

ABSTRAK

NAZWA SALSABELLA PUTERI, NPM: 2022147 : Judul “IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN (JAMINAN KESEHATAN NASIONAL) PADA UPT PUSKESMAS SUNGAI KARIAS KECAMATAN AMUNTAI TENGAH” dibawah bimbingan Bapak **Ridha Anshari, S.Sos., M.A.P.**, sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak **Fakhri, S.Sos., M.A.P.**, sebagai Dosen Pembimbing II.

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan mendorong pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* sebagai inovasi layanan untuk meningkatkan kemudahan akses, efisiensi, dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Namun, implementasi aplikasi tersebut di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya pemahaman masyarakat, keterbatasan literasi digital, serta belum optimalnya pemanfaatan layanan berbasis aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pemilihan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling* yang menghasilkan 12 informan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan uji kredibilitas data dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi sumber dan teknik, analisis kasus negatif, penggunaan bahan referensi, dan *member check*.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi penggunaan Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah telah berjalan cukup baik dan belum optimal. Pada aspek komunikasi, sosialisasi dilakukan melalui media cetak, video, dan penyampaian langsung petugas, tetapi masih terdapat masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi karena rendahnya literasi digital. Pada aspek sumber daya, jumlah petugas dan fasilitas pendukung telah tersedia, meskipun keterbatasan alat medis pada poli tertentu memengaruhi kuota pelayanan. Aspek disposisi menunjukkan bahwa petugas memiliki sikap positif dan mendukung pelaksanaan Mobile JKN serta memberikan respons cepat dalam membantu kendala penggunaan aplikasi. Hal ini didukung dengan adanya alur pengaduan sebagai pedoman masyarakat dalam menyampaikan keluhan untuk ditindaklanjuti oleh petugas. Sementara itu, pada aspek struktur birokrasi, pelaksanaan telah mengikuti prosedur yang berlaku dan terdapat alur pelayanan Poli Umum dan Poli Gigi yang menunjukkan pembagian tugas serta tahapan pelayanan yang jelas, tetapi belum terdapat SOP khusus mengenai penggunaan Mobile JKN. Faktor pendukung implementasi meliputi konsistensi penyampaian informasi oleh petugas, ketersediaan dan kompetensi petugas, komitmen dan respons cepat petugas, serta kejelasan tugas dan koordinasi. Faktor penghambat meliputi keterbatasan literasi digital masyarakat, rendahnya kesadaran masyarakat tentang Aplikasi Mobile JKN, keterbatasan sarana alat penunjang medis, gangguan teknis, dan belum tersedianya SOP khusus tentang Aplikasi Mobile JKN.

Disarankan kepada Kepala UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah untuk menyusun SOP khusus Mobile JKN dan petugas kesehatan melengkapi sarana penunjang pelayanan. Petugas Promosi Kesehatan diharapkan memanfaatkan media sosial untuk edukasi penggunaan aplikasi, sedangkan petugas pendaftaran perlu berkoordinasi dengan BPJS Kesehatan saat terjadi kendala teknis. Masyarakat diharapkan memanfaatkan fitur Mobile JKN dan meminta bantuan keluarga yang memahami teknologi, khususnya bagi lanjut usia.

ABSTRACT

NAZWA SALSABELLA PUTERI, Student ID: 2022147, Title: “IMPLEMENTATION OF MOBILE JKN (NATIONAL HEALTH INSURANCE) APPLICATION UTILIZATION AT THE UPT PUSKESMAS SUNGAI KARIAS, AMUNTAI TENGAH DISTRICT”, under the supervision of **Mr. Ridha Anshari, S.Sos., M.A.P.**, as the First Supervisor, and **Mr. Fakhri, S.Sos., M.A.P.**, as the Second Supervisor.

Digital transformation in healthcare services has encouraged the utilization of the Mobile JKN application as a service innovation to improve accessibility, efficiency, and the quality of healthcare services for the community. However, the implementation of the application at UPT Puskesmas Sungai Karias, Amuntai Tengah District, still faces several challenges, including low public understanding, limited digital literacy, and the suboptimal use of application-based services. This study aims to examine the implementation of the Mobile JKN application and the factors influencing its implementation.

This study employed a qualitative approach with a descriptive research design. Informants were selected using the purposive sampling technique, resulting in 12 informants. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis used an interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The credibility of the data was ensured through prolonged engagement, increased persistence, source and technique triangulation, negative case analysis, the use of reference materials, and member checking.

Based on the results of the research and discussion, it can be concluded that the implementation of the Mobile JKN Application at the Sungai Karias Community Health Center, Amuntai Tengah District, has been implemented quite well, although several obstacles remain. In terms of communication, socialization is carried out through printed media, videos, and direct explanations from officers, but some community members still do not understand how to use the application due to limited digital literacy. In terms of resources, the number of officers and supporting facilities is available, although limited medical equipment in certain clinics affects service quotas. In terms of disposition, officers demonstrate a positive attitude and support the implementation of Mobile JKN and provide quick responses in assisting with application-related problems. This is supported by the existence of a complaint-handling flow that serves as a guideline for the community to submit complaints for follow-up by officers. Meanwhile, in terms of bureaucratic structure, the implementation follows the applicable procedures, and there are service flows for the General Clinic and Dental Clinic that show clear task distribution and service stages, although there is no specific Standard Operating Procedure (SOP) for the use of Mobile JKN. Supporting factors include consistency in information delivery by officers, the availability and competence of officers, officers' commitment and quick response, as well as clear task distribution and coordination. The inhibiting factors include limited digital literacy, low public awareness of the Mobile JKN Application, limited medical supporting facilities, technical problems with the application, and the absence of a specific SOP for the Mobile JKN Application.

It is recommended that the Head of UPT Puskesmas Sungai Karias, Amuntai Tengah District, develop a specific SOP for Mobile JKN and that health workers improve supporting service facilities. Health promotion officers are expected to utilize social media for educating the public on the use of the application, while registration officers should coordinate with BPJS Kesehatan when technical problems occur. The community is also encouraged to make greater use of Mobile JKN features and seek assistance from family members who are familiar with technology, particularly for elderly users.