

**THE IMPACT OF MOBILE JKN IMPLEMENTATION ON THE SPEED OF
INFORMATION ACCESS AND CLAIMS FOR BPJS KESEHATAN PARTICIPANTS AT
RSIA X IN 2025**

**DAMPAK IMPLEMENTASI MOBILE JKN TERHADAP KECEPATAN
AKSES INFORMASI DAN KLAIM PESERTA BPJS KESEHATAN
DI RSIA X TAHUN 2025**

Fitriani Astika ¹⁾*, Sy. Effi Daniati ²⁾, Wen Via Trisna ³⁾

¹²³⁾ Universitas Hang Tuah Pekanbaru

e-mail* : fitrianiastika@htp.ac.id

ABSTRACT

The implementation of digital transformation in healthcare services has encouraged BPJS Kesehatan to introduce the Mobile JKN application as an effort to improve service efficiency and accessibility for National Health Insurance (JKN) participants. This study aimed to analyze the impact of Mobile JKN implementation on the speed of information access and claim services for BPJS Kesehatan participants at RSIA X in 2025. This research used a qualitative method with a case study approach. Data were collected through observations, in-depth interviews, and documentation involving three active JKN participants who used the Mobile JKN application and two BPJS service officers. Data analysis was conducted using content analysis techniques. The results showed that the implementation of Mobile JKN accelerated access to participant information, online queue services, service schedules, and referral status digitally. The application also improved administrative service efficiency through faster participant data verification and reduced queues at administrative counters. In addition, the use of Mobile JKN accelerated the claim service process because participant data had been integrated with the BPJS Kesehatan system. However, several obstacles were still identified, including internet network disruptions, system errors, and low digital literacy among some participants. Overall, the implementation of Mobile JKN had a positive impact on improving the quality of digital-based BPJS Kesehatan services.

Keywords : *Impact, Service Speed, Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Digital Health Services.*

ABSTRAK

Implementasi transformasi digital dalam pelayanan kesehatan mendorong BPJS Kesehatan menghadirkan aplikasi Mobile JKN sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak implementasi Mobile JKN terhadap kecepatan akses informasi dan pelayanan klaim peserta BPJS Kesehatan di RSIA X tahun 2025. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap tiga peserta aktif JKN pengguna Mobile JKN serta dua petugas pelayanan BPJS. Analisis data dilakukan menggunakan teknik content analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Mobile JKN membantu mempercepat akses informasi kepesertaan, antrian online, jadwal pelayanan, dan status rujukan secara digital. Penggunaan aplikasi juga meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi melalui percepatan proses verifikasi data peserta dan pengurangan antrian pelayanan di loket administrasi. Selain itu, penggunaan Mobile JKN membantu mempercepat proses pelayanan klaim karena data peserta telah terintegrasi dengan sistem BPJS Kesehatan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam implementasi aplikasi, seperti gangguan jaringan internet, error sistem, dan rendahnya literasi digital pada sebagian peserta. Secara keseluruhan, implementasi Mobile

JKN memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan berbasis digital

Kata Kunci : Dampak, Kecepatan Layanan, Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Pelayanan Kesehatan Digital.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan di Indonesia menjadi salah satu strategi utama pemerintah untuk meningkatkan mutu, efisiensi, dan aksesibilitas layanan. Salah satu implementasi nyata dari transformasi tersebut adalah pengembangan aplikasi Mobile JKN oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Aplikasi ini merupakan bagian dari upaya digitalisasi layanan Jaminan Kesehatan Nasional–Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) guna memberikan kemudahan kepada peserta dalam mengakses berbagai layanan administratif dan informasi kesehatan secara daring (BPJS Kesehatan, 2023).

Aplikasi Mobile JKN menawarkan berbagai fitur penting, seperti informasi kepesertaan, pendaftaran fasilitas kesehatan, antrean online di faskes, cek tagihan dan pembayaran iuran, skrining kesehatan, konsultasi online, serta pelaporan keluhan. Kehadiran fitur-fitur tersebut diharapkan dapat mengurangi antrean fisik, mempercepat proses layanan, serta meningkatkan transparansi dan kenyamanan bagi peserta JKN-KIS (Kemenkes RI, 2022).

Di sisi lain, keberhasilan aplikasi ini tidak hanya diukur dari jumlah unduhan atau fitur yang tersedia, tetapi juga dari dampaknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pengguna

dan penyedia layanan. Beberapa kajian menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN mampu mengurangi waktu tunggu dan memudahkan akses informasi administrasi peserta (Sari & Lestari, 2021). Namun, masih ditemukan berbagai kendala dalam pelaksanaannya, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan jaringan internet di wilayah pelosok, serta ketidakpahaman dalam penggunaan aplikasi secara optimal (Prasetyo et al., 2022).

Fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan tingkat lanjutan (FKTL) juga menghadapi tantangan dalam integrasi sistem aplikasi Mobile JKN dengan sistem informasi internal mereka. Selain itu, belum semua tenaga kesehatan dan petugas administrasi terbiasa dalam memanfaatkan aplikasi sebagai alat pendukung pelayanan, sehingga tujuan efisiensi terkadang belum tercapai secara maksimal (Nugroho & Hermawan, 2023).

Kondisi ini menunjukkan pentingnya dilakukan penelitian evaluatif dan analitis untuk mengkaji sejauh mana dampak penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Penelitian ini tidak hanya akan menilai dari perspektif peserta, tetapi juga akan mencermati pengaruhnya terhadap beban kerja petugas, kecepatan pelayanan, efektivitas manajemen antrean, dan kualitas informasi yang diterima.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang dilaksanakan di RSIA X. Subjek penelitian terdiri dari tiga informan utama yang merupakan peserta aktif JKN pengguna aplikasi Mobile JKN, serta dua informan kunci dari pihak petugas BPJS Kesehatan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive berdasarkan kriteria tertentu, seperti keaktifan sebagai peserta JKN, pengalaman langsung dalam menggunakan layanan Mobile JKN, pemahaman terhadap peristiwa yang diteliti, kemampuan menyampaikan informasi secara jelas, serta ketersediaan waktu untuk diwawancarai. Informan dipilih atas dasar kedalaman wawasan dan pengalaman mereka terhadap fenomena yang dikaji.

Proses rekrutmen informan dilakukan melalui analisis terhadap peran dan posisi sosial informan di komunitasnya, serta pertimbangan yang dipercaya untuk menentukan apakah seorang calon informan layak diterima atau ditolak dalam penelitian. Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi metode, triangulasi sumber data, dan triangulasi teori. Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung dan wawancara mendalam kepada para informan terpilih. Sementara itu, proses analisis data dilakukan dengan pendekatan *Matrix Content Analysis* (analisis isi), yang didasarkan pada data yang dikumpulkan melalui dokumentasi, studi literatur, hasil wawancara, serta keterlibatan langsung peneliti dalam proses pengamatan di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) X dengan tujuan untuk menganalisis dampak implementasi Mobile JKN terhadap kecepatan akses informasi dan pelayanan klaim peserta BPJS Kesehatan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari tiga peserta aktif JKN pengguna Mobile JKN dan dua petugas pelayanan BPJS.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di RSIA Annisa Pekanbaru, implementasi Mobile JKN menunjukkan adanya perubahan pada proses pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan. Observasi dilakukan pada bagian pendaftaran dan pelayanan administrasi untuk melihat penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam mendukung pelayanan kesehatan.

Tabel 1 | Aspek Observasi

No	Aspek yang Diobservasi	Ya Tidak	Keterangan
1	Peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN saat pendaftaran	✓	Sebagian besar peserta menggunakan aplikasi
2	Informasi kepesertaan dapat diakses melalui aplikasi	✓	Informasi tersedia secara digital
3	Antrean online digunakan peserta	✓	Membantu mengurangi antrean manual

No	Aspek yang Diobservasi	Ya Tidak	Keterangan
4	Verifikasi data peserta lebih cepat	✓	Data peserta telah terintegrasi
5	Penggunaan dokumen fisik berkurang	✓	Sebagian administrasi sudah digital
6	Antrean loket administrasi berkurang	✓	Pelayanan menjadi lebih teratur
7	Peserta mengalami kesulitan menggunakan aplikasi	✓	Terutama peserta lanjut usia
8	Terjadi gangguan jaringan internet	✓	Menghambat akses aplikasi
9	Sistem aplikasi mengalami error	✓	Terjadi pada waktu tertentu
10	Petugas membantu penggunaan aplikasi	✓	Petugas membantu peserta yang kesulitan

1. Kecepatan Akses Informasi Peserta BPJS

Berdasarkan hasil wawancara, implementasi Mobile JKN memberikan perubahan yang signifikan terhadap kemudahan dan kecepatan akses informasi peserta BPJS Kesehatan. Sebelum menggunakan aplikasi Mobile JKN, peserta harus datang langsung ke rumah sakit atau kantor BPJS untuk memperoleh informasi administrasi, seperti status kepesertaan, jadwal pelayanan, dan rujukan. Setelah penggunaan Mobile JKN, informasi tersebut dapat diakses secara mandiri melalui telepon genggam.

Hasil observasi menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN mampu mengurangi antrean administrasi di loket pendaftaran dan mempercepat proses pelayanan peserta.

2. Pengaruh Mobile JKN terhadap Kecepatan Pelayanan Klaim dan Administrasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mobile JKN membantu mempercepat proses verifikasi administrasi peserta BPJS. Petugas administrasi menyatakan bahwa peserta yang menggunakan Mobile JKN umumnya memiliki data yang telah terintegrasi sehingga proses pengecekan kepesertaan menjadi lebih cepat. Selain itu, penggunaan Mobile JKN membantu mengurangi penggunaan dokumen fisik pada proses pelayanan administrasi.

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa : waktu pelayanan administrasi menjadi lebih singkat, kesalahan data peserta berkurang, dan proses antrean lebih tertata melalui sistem antrean online.

3. Kepuasan Peserta terhadap Penggunaan Mobile JKN

Sebagian besar peserta merasa puas terhadap implementasi Mobile JKN karena pelayanan menjadi lebih praktis dan efisien. Peserta menilai aplikasi tersebut membantu menghemat waktu dan mengurangi antrean panjang di rumah sakit.

Namun demikian, penelitian juga menemukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi, terutama pada peserta lanjut usia yang kurang memahami penggunaan teknologi digital.

4. Kendala Implementasi Mobile JKN

Meskipun memberikan dampak positif, penelitian menemukan beberapa hambatan dalam implementasi Mobile JKN, antara lain: Gangguan jaringan internet, Error pada sistem aplikasi, Rendahnya literasi digital masyarakat, Tidak semua peserta memiliki smartphone.

Petugas pelayanan menyatakan bahwa sebagian peserta masih membutuhkan bantuan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, khususnya peserta lanjut usia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Mobile JKN memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di RSIA X. Penggunaan aplikasi mampu meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi melalui percepatan akses informasi dan pengurangan antrean pelayanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari dan Lestari (2021) yang menyatakan bahwa Mobile JKN dapat mengurangi waktu tunggu peserta di fasilitas kesehatan. Selain itu, hasil penelitian juga mendukung penelitian Wulanadary et al. (2019) yang menjelaskan bahwa aplikasi Mobile JKN merupakan bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.

Dari perspektif pelayanan publik digital, implementasi Mobile JKN menunjukkan adanya transformasi pelayanan administrasi kesehatan dari sistem konvensional menuju sistem berbasis teknologi informasi. Aplikasi Mobile JKN

tidak hanya mempermudah peserta dalam memperoleh informasi, tetapi juga membantu petugas pelayanan dalam proses verifikasi dan administrasi peserta BPJS.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa keberhasilan implementasi Mobile JKN masih dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat dan kualitas infrastruktur jaringan internet. Peserta lanjut usia cenderung mengalami kesulitan dalam memahami fitur aplikasi sehingga masih memerlukan bantuan petugas pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi Mobile JKN memerlukan dukungan berupa: edukasi digital kepada masyarakat, peningkatan kualitas sistem aplikasi, penguatan jaringan internet, serta pendampingan penggunaan aplikasi bagi peserta lanjut usia.

Dengan demikian, implementasi Mobile JKN dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan yang cepat, efisien, dan berbasis digital.

KESIMPULAN

Implementasi Mobile JKN di RSIA X memberikan dampak positif terhadap kecepatan akses informasi dan pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan. Penggunaan aplikasi Mobile JKN memudahkan peserta dalam mengakses informasi kepesertaan, antrean online, dan status pelayanan secara lebih cepat dan praktis. Selain itu, Mobile JKN membantu mempercepat proses verifikasi administrasi, mengurangi antrean pelayanan, serta meningkatkan efisiensi

kerja petugas pelayanan BPJS. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti gangguan jaringan internet, error sistem aplikasi, dan rendahnya pemahaman sebagian peserta dalam penggunaan aplikasi digital.

SARAN

BPJS Kesehatan dan pihak rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi penggunaan Mobile JKN serta mengoptimalkan kualitas sistem dan jaringan agar pelayanan menjadi lebih efektif. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden yang lebih besar untuk memperoleh hasil yang lebih luas dan mendalam.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Hang Tuah Pekanbaru atas dukungan dan pendanaan melalui program hibah internal sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak RSIA X yang telah memberikan izin dan mendukung pelaksanaan penelitian, serta seluruh informan yang telah bersedia memberikan informasi dan kontribusi dalam proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

BPJS Kesehatan. (2023). *Petunjuk Teknis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN*. Jakarta: BPJS Kesehatan.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Transformasi Digital Kesehatan dalam Rencana Strategis*

Kesehatan 2020–2024. Jakarta: Kemenkes RI.

Khusna, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI MOBILE JKN DI KABUPATEN SIDOARJO. 2(2), 152–161

Nugroho, D. A., & Hermawan, M. (2023). "Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta BPJS." *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 12–20.

Prasetyo, Y. T., et al. (2022). "Analisis Faktor Adopsi Mobile JKN Menggunakan Extended TAM." *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 17(3), 167–175.

Sari, I. P., & Lestari, N. A. (2021). "Pemanfaatan Mobile JKN terhadap Pengurangan Waktu Tunggu di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama." *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 8(1), 29–36.

Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. (2020). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government: Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 80. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.80-88.2020>

Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>