses layanan dan informasi secara praktis dan cepat. (Abdurrahman Ali & Muhamad Kadafi, 2025)

Aplikasi Mobile JKN adalah bentuk perubahan digital dari layanan administrasi BPJS Kesehatan. Jika sebelumnya peserta harus datang langsung ke kantor cabang atau fasilitas kesehatan, sekarang semua layanan itu bisa diakses melalui aplikasi, kapan saja dan di mana saja, tanpa terikat waktu (*self-service*). Melalui aplikasi ini, peserta dimudahkan dalam berbagai hal, seperti membayar iuran, memperbarui data kepesertaan, melihat informasi data keluarga yang terdaftar, mengecek tagihan iuran, serta mencari informasi mengenai fasilitas kesehatan yang tersedia. (Higuchi, 2021)

Aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat mengurangi antrean panjang di kantor cabang BPJS Kesehatan dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Sering kali, kantor cabang BPJS Kesehatan dipenuhi antrean masyarakat yang ingin menyelesaikan berbagai urusan administratif. Padahal, waktu yang dihabiskan untuk antre bisa digunakan untuk kegiatan lain yang lebih produktif. Dengan adanya aplikasi mobile JKN, masyarakat dapat lebih mudah menyelesaikan urusan administratif menggunakan smartphone kapan saja dan di mana saja. Namun, meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan, masih banyak masyarakat yang belum familiar dengan penggunaannya. Selain itu, tidak semua orang memiliki smartphone untuk mengakses aplikasi ini. Tak hanya itu, beberapa daerah, terutama di daerah terpencil atau perkampungan, masih kesulitan mengakses aplikasi ini karena masalah jaringan atau sinyal yang buruk. Akibatnya, warga di daerah tersebut terpaksa datang langsung ke kantor BPJS untuk menyelesaikan urusannya. Dengan demikian, aplikasi ini kurang efektif untuk digunakan di daerah yang sulit mendapatkan sinyal. (Framework, 2022)

Dalam beberapa penelitian, seperti yang dilakukan oleh (Saputra & ISTIQOMAH, 2024) ditemukan beberapa faktor yang menghambat kinerja aplikasi Mobile JKN. Salah satunya adalah kurangnya responsivitas pegawai BPJS Kesehatan dalam menjalankan tugas

mereka, terlihat dari lambatnya proses pengolahan data di aplikasi tersebut. Selain itu, masyarakat juga sering mengalami kesulitan saat mencoba mendaftar di aplikasi ini. Proses registrasi yang menggunakan nomor ponsel sering kali terkendala karena kode verifikasi tidak keluar. Masalah lain adalah kesulitan dalam login ke aplikasi dan seringnya aplikasi mengalami error, yang membuat pengguna merasa frustrasi dan enggan menggunakannya lagi. Selain itu, banyak masyarakat yang merasa bingung, karena meskipun sudah ada aplikasi ini, mereka tetap harus datang langsung ke kantor BPJS. Hal ini terjadi karena tidak semua fitur di aplikasi Mobile JKN dapat diakses atau digunakan sesuai kebutuhan, seperti dalam kasus perubahan nama pada data kepesertaan BPJS yang tetap mengharuskan peserta datang ke kantor.

Penelitian yang dilakukan oleh (Handayani et al., 2025) menunjukkan bahwa masalah-masalah yang terjadi disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi Mobile JKN serta lambatnya respons pegawai BPJS dalam memproses data yang masuk melalui aplikasi tersebut. Keberhasilan sebuah program, khususnya aplikasi Mobile JKN dapat diukur dari seberapa cepat dan tepat informasi serta layanan yang diberikan. Selain itu, ketelitian, kesabaran dalam memberikan informasi, serta cara pelayanan yang ramah, sopan, dan nyaman juga sangat memengaruhi penilaian masyarakat. Efektivitas pelayanan ini biasanya dilihat dari sejauh mana masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan informasi yang diberikan oleh pegawai BPJS di kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara.

Studi (Prasetyo & Safuan, 2022), sebagian besar penelitian masih menitikberatkan pada efektivitas aplikasi dari sisi administrasi pelayanan. Aspek kepuasan emosional pengguna serta berbagai kendala operasional belum banyak dikaji secara mendalam. Selain itu, harapan pengembangan fitur berdasarkan masukan langsung dari pengguna Mobile JKN juga masih belum menjadi fokus utama.

Berdasarkan studi (Sari et al., 2024) banyak penelitian lebih terfokus pada evaluasi layanan BPJS Kesehatan secara keseluruhan tanpa mengisolasi penggunaan aplikasi Mobile JKN secara spesifik. Padahal, aplikasi Mobile JKN menjadi inovasi penting dalam era digitalisasi layanan kesehatan. Kurangnya evaluasi mendalam mengenai efektivitas aplikasi ini, seperti kecepatan layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan peserta, menimbulkan kesenjangan pemahaman tentang peran aplikasi ini dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan BPJS.

Menurut (Ulfa et al., 2024) studi-studi sebelumnya kebanyakan mengandalkan survei kuantitatif sederhana untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Namun, belum banyak penelitian yang menggali lebih jauh tentang pengalaman pengguna (user experience) seperti kemudahan navigasi, kendala teknis, efektivitas fitur layanan administrasi online, serta rasa aman pengguna saat menggunakan aplikasi. Padahal, pemahaman yang lebih mendalam tentang user experience sangat penting untuk memperbaiki layanan berbasis aplikasi.

Melihat latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Gambaran Persepsi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Terhadap Efektivitas Dan Peningkatan Layanan Mobile Jkn Di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Jakarta Utara. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap efektivitas serta peningkatan layanan aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi kendala yang dialami peserta dalam penggunaan aplikasi, serta tantangan yang dihadapi pihak penyelenggara dalam implementasi layanan Mobile JKN. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi BPJS Kesehatan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, memperluas aksesibilitas, serta memperkuat pemanfaatan Mobile JKN sebagai sarana pelayanan kesehatan digital bagi seluruh peserta.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan studi kasus, karena bertujuan mengeksplorasi secara mendalam persepsi peserta BPJS terhadap efektivitas dan peningkatan layanan aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik non-probabilitas di mana informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Teknik ini sangat sesuai untuk penelitian kualitatif yang bertujuan mengeksplorasi persepsi peserta BPJS terhadap efektivitas dan peningkatan layanan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara. Partisipan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Mobile JKN yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan dan melakukan kunjungan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara. Pemilihan lokasi penelitian didasari oleh situasi di masyarakat yang menunjukkan bahwa pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN belum merata. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Pada uji validitas dan uji reabilitas data menggunakan *credibility* (validasi internal), *dependability* (reliabilitas), *confirmability* (objektivitas) dan *transferability* (validitas eksternal). Prosedur pengumpulan data penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahap prosedur administrasi, prosedur teknis. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan keputusan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Partisipan

Tabel 1. Karakteristik Partisipan Peserta Pengguna BPJS di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Jakarta Utara (N=5)

Kode Partisipan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kelas BPJS
P1	39	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kelas II
P2	25	Laki - Laki	S1	Karyawan	Kelas III
P3	27	Laki - Laki	SMK	Pegawai Swasta	Kelas III
P4	50	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kelas III
P5	30	Perempuan	S1	Karyawan	Kelas I

Sumber: Data primer (2025)

Tabel 1. memperlihatkan karakteristik lima partisipan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini. Dari sisi usia, partisipan berada pada rentang 25 sampai 50 tahun, sehingga mewakili kelompok usia produktif hingga menjelang lanjut usia. Hal ini penting karena pengalaman dalam memanfaatkan layanan Mobile JKN dapat berbeda sesuai tahapan usia.

Dilihat dari jenis kelamin, terdapat tiga partisipan perempuan dan dua laki-laki. Komposisi ini cukup seimbang sehingga pandangan yang diperoleh tidak hanya berasal dari satu sisi gender. Latar belakang pendidikan partisipan juga beragam, mulai dari SMA/SMK hingga strata satu (S1). Kondisi ini menunjukkan bahwa peserta BPJS Kesehatan dengan berbagai tingkat pendidikan sama-sama menggunakan layanan Mobile JKN.

Dari segi pekerjaan, partisipan terdiri atas ibu rumah tangga, karyawan, dan pegawai swasta. Variasi ini mencerminkan bahwa pengguna layanan BPJS Kesehatan datang dari latar belakang profesi yang berbeda. Selain itu, partisipan juga berasal dari kelas kepesertaan BPJS yang bervariasi, yaitu Kelas I, Kelas II, dan Kelas III. Perbedaan kelas ini berpotensi memengaruhi pengalaman mereka dalam memperoleh layanan kesehatan maupun dalam mengakses aplikasi Mobile JKN.

Dengan adanya variasi karakteristik tersebut, data yang diperoleh dari partisipan dianggap mampu memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai persepsi peserta

terhadap efektivitas serta upaya peningkatan layanan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara.

Tabel 2. Temuan Penelitian

Tema	Sub-Tema	Tujuan
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap Pemahaman Program & Tepat Waktu)	Persepsi Peserta terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN.	Menggambarkan bagaimana peserta BPJS menilai mutu pelayanan yang mereka terima melalui aplikasi Mobile JKN, termasuk kepuasan, kemudahan, dan kepraktisan.
	Peran Pegawai BPJS dalam Memberikan Edukasi kepada Masyarakat	Mengidentifikasi sejauh mana pegawai BPJS berperan aktif dalam memberikan informasi dan edukasi mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada peserta.
	Ketersediaan dan Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Pelayanan Mobile JKN	Mengetahui apakah SDM di BPJS Kesehatan sudah cukup dan siap mendukung layanan berbasis aplikasi, termasuk dalam hal pelayanan teknis dan bantuan peserta.
	Ketersediaan Petugas Khusus dalam Edukasi Mobile JKN	Menilai apakah BPJS Kesehatan menyediakan tenaga khusus atau petugas yang secara langsung bertanggung jawab dalam sosialisasi dan edukasi Mobile JKN.
	Kelebihan adanya Mobile JKN	Mengetahui apakah Mobile JKN ini bermanfaat atau tidak bagi sebagian Masyarakat nya , sehingga bisa dinilai baik atau tidak.
<i>Realibility</i> (Tepat Sasaran & Tercapainya Tujuan)	Ketepatan Waktu dan Kemudahan Fitur Pembayaran dalam Aplikasi Mobile JKN	Mengevaluasi persepsi peserta terhadap keakuratan waktu dan kemudahan dalam melakukan pembayaran iuran melalui fitur yang tersedia di aplikasi.
	Kesesuaian Sasaran Program Mobile JKN dengan Kebutuhan Peserta	Menggali sejauh mana aplikasi Mobile JKN sudah menjawab kebutuhan peserta, baik dalam hal fungsi, fitur, maupun kemudahan akses.
	Kendala Teknis dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN	Mengidentifikasi kendala teknis yang sering dialami oleh peserta saat mengakses atau menggunakan fitur-fitur aplikasi Mobile JKN.
	Faktor Penghambat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta	Menemukan faktor-faktor internal maupun eksternal yang menyebabkan peserta enggan atau kesulitan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN secara optimal.
	Pencapaian Hasil yang Diharapkan dari Implementasi Aplikasi Mobile JKN	Menilai apakah penerapan aplikasi Mobile JKN telah mencapai tujuan yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan dalam konteks pelayanan kepada peserta.

	Efisiensi Layanan Kesehatan melalui Aplikasi Mobile JKN	Menggambarkan sejauh mana penggunaan Mobile JKN dapat meningkatkan efisiensi dalam akses dan proses layanan kesehatan bagi peserta.
	Upaya Peningkatan Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN	Mengungkapkan saran dan harapan peserta terhadap langkah-langkah perbaikan untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi di masa depan.
<i>Empathy</i> (Perubahan Nyata)	Dampak dan Perubahan yang Dirasakan Peserta setelah Menggunakan Aplikasi Mobile JKN	Menggali dampak nyata yang dirasakan peserta BPJS, baik secara positif maupun negatif, setelah mereka menggunakan aplikasi Mobile JKN.
	Efektivitas Aplikasi Mobile JKN di Kalangan Peserta JKN	Mengukur sejauh mana aplikasi Mobile JKN dianggap efektif oleh peserta dalam mendukung kebutuhan pelayanan kesehatan mereka secara digital.

Responsiveness (Daya Tanggap Pemahaman Program & Tepat Waktu)

Persepsi Peserta terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta menilai kualitas pelayanan yang disediakan melalui aplikasi Mobile JKN sangat memuaskan. Peserta merasa sangat terbantu karena berbagai layanan yang sebelumnya harus diurus secara langsung di kantor BPJS kini dapat diakses dengan mudah melalui ponsel. Fitur-fitur seperti pengecekan status kepesertaan, perubahan fasilitas kesehatan (faskes), pendaftaran antrean online, hingga layanan informasi lainnya dinilai sangat mempermudah proses administrasi dan menghemat waktu. Selain itu, peserta juga menyampaikan bahwa tampilan aplikasi yang cukup sederhana serta petunjuk penggunaan yang jelas membuat mereka merasa nyaman dan tidak kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi ini.

Ketersediaan dan Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Pelayanan Mobile JKN

Dari hasil wawancara, mayoritas peserta menilai bahwa sumber daya manusia (SDM) di BPJS Kesehatan, khususnya yang terlibat dalam pelayanan Mobile JKN, sudah cukup siap dan mampu menjawab kebutuhan peserta. Para pegawai dinilai responsif, sabar, dan memiliki pemahaman yang baik terhadap fitur-fitur dalam aplikasi. Peserta merasa terbantu ketika mendatangi kantor BPJS karena mendapat penjelasan langsung yang mudah dipahami.

Sumber daya manusia di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara sudah memadai

Sebagian besar peserta wawancara menyampaikan bahwa sumber daya manusia yang terdapat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara ini sudah memadai, karena para peserta BPJS sangat terbantu dengan adanya petugas yang bekerja disana. Temuan ini juga didukung oleh penelitian (Job & Pasien, 2019) Studi ini meneliti pengembangan *job analysis* untuk pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Hermina Mekarsari. Hasilnya menunjukkan bahwa pengembangan analisis jabatan berpengaruh pada peningkatan produktivitas kerja pegawai. SDM yang ditempatkan sesuai keahlian dan memiliki uraian tugas yang jelas dapat memberikan pelayanan lebih baik dan meningkatkan kepuasan pasien. Artinya, keberadaan tenaga kerja yang sesuai kompetensinya membuat pelayanan terhadap peserta BPJS menjadi lebih efektif.

Ketersediaan Petugas Khusus dalam Edukasi JKN

Sebagian besar peserta wawancara menyampaikan bahwa kehadiran petugas khusus yang memberikan edukasi tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN sangat membantu mereka dalam memahami cara mengakses layanan secara mandiri. Petugas ini tidak hanya tersedia di kantor BPJS Kesehatan, tetapi juga aktif memberikan edukasi melalui kegiatan sosialisasi di masyarakat, seperti saat posyandu, penyuluhan di kelurahan, maupun melalui media sosial resmi.

Kelebihan adanya aplikasi mobile JKN

Sebagian besar peserta wawancara menyampaikan bahwa kehadiran aplikasi mobile JKN sangat membantu untuk para pesertanya memahami cara mengakses dan mengurus BPJS dengan baik dan benar. Temuan ini juga didukung oleh penelitian (Jepri Utomo, 2022) Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan 5 partisipan pengguna BPJS. Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN dirasakan sangat membantu dalam hal akses informasi kepesertaan, pengelolaan klaim, serta pemantauan status keaktifan BPJS. Sebagian besar responden mengaku lebih paham dalam mengakses layanan BPJS setelah menggunakan aplikasi tersebut. Namun, masih ada kendala teknis seperti gangguan jaringan internet atau kesulitan login. Walaupun demikian, mayoritas peserta menyatakan aplikasi Mobile JKN tetap memberikan manfaat yang besar dan dianggap sebagai inovasi pelayanan publik yang memudahkan masyarakat.

Ketepatan waktu dan kemudahan fitur pembayaran dalam aplikasi mobile JKN

Sebagian besar peserta wawancara menyatakan bahwa fitur pembayaran iuran dalam aplikasi Mobile JKN sangat membantu. Mereka mengaku tidak lagi merasa kesulitan karena pembayaran bisa dilakukan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang ke kantor BPJS.

Fitur seperti pengingat pembayaran, informasi jatuh tempo, serta pilihan metode pembayaran (melalui mobile banking, e-wallet, maupun *platform* digital lainnya) dianggap sangat memudahkan dan meningkatkan kedisiplinan dalam membayar iuran.

Realibility (Tepat Sasaran & Tercapainya Tujuan)

a. Kesesuaian Sasaran Program Mobile JKN dengan Kebutuhan Peserta.

Sebagian besar partisipan menilai bahwa program Mobile JKN sudah cukup tepat sasaran. Aplikasi ini dirasa menjawab kebutuhan peserta, khususnya dalam hal kemudahan akses terhadap informasi layanan, status kepesertaan, dan pembayaran iuran. Kemampuan aplikasi untuk memberikan pelayanan secara mandiri dinilai sangat membantu, terutama bagi peserta yang sibuk atau memiliki keterbatasan mobilitas.

b. Kendala Teknis dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

Meskipun beberapa peserta mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi Mobile JKN, seperti *loading* lambat atau gangguan server pada waktu-waktu tertentu, secara umum mereka tetap menilai aplikasi ini bermanfaat dan cukup andal. Sebagian besar merasa bahwa kendala tersebut tidak mengganggu secara signifikan, karena aplikasi terus diperbarui dan diperbaiki.

c. Faktor Penghambat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta.

Sebagian peserta mengakui adanya kendala awal dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, seperti kurang paham teknologi atau keterbatasan perangkat *smartphone*. Namun, kendala tersebut tidak menjadi penghalang utama, karena mereka merasa terbantu oleh edukasi yang diberikan oleh petugas BPJS maupun informasi yang tersedia di aplikasi.

d. Pencapaian Hasil yang Diharapkan dari Implementasi Aplikasi Mobile JKN.

Mayoritas peserta menyampaikan bahwa keberadaan aplikasi Mobile JKN benar-benar memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan BPJS Kesehatan. Fitur-fitur seperti pendaftaran online, pengecekan status kepesertaan, antrean online, hingga pembayaran iuran sangat membantu mereka untuk tidak perlu lagi datang langsung ke kantor BPJS.

e. Efisiensi Layanan Kesehatan melalui Aplikasi Mobile JKN.

Dalam hasil wawancara, sebagian besar partisipan menyatakan bahwa kehadiran Aplikasi Mobile JKN memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi layanan kesehatan. Partisipan merasakan bahwa proses yang sebelumnya harus dilakukan secara langsung di kantor BPJS atau fasilitas kesehatan kini dapat dilakukan dari rumah melalui *smartphone*.

f. Upaya Peningkatan Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

Sebagian besar partisipan menyampaikan bahwa BPJS Kesehatan sudah menunjukkan upaya yang cukup aktif dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Langkah-langkah seperti sosialisasi langsung di kantor cabang, penyebaran informasi melalui media sosial, serta pembaruan aplikasi secara berkala dirasakan sangat membantu peserta, terutama yang belum terbiasa menggunakan teknologi.

Empathy (Perubahan Nyata)

a. Dampak dan Perubahan yang Dirasakan Peserta setelah Menggunakan Aplikasi Mobile JKN.

Para partisipan dalam penelitian ini umumnya merasakan perubahan positif setelah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Mereka menyebutkan bahwa akses terhadap informasi dan layanan menjadi jauh lebih mudah, tanpa harus repot datang ke kantor BPJS. Selain itu, peserta juga menjadi lebih paham mengenai hak dan kewajiban mereka, seperti status kepesertaan, masa aktif, serta jadwal pembayaran iuran.

b. Efektivitas aplikasi Mobile JKN di kalangan peserta JKN.

Sebagian besar peserta menilai bahwa aplikasi Mobile JKN sangat efektif dalam mempermudah akses layanan kesehatan. Mereka merasa dimudahkan dalam mengecek status kepesertaan, melihat riwayat layanan, hingga mengganti fasilitas kesehatan tanpa perlu datang langsung ke kantor BPJS. Proses yang sebelumnya memakan waktu kini dapat dilakukan hanya melalui ponsel.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasil:

a. Bias Subjektivitas

Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bergantung pada persepsi dan pengalaman pribadi peserta BPJS, terdapat kemungkinan adanya bias subjektif, baik dari responden maupun dari peneliti dalam proses pengumpulan dan analisis data.

b. Lingkup Konteks yang Terbatas

Penelitian ini hanya dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara, sehingga hasil temuan tidak dapat digeneralisasikan untuk peserta BPJS di wilayah atau cabang lain yang mungkin memiliki kebijakan internal, sistem pelayanan, serta tingkat pemanfaatan Mobile JKN yang berbeda.

c. Durasi Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dalam rentang waktu tertentu, sehingga tidak menangkap dinamika persepsi peserta BPJS terhadap layanan Mobile JKN dalam jangka waktu yang lebih panjang atau dalam kondisi layanan yang berbeda.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis terhadap persepsi peserta BPJS Kesehatan mengenai penggunaan layanan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara, peneliti menarik beberapa kesimpulan yaitu, sebagian besar peserta sudah mengetahui dan memahami manfaat dari aplikasi Mobile JKN, terutama dalam mempermudah proses pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun, masih ada peserta yang mengaku belum mendapatkan penjelasan secara langsung atau merasa bingung dalam menggunakan aplikasi tersebut. Penggunaan Mobile JKN dinilai belum sepenuhnya tepat sasaran. Meskipun aplikasi ini sangat membantu, masih banyak kendala teknis seperti sistem eror atau aplikasi yang sulit diakses. Selain itu, tidak semua peserta memiliki kemampuan atau akses yang memadai untuk menggunakan layanan digital tersebut. Fitur pembayaran iuran melalui aplikasi dirasa cukup membantu, terutama dalam hal kemudahan dan efisiensi waktu. Namun, masih ada harapan dari peserta agar sistem bisa lebih stabil dan cepat dalam memproses transaksi. Sebagian besar peserta merasa bahwa aplikasi Mobile JKN sudah membawa dampak positif, khususnya dalam hal menghemat waktu, mempercepat pelayanan, dan memudahkan akses informasi. Meski demikian, masih diperlukan perbaikan agar aplikasi ini bisa digunakan secara lebih maksimal oleh semua kalangan. Peserta merasakan perubahan nyata melalui kemudahan mengakses informasi, memastikan status kepesertaan, serta melakukan pembayaran iuran secara praktis. Hal ini menunjukkan bahwa Mobile JKN berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan kepastian pelayanan bagi peserta BPJS.

DAFTAR REFERENSI

- Abdurrahman Ali, & Muhamad Kadafi. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Fitur REHAB pada Aplikasi Mobile JKN dengan Menggunakan Metode UEQ. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 5(9), 576–584. <https://doi.org/10.47065/tin.v5i9.7024>
- Annisa, N., Pradana, D. S., & Suharso, W. (2020). Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability. *Jurnal Repositor*, 2(12), 1689–1699. <https://doi.org/10.22219/repositor.v2i12.511>
- Damanik, F. S., Widayanti, A. W., & Wiedyaningsih, C. (2024). User Acceptance of Mobile-Jkn: Insights From the Technology Acceptance Model. *Indonesian Journal of Health*

Administration, 12(2), 206–217.

- Handayani, T. R., Abdul, D., & Mubarak, A. (2025). *Customer Journey Mapping Pada Pengguna Aplikasi Mobile Jkn di Rumah Sakit X*. 4(3), 2531–2537. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2363>
- Higuchi, T. (2021). *Journal of the Japan Society for Precision Engineering*, 87(12), 947–947. <https://doi.org/10.2493/jjspe.87.947>
- Irwan, Putra Rakhmadani, D., & Korespondensi, P. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1491–1502.
- Jepri Utomo. (2022). Tolis Ilmiah : Jurnal Penelitian Tolis Ilmiah : Jurnal Penelitian. *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*, 4(1), 8–16. <https://doi.org/10.56630/jti.v4i1.207>
- Julianti Anissa, & Markam Hosizah. (2023). Kepuasan Pengguna Mobile JKN menggunakan Delone dan Mclean Framework. *Health Information : Jurnal Penelitian*, 15(2), 1–8.
- Mantiri, J., Wangkai, A., Pongantung, R. J., Tarore, S., Studi, P., Adminsitasi, I., Manado, U. N., Studi, P., Negara, A., & Terbuka, U. (2024).
- Mardika, H., Studi, P., Publik, A., Ilmu, J., Publik, A., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2021). Inovasi Pelayanan Aplikasi Mobile.
- Prasetiyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>
- Saputra, H., & ISTIQOMAH, R. (2024). Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Menggunakan Metode E-Service Quality, Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(1), 66–76. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i1.180>
- Sari, E. N., Muslikhah, S., & Maisaroh, R. S. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan : Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2), 641–656. <https://doi.org/10.20885/jabis.vol21.iss2.art6>
- Silvia, H., & Gunawan, E. (2024). Evaluation of The Use of The Mobile JKN Application to Improve Outpatient Online Registration at Jampangkulon Hospital. *IJAM: International Journal of Advanced Multidisciplinary*, 3(1), 113–118.
- Ulfa, I. K., Wardiah, R., & Mekarisce, A. A. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile JKN di Kecamatan Alam Barajo. *Jik Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(1), 123. <https://doi.org/10.33757/jik.v8i1.761>
- Zilah, A., Adinugraha, H. H., Islam, U., Abdurrahman, N. K. H., & Pekalongan, W. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. 3(2), 127–132. <https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i2.37>