

**PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN PENDAFTARAN ONLINE
GUNA MENINGKATKAN EFEKTIFITAS PELAYAN BPJS KESEHATAN
DI PUSKESMAS GAMPING II**

Yuni Safitri¹, Zakarias Kurnia Purbobinuko², Piping Asgiani³

INTISARI

Latar Belakang : Aplikasi mobile JKN merupakan aplikasi yang dirancang oleh BPJS kesehatan untuk memberikan akses yang mudah dan nyaman bagi peserta jaminan kesehatan nasional- Kartu Indonesia Sehat (KIS). Aplikasi ini berisi informasi lengkap tentang program JKN-KIS sehingga dapat digunakan untuk pendaftaran peserta, merubah data peserta, dan verifikasi iuran.

Tujuan : Mengetahui pemanfaatan dan penyebab masalah pada pendafatarn online aplikasi mobile JKN menggunakan diagram fishbone.

Metode Penelitian : Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan studi dokumentasi dan wawancara.

Hasil penelitian : Penyebab paling tinggi terdapat pada aspek sarana dan prasarana, dimana fitur-fitur di dalam aplikasi mobile JKN kurang lengkap, smartphone yang tidak kompatibel, serta tidak ada sosialisasi terkait aplikasi mobile JKN. kemudian pada aspek sumber daya manusia dimana pasien kurang paham tentang apa itu aplikasi mobile JKN karena pasien banyak yang berusia lanjut, dan kurang disiplinnya petugas sehingga tidak mengedukasi penggunaan aplikasi mobile JKN. Pada aspek sistem yaitu aplikasi sering eror, sulit untuk update status keanggotaan BPJS, serta kesulita login karena lupa kata sandi.

Kesimpulan : Penyebab masalah utama pada pendaftaran online aplikasi mobile JKN yaitu fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi mobile JKN kurang lengkap sehingga menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif dikarenakan kurangnya evaluasi pihak BPJS kesehatan pada sistem aplikasi mobile JKN yang menyebabkan petugas jarang mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran online.

Kata Kunci : Pemanfaatan, Aplikasi mobile JKN, Pendaftaran online, diagram fishbone.

¹Mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universssitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**UTILIZING THE JKN MOBILE APPLICATION ONLINE
REGISTRATION TO INCREASE THE EFFECTIVENESS OF BPJS
KESEHATAN SERVICES AT PUSKESMAS GAMPING II**

Yuni Safitri¹, Zakarias Kurnia Purbobinuko², Piping Asgiani³

ABSTRACT

Background: The JKN mobile application is an application designed by BPJS Kesehatan to provide easy and convenient access for participants in the national health insurance - Healthy Indonesia Card (KIS). This application contains complete information about the JKN-KIS program so that it can be used for participant registration, changing participant data, and verification of contributions.

Purpose: To find out the use and causes of problems in the online registration of the JKN mobile application using a fishbone diagram.

Research Methods: The type of research used is qualitative research. Methods of data collection using documentation studies and interviews.

Research results: The highest causes are in the aspect of facilities and infrastructure, where the features in the JKN mobile application are incomplete, smartphones are not compatible, and there is no socialization related to the JKN mobile application. then on the aspect of human resources where patients do not understand what the JKN mobile application is because many patients are elderly, and the officers lack discipline so they do not educate the use of the JKN mobile application. In the aspect of the system, namely the application often has errors, it is difficult to update BPJS membership status, and it is difficult to log in because you have forgotten your password.

Conclusion: The main cause of the problem with the online registration of the JKN mobile application is that the features in the JKN mobile application are incomplete, causing services to be less effective due to the lack of evaluation by the BPJS for health on the JKN mobile application system which causes officers to rarely educate patients to register on line.

Keywords: Utilization, JKN mobile application, online registration, fishbone diagram.

¹Student of Medical Records and Health Information, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Lecturer of Medical Records and Health Information, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta