

ABSTRAK

SITI NUR ELISA, NPM : 2022499, JUDUL : “EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA PASIEN BPJS KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS AMPAH KECAMATAN DUSUN TENGAH KABUPATEN BARITO TIMUR” dibawah bimbingan Bapak **Sugianor S.Sos., M.AP** sebagai Pembimbing I dan Bapak **M. Husaini, S.Sos., M.AP** sebagai Pembimbing II.

Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pasien BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur terdapat fenomena masalah yaitu tingkat penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah rendah, karena banyak peserta JKN masih datang langsung ke puskesmas mengurus administrasi, penggunaan aplikasi Mobile JKN belum sepenuhnya berjalan dengan sistem pelayanan, sosialisasi mengenai aplikasi Mobile JKN tidak dilakukan secara intensif dan berkelanjutan, dan tidak semua petugas di UPTD Puskesmas Ampah terutama petugas di loket pendaftaran memahami tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pasien BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *purposive sampling* berjumlah 11 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, pengumpulan data dan penyajian data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pasien BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur kurang efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator yang sudah efektif yaitu : indikator sarana dan prasarana. Adapun indikator yang nilai cukup efektif yaitu indikator prosedur. Selanjutnya indikator yang dinilai kurang efektif yaitu indikator kurun waktu, pencapaian sasaran, proses sosialisasi dan peningkatan kemampuan. Faktor pendukung yaitu ketersediaan jaringan internet yang stabil di wilayah kecamatan Dusun Tengah, dan kelengkapan fitur pada aplikasi mobile JKN. Sementara faktor penghambat yaitu kurangnya media informasi di puskesmas, kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi Mobile JKN, dan keterbatasan kemampuan petugas loket pendaftaran dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Guna meningkatkan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pasien BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur maka disarankan Kepada Kepala UPTD Puskesmas Ampah mengadakan program sosialisasi berkala kepada masyarakat mengenai keberadaan, manfaat, dan cara menggunakan Mobile JKN melalui media informasi, banner, atau kegiatan edukasi langsung, kepada masyarakat agar aktif mempelajari cara penggunaan aplikasi secara mandiri dan kepada para pegawai UPTD Puskesmas Ampah agar selalu meningkatkan pemahaman dan keterampilan penggunaan aplikasi.

ABSTRACT

SITI NUR ELISA, NPM: 2022499, TITLE: “EFFECTIVENESS OF USING THE NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) MOBILE APPLICATION ON BPJS HEALTH PATIENTS AT THE UPTD AMPAH COMMUNITY HEALTH CENTER, DUSUN TENGAH DISTRICT, BARITO TIMUR REGENCY” under the guidance of Mr. **Sugianor S.Sos., M.AP** as Supervisor I and Mr. **M. Husaini, S.Sos., M.AP** as Supervisor II.

The Effectiveness of the National Health Insurance (JKN) Mobile Application for BPJS Kesehatan Patients at the Ampah Community Health Center (UPTD) in Dusun Tengah District, East Barito Regency, is problematic. The low level of application usage at the Ampah Community Health Center (UPTD) is due to many JKN participants still coming directly to the health center for administrative purposes. The application has not been fully integrated into the service system, socialization regarding the application has not been carried out intensively and continuously, and not all staff at the Ampah Community Health Center (UPTD), especially those at the registration counter, understand how to use the application. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the National Health Insurance (JKN) Mobile Application for BPJS Kesehatan Patients at the Ampah Community Health Center (UPTD) in Dusun Tengah District, East Barito Regency, and the factors influencing this.

This study used a qualitative approach with a descriptive qualitative type. Data collection techniques used were interviews, observation, and documentation. Data sources were obtained through purposive sampling of 11 participants. After data collection, it was analyzed using techniques including data reduction, data collection, and data presentation.

The results of this study indicate that the effectiveness of the National Health Insurance (JKN) mobile application for BPJS Kesehatan patients at the Ampah Community Health Center (UPTD) in Dusun Tengah District, East Barito Regency, is ineffective. This is evident from the indicators that are considered effective, namely facilities and infrastructure. The indicators that are considered quite effective are procedures. Furthermore, indicators that are considered less effective include timeframe, target achievement, socialization process, and capacity building. Supporting factors include the availability of a stable internet network in Dusun Tengah District and the completeness of the JKN mobile application's features. Meanwhile, inhibiting factors include the lack of information media in community health centers, the lack of public understanding of the Mobile JKN application, and the limited capabilities of registration counter officers in using the Mobile JKN application.

In order to increase the effectiveness of the use of the National Health Insurance (JKN) Mobile Application for BPJS Health Patients at the UPTD Ampah Health Center, Dusun Tengah District, East Barito Regency, it is recommended that the Head of the UPTD Ampah Health Center hold a periodic socialization program to the community regarding the existence, benefits, and how to use Mobile JKN through information media, banners, or direct educational activities, to the community to actively learn how to use the application independently and to the employees of the UPTD Ampah Health Center to always improve their understanding and skills in using the application.