

**ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN
DALAM MENINGKATKAN AKSES LAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS BAITUSSALAM
KABUPATEN ACEH BESAR**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

KAUTSAR RAHMATILLAH

NIM. 210802038



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN 2025**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN AKSES LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BAITUSSALAM KABUPATEN ACEH BESAR

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam
Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

KAUTSAR RAHMATILLAH

210802038

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

A R - R A N I R Y

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,



Siti Nur Zalikha, M. Si.
NIP. 199002282018032001

Pembimbing II,



Dr. Taufik, S.Sos., M.Si.
NIP.198905182023211032

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SRKIPSI

**“ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN DALAM
MENINGKATKAN AKSES LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
BAITUSSALAM KABUPATEN ACEH BESAR”**

SKRIPSI

KAUTSAR RAHMATILLAH

NIM. 210802038

Telah di Uji oleh Panitia Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Studi Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 25 Juni, 2025

Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

Sekretaris

Siti Nur Zalikha, M.Si.

NIP. 199002282018032001

Dr. Taufik, S.Sos., M.Si.

NIP. 198905182023211032

Penguji I

Penguji II

Muazzinah, B.Sc., MPA.

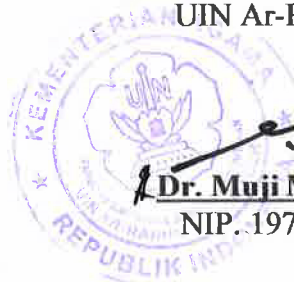
NIP. 19841125201932012

Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si.

NIP. 199011192022031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh**



Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.

NIP. 197403271999031005

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan bawah ini:

Nama : KAUTSAR RAHMATILLAH
NIM : 210802038
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Aceh Besar, 05 April 2003
Alamat : Desa Miruk Lamreudeup Kab Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap makalah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

A R - R A N I R Y

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 25 Juni 2025
Yang Menyatakan



KAUTSAR RAHMATILLAH
NIM. 210802100

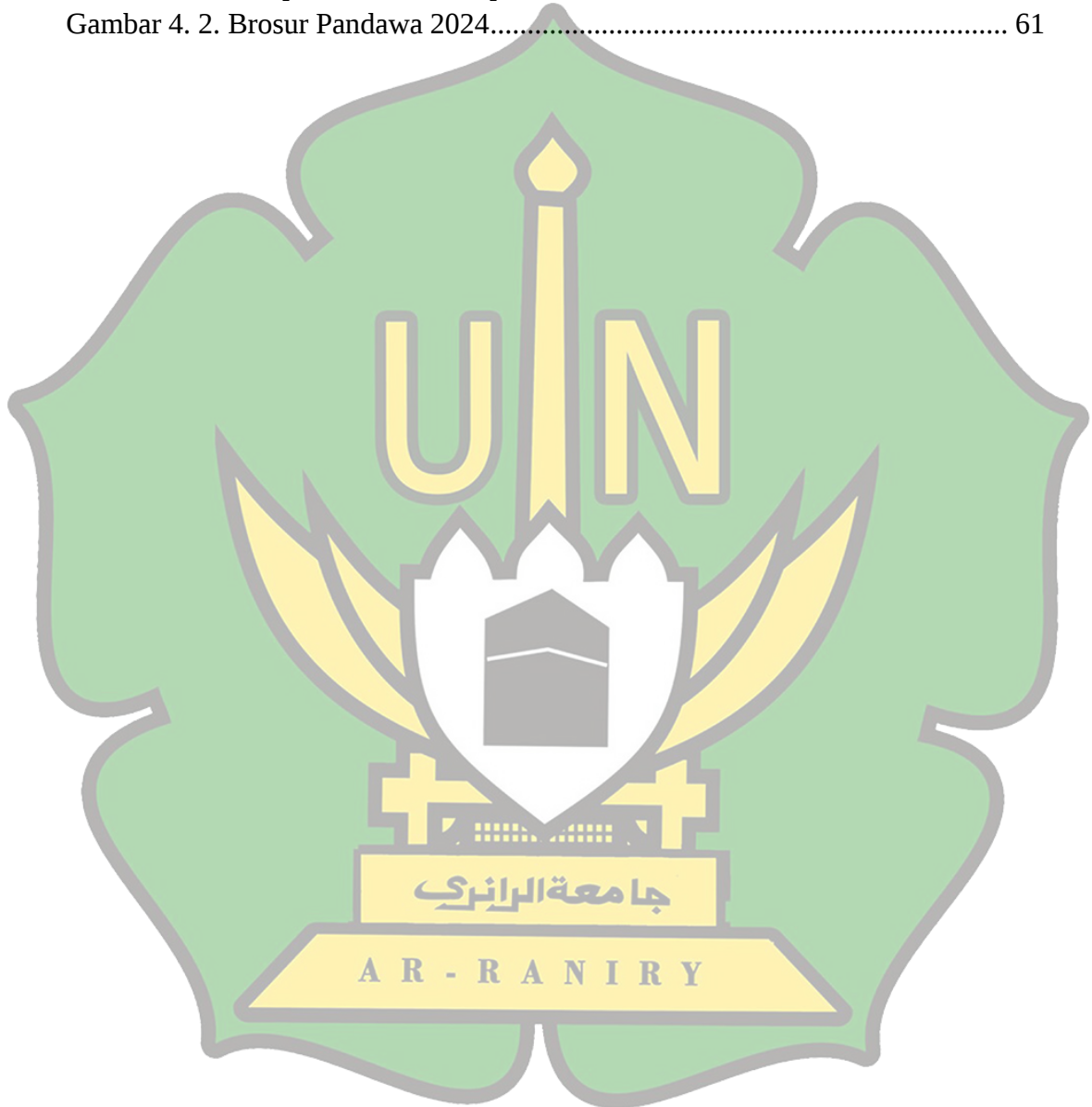
DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SRKIPSI.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Teori	16
2.2.1 Teori Efektivitas	16
2.2.2 Indikator Efektivitas.....	20
2.2.3 Teori Pelayanan Publik	21
2.3. Kerangka Berpikir.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1. Desain Penelitian	28
3.2. Fokus Penelitian	30
3.3. Informan	31
3.4. Lokasi Dan Waktu Penelitian	32
3.5. Sumber Data	32
3.6. Teknik Pengumpulan Data	33
3.7. Teknik Analisis Data	34

3.8. Teknik Keabsahan Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Gambaran Umum Puskesmas Baitussalam.....	36
4.1.1 Pengertian Puskesmas.....	36
4.1.2 Visi Misi dan Motto Puskesmas Baitussalam	40
4.1.3 Tugas dan Fungsi	41
4.1.4 Letak Puskesmas, Luas Puskesmas dan Jumlah Penduduk	42
4.1.5 Fasilitas Puskesmas	44
4.1.6 Ketenagaan.....	45
4.1.7 Struktur Organisasi Puskesmas Baitussalam	46
4.2. Gambaran Umum Aplikasi Mobile JKN	48
4.2.1 Sejarah Aplikasi Mobile JKN	48
4.2.2 Syarat-Syarat Pendaftaran	50
4.2.3 Fitur Aplikasi Mobile JKN	51
4.3. Hasil dan Pembahasan	52
4.3.1 Ketepatan Program	54
4.3.2 Sosialisasi Program.....	57
4.3.3 Tujuan Program	59
4.3.4 Pemantauan Program.....	60
4.4. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Memudahkan Akses Layanan Kesehatan di Puskesmas Baitussalam.....	63
4.5. Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Baitussalam	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
DAFTAR LAMPIRAN	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Tingkat Perkembangan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN-KIS.....	4
Gambar 4. 1. Tampilan fitur-fitur Aplikasi Mobile JKN.....	51
Gambar 4. 2. Brosur Pandawa 2024.....	61



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Tabel Jumlah Penduduk Kabupaten Baitussalam	44
Tabel 4.2 Tabel Tenaga Kerja Puskesmas Baitussalam.....	45
Tabel 4.3 Tabel Struktur Puskesmas Baitussalam 2023	47



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana Aplikasi Mobile JKN dapat meningkatkan akses layanan kesehatan di Puskesmas Baitussalam Kabupaten Aceh Besar. Permasalahan penelitian ini berakar pada kurangnya penggunaan aplikasi Mobile JKN. Rumusan masalah difokuskan pada efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam memudahkan akses layanan kesehatan dan apa faktor penghambat dalam pelayanan kesehatan berbasis aplikasi Mobile JKN. Metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive mencakup pihak pegawai Puskesmas dan masyarakat. Data dianalisis secara interaktif melalui reduksi, penyajian, dan verifikasi lintas sumber (triangulasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN secara umum dapat mempermudah proses pelayanan kesehatan. Namun sejumlah pengguna mengalami kesulitan ketika verifikasi wajah saat registrasi, sehingga membuat aplikasi ini kurang penggunaannya. Selain itu kurangnya sosialisasi tentang penggunaan aplikasi mobile JKN yang hanya diberikan kepada pegawai Puskesmas Baitussalam, membuat aplikasi mobile JKN jarang digunakan oleh masyarakat Baitussalam. Aplikasi Mobile JKN berpotensi dapat meningkatkan akses layanan kesehatan di Puskesmas Baitussalam, namun efektivitasnya terganggu oleh kendala teknis pada fitur verifikasi dan kurangnya upaya sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Puskesmas Baitussalam



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb.

Puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia serta rahmatnya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN AKSES LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BAITUSSALAM KABUPATEN ACEH BESAR.**

Adapun maksud dan tujuan dalam penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh Program Strata 1 guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan. Dalam proses penulisan Skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan Skripsi penelitian ini.

Peneliti juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, tak lupa peneliti mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muazzinah, B.Sc., MPA. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.
4. Dr. Delfi Suganda, S.HI., LLM. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.
5. Muazzinah, B.Sc., MPA. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan saran, masukan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Siti Nur Zalikha, M. Si. selaku dosen pembimbing I tugas akhir.
7. Dr. Taufik, S. Sos., M. Si. selaku dosen pembimbing II tugas akhir.
8. Segenap seluruh dosen di lingkungan Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Kepada Alm Bapak Iskandar Shany, SKM, MT seseorang yang biasa penulis panggil Ayah, yang sudah lebih dulu dipanggil oleh yang kuasa pada saat penulis baru memasuki semester 1 perkuliahan, beliau memang tidak

sempat menemani penulis dalam perjalanan menempuh pendidikan, raganya memang sudah tidak dapat penulis jangkau, tetapi namanya akan tetap menjadi motivasi penulis hingga detik ini. Terimakasih sudah mengantarkan penulis berada ditempat ini, meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus penulis lewati sendiri tanpa beliau temani.

10. Kepada Ibunda Hayatul Badri S.Pd.I seorang ibu tunggal yang hebat luar biasa yang selalu menjadi penyemangat penulis. Terima kasih sudah melahirkan, berjuang sekuat tenaga untuk memberikan kehidupan yang layak untuk penulis, kerja keras dan menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya penulis bisa berada di posisi ini. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena beliau. Tolong hidup lebih lama didunia ini, izinkan penulis mengabdikan dan membalas segala pengorbanan yang ibu lakukan selama ini.
11. Kepada ketiga adik kandung peneliti Asyraf al fatin, Hanifful fata dan Rafif musyaffa yang selalu menyemangati peneliti untuk menyelesaikan perkuliahan.
12. Kepada Cut syifa asyura, S.AP yang telah membantu, membimbing dan menyemangati peneliti dalam penulisan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan.
13. Kepada seluruh saudara peneliti Ibu Rita Zahara, Ibu Keumala, Ibu Mutiara Idami, Ibu Khairun Nisak, Ibu Nur Laili, Alm Ibu Rosnilawati Dll yang selalu membantu peneliti dan menyemangati peneliti dalam penulisan skripsi.
14. Kepada teman peneliti Shalatul Jumavahmiza, S.AP yang telah membantu peneliti dalam penulisan skripsi dan menyemangati peneliti dalam pembuatan skripsi.
15. Kepada seluruh sahabat peneliti yang senantiasa mendukung peneliti dalam penulisan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi perkuliahan tanpa bisa disebutkan satu satu.
16. Terima kasih kepada semua teman-teman Ilmu Administrasi negara Letting 2021 yang telah mensupport kepada penulis.
17. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan dukungannya baik materil maupun moril.
18. Dan terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih Kautsar Rahmatillah sudah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Terima kasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaann dan tidak pernah mau memutuskan untuk menyerah. Kamu kuat kamu hebat, Kautsar Rahmatillah.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangannya. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan pembaca sekalian.

Wassalamualaikum Wr, Wb.

Aceh Besar, 25 Juni 2025
Penulis

Kautsar Rahmatillah
NIM. 210802038



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik, terutama dalam sektor kesehatan, memegang peran dasar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Setiap jenis layanan yang diberikan menghasilkan keluaran tertentu. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang berfungsi sebagai dasar hukum utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi hak warga negara dan penduduk atas barang, jasa, maupun layanan administratif. Kegiatan ini diselenggarakan oleh penyedia layanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.¹

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui aplikasi mobile merupakan salah satu bentuk transformasi digital oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang telah berlangsung selama ini. Langkah ini dapat dipandang sebagai upaya negara untuk memenuhi amanat Pasal 34 Undang-Undang Dasar 1945, yang mewajibkan pemerintah menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai bagi seluruh warga negara. Kehadiran aplikasi Mobile JKN memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, menjadikannya lebih efisien sehingga hak masyarakat atas kesehatan dapat terpenuhi. Selaras dengan hal tersebut, pemerintah juga menerbitkan Keputusan

¹ Tommy Sadi, "Kajian Hukum Tentang Penerapan Pelayanan Publik Berdasarkan-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik," *Lex et Societatis* 5, no. 6 (2017): 1–8.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sebagaimana dikemukakan oleh Rahyunir Rauf, penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mengenali dan memahami kebutuhan serta kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini mencakup pemahaman terhadap karakteristik masyarakat yang beragam, sehingga diperlukan strategi dan bentuk pelayanan yang berbeda agar dapat memberikan kepuasan optimal bagi pengguna layanan.²

Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan strategis yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan dan secara resmi diluncurkan pada 1 Januari 2014. Program ini beroperasi dalam kerangka Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yang diatur secara hukum melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Sebagai bentuk asuransi kesehatan sosial wajib, BPJS Kesehatan berkomitmen untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang komprehensif bagi seluruh masyarakat. Dalam menjalankan mandatnya, BPJS Kesehatan terus melakukan adaptasi teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan dasar. Tujuan utama dari program ini adalah memberikan jaminan perlindungan kesehatan menyeluruh bagi seluruh penduduk Indonesia, sesuai dengan prinsip universal *health coverage*. Salah satu bentuk inovasi yang dihadirkan adalah pengembangan aplikasi Mobile JKN, yang berfungsi sebagai

² Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib, "KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)," *Dedikasi* 22, no. 2 (2021): 105, <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>.

media peningkatan kualitas layanan bagi peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kartu Indonesia Sehat (KIS).³

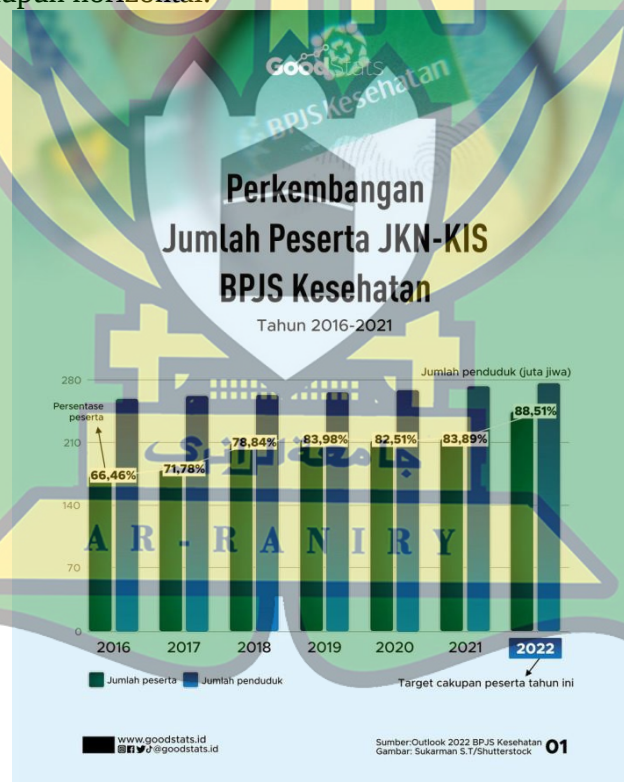
Sebagai elemen penting dalam sistem kesehatan nasional, pelayanan kesehatan memegang peranan dasar dalam interaksi langsung dengan masyarakat. Regulasi mengenai hal ini secara tegas diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 yang menekankan pentingnya upaya preventif dan promotif kesehatan. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pola hidup sehat sekaligus sebagai langkah pencegahan terhadap berbagai penyakit. Dalam pembahasan mengenai akses pelayanan kesehatan, perspektif yang berkembang cenderung bersifat tidak seimbang lebih banyak memfokuskan pada sudut pandang penyedia layanan ketimbang penerima layanan (masyarakat). Padahal pemahaman komprehensif mengenai akses pelayanan kesehatan memerlukan analisis seimbang dari kedua perspektif tersebut. Sayangnya kajian akademik yang secara khusus mengkaji persepsi masyarakat terhadap akses pelayanan kesehatan masih sangat terbatas. Padahal peningkatan kualitas akses pelayanan kesehatan mensyaratkan pemahaman mendalam dari kedua belah pihak baik penyedia maupun penerima layanan.⁴

Puskesmas memegang peranan dalam menyediakan layanan kesehatan yang terpadu bagi masyarakat. Cakupan operasionalnya meliputi seluruh siklus manajemen kesehatan, mulai dari perencanaan strategis, implementasi program,

³ W Krisdayanti, "Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan," 2021.

⁴ Hario Megatsari et al., "PERSPEKTIF MASYARAKAT TENTANG AKSES PELAYANAN KESEHATAN (Community Perspective about Health Services Access)," *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan* 16, no. 1 (2018): 247–53.

evaluasi kinerja, dokumentasi data, hingga penyusunan laporan berkala dan penerapan sistem kesehatan terpadu. Landasan hukum operasional Puskesmas tertulis dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yang menegaskan bahwa pembangunan kesehatan nasional bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang memiliki kesadaran, kemauan, dan kemampuan dalam menerapkan pola hidup sehat guna mencapai derajat kesehatan optimal. Dalam konteks ini, Puskesmas berfungsi sebagai lembaga pelayanan kesehatan dasar yang bersifat pokok di Indonesia, dengan karakteristik utama berupa penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif dan terintegrasi secara vertikal maupun horizontal.⁵



⁵ Rizanda Machmud, “Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,” *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas* 2, no. 2 (2008): 186–90, <https://doi.org/10.24893/jkma.v2i2.31>.

Gambar 1. 1. Tingkat Perkembangan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN-KIS

Sumber : BPJS Kesehatan Tahun 2022

BPJS Kesehatan telah mengembangkan aplikasi Mobile JKN sebagai bentuk modernisasi sistem pelayanan kesehatan melalui pendekatan digital. Platform ini dirancang untuk menyediakan akses layanan kesehatan yang dapat diakses masyarakat kapan saja tanpa dibatasi waktu. Hasil implementasi menunjukkan bahwa inovasi teknologi ini berhasil meningkatkan kemudahan akses layanan kesehatan bagi peserta. Tingkat penggunaan aplikasi yang tinggi di masyarakat secara empiris menunjukkan bahwa platform ini memiliki nilai manfaat dan tingkat keberhasilan yang cukup besar dalam menyediakan layanan kesehatan.

BPJS Kesehatan secara strategis mengembangkan transformasi digital untuk meningkatkan kualitas layanan informasi kesehatan masyarakat, dengan melakukan migrasi dari model konvensional berbasis interaksi fisik menuju sistem digital yang mengintegrasikan kecerdasan buatan *Artificial Intelligence* (AI). Implementasi teknologi ini diwujudkan melalui berbagai inovasi digital, antara lain CHIKA (*Chat Assistant JKN*)⁶ yang berfungsi sebagai asisten virtual berbasis teks, VIKA (*Voice Interactive JKN*)⁷ sebagai sistem respon suara interaktif, serta Pandawa⁸ yang menyediakan layanan administrasi terintegrasi melalui aplikasi WhatsApp. Transformasi ini menunjukkan upaya sistematis BPJS Kesehatan dalam

⁶ Siska Nur Oktavia, "Layanan Administrasi BPJS Kesehatan Makin Mudah Dengan PANDAWA-CHIKA," *detikNews*, 2024, <https://news.detik.com/berita/d-7345876/layanan-administrasi-bpjs-kesehatan-makin-mudah-dengan-pandawa-chika>.

⁷ Aulia Mutiara Hatia Putri, "Perhatian! Indeks Ketahanan Kesehatan RI Masih Jauh Di Bawah," *CNBC Indonesia*, 2023.

⁸ "https://www.bpjs-kesehatan.go.id/," n.d.

meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan kesehatan nasional melalui pemanfaatan teknologi mutakhir.⁹

Aplikasi Mobile JKN adalah transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan. Awalnya digunakan untuk kegiatan administratif di fasilitas kesehatan, tetapi sekarang dapat digunakan oleh seluruh peserta kapan saja dan di mana saja.¹⁰ Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi digital BPJS Kesehatan yang beroperasi pada platform smartphone, menyediakan aksesibilitas yang lebih luas terhadap berbagai layanan kesehatan. Platform ini memfasilitasi berbagai fungsi administratif penting meliputi proses pendaftaran peserta, pembaruan data kepesertaan, verifikasi informasi peserta beserta anggota keluarga, serta monitoring pembayaran iuran. Fitur unggulan aplikasi ini mencakup saluran komunikasi dua arah untuk penyampaian umpan balik (*feedback mechanism*) berupa saran dan keluhan. Terkait aspek praktis, aplikasi ini mengatasi keterbatasan fisik kartu JKN melalui digitalisasi kartu peserta yang dapat ditampilkan secara elektronik kepada petugas layanan kesehatan. Mekanisme ini juga memungkinkan integrasi data keluarga dalam satu platform, menggantikan sistem kartu individu yang bersifat konvensional.¹¹

Sebagai platform layanan mandiri, BPJS Kesehatan perlu secara terus menerus melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kualitas layanan Mobile JKN, mengingat tingkat kepuasan pengguna sangat bergantung pada kualitas

⁹ “<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>.”

¹⁰ Herlinawati, Lilis Banowati, and Devi Revilia, “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN,” *Health Care : Jurnal Kesehatan* 10, no. 1 (2021): 78–84, <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>.

¹¹ Suhadi et al., “Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Pelayanan Bpjs,” *Jurnal Kesehatan* 15, no. 1 (2022): 11–23, <https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977>.

layanan yang diberikan. Dalam konteks ini, kualitas layanan dapat dikategorikan sebagai memadai apabila sesuai dengan ekspektasi pengguna, sedangkan layanan dikatakan optimal apabila mampu melampaui harapan masyarakat. Sejak diluncurkannya aplikasi Mobile JKN sebagai bentuk inovasi digital BPJS Kesehatan, belum terdapat kajian terpadu mengenai efektivitas implementasinya di Puskesmas Baitussalam. Beberapa aspek kritis yang belum terungkap meliputi kelancaran operasional pelayanan kesehatan, tingkat manfaat yang dirasakan pengguna, serta hambatan teknis yang mungkin dihadapi selama penggunaan aplikasi. Padahal dasar pengembangan aplikasi ini adalah untuk memfasilitasi pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih efisien dan berkualitas.

Puskesmas Baitussalam merupakan sebuah Puskesmas yang terletak di Jalan Laksamana Malahayati Km 8,5 Desa Kajhu Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar. Puskesmas Baitussalam memiliki luas bangunan 1,156 m² yang diresmikan pada tanggal 10 Juni 2021, dengan dana APBN tahun 2020. Wilayah kerja Puskesmas Baitussalam seluas 20,84 km² yang meliputi 13 desa dengan jumlah penduduk tahun 2022 sebesar 24,725 jiwa. Puskesmas Baitussalam memiliki karakteristik yang unik karena berada di wilayah yang menggabungkan unsur perkotaan dan pedesaan. Hal ini membuatnya menjadi cerminan nyata dari tantangan digitalisasi layanan publik, khususnya dalam bidang kesehatan.

Berdasarkan tugas utama Puskesmas Baitussalam yaitu untuk melayani kesehatan tingkat pertama masyarakat, sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas Baitussalam bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang cepat, merata, dan terjangkau bagi masyarakat. Dengan adanya aplikasi

Mobile JKN, masyarakat seharusnya bisa lebih mudah dalam mengakses pelayanan kesehatan secara mandiri seperti mendaftar antrian secara online, mengubah data peserta, konsultasi dengan dokter, hingga memeriksa tagihan iuran tanpa perlu datang langsung ke lokasi.

Namun ada kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan menggunakan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Baitussalam banyak masyarakat mengalami kesulitan saat melakukan verifikasi wajah ketika mendaftarkan akun Mobile JKN, ketika diberikan solusi untuk verifikasi wajah oleh pegawai Puskesmas Baitussalam masyarakat diharuskan ke BPJS Kesehatan untuk verifikasi wajah agar akun Mobile JKN terdaftar, namun ketika peneliti ke BPJS Kesehatan Aceh Besar untuk melakukan verifikasi wajah, peneliti atau masyarakat diberikan solusi dengan melaporkan hal tersebut kepada WhatsApp Chika (*Chat Assistant JKN*)¹² agar lebih mudah untuk melaporkan keluhan tanpa harus mengantri. Serta BPJS Kesehatan Aceh Besar belum pernah melakukan sosialisasi kepada masyarakat hanya memberikan sosialisasi kepada pegawai Puskesmas saja, karena hal tersebut membuat tingkat penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kecamatan Baitussalam minim digunakan oleh masyarakat.¹³

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian berjudul Analisis Efektivitas Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Akses Layanan Kesehatan di Puskesmas Baitussalam Kabupaten Aceh Besar. Kajian ini penting untuk memperoleh pemahaman yang lebih terpadu

¹² Oktavia, "Layanan Administrasi BPJS Kesehatan Makin Mudah Dengan PANDAWA-CHIKA."

¹³ Observasi langsung di Puskesmas Baitussalam Kabupaten Aceh Besar tanggal 17-12-2024 dan tanggal 06-01-2025

mengenai kondisi nyata di lapangan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan bahan pertimbangan bagi Puskesmas Baitussalam maupun BPJS Kesehatan dalam upaya peningkatan kualitas layanan serta penyesuaian terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, diharapkan dapat mendorong peningkatan penggunaan aplikasi Mobile JKN di kalangan masyarakat, khususnya di wilayah Kecamatan Baitussalam.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Sulitnya melakukan pendaftaran akun membuat masyarakat enggan menggunakan aplikasi Mobile JKN.
2. Kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN membuat aplikasi tersebut jarang digunakan dalam fasilitas pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Baitussalam.

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam memudahkan akses layanan kesehatan di Puskesmas Baitussalam?
2. Apa faktor penghambat dalam pelayanan kesehatan berbasis aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Baitussalam?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan akses layanan kesehatan di Puskesmas Baitussalam dengan mengkaji kepuasan pelayanan berbasis aplikasi mobile serta mengidentifikasi pengaruh penghambat layanan aplikasi Mobile JKN.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai analisis efektivitas aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan akses layanan kesehatan di Puskesmas Baitussalam Kabupaten Aceh Besar memberikan manfaat penting baik secara teoritis maupun praktis. Dari aspek teoritis, kajian ini memberikan dukungan pengetahuan mengenai sejauh mana aplikasi kesehatan digital dapat meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Secara praktis, penelitian ini berguna untuk menilai implementasi sistem pelayanan kesehatan berbasis aplikasi Mobile JKN sekaligus mengidentifikasi berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas penggunaannya dalam kerangka Jaminan Kesehatan Nasional. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi perbaikan sistem pelayanan kesehatan digital di wilayah tersebut.

