

Sosialisasi Terkait Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Klinik Mitra Keluarga Samarinda

¹⁾Gessela Anantha Putri*, ²⁾Zulkifli Umar

^{1,2)}Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam, Samarinda, Indonesia
Email Corresponding: gesselaananthaputri@gmail.com*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: JKN Fishbone	Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes), Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN di Klinik Mitra Keluarga Samarinda serta memberikan solusi efektif untuk meningkatkan pemanfaatannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan analisis fishbone untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa rendahnya penggunaan aplikasi disebabkan oleh empat faktor utama, yaitu keterbatasan pengetahuan masyarakat, konektivitas internet yang buruk, kurangnya sosialisasi, dan kinerja server yang terbatas. Solusi yang direkomendasikan adalah peningkatan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi, penyederhanaan proses pendaftaran online, serta penyediaan panduan bagi pengguna. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.
	ABSTRACT
Keywords: JKN Fishbone	Minister of Health Regulation (Permenkes), a clinic is a health service facility that provides individual health services that provide basic or specialist medical services. This research aims to identify the causes of low use of the Mobile JKN application at the Mitra Keluarga Samarinda Clinic and provide effective solutions to increase its use. The research method used is descriptive qualitative with fishbone analysis to identify the root cause of the problem. Based on the analysis results, it was found that the low use of applications was caused by four main factors, namely limited public knowledge, poor internet connectivity, lack of socialization, and limited server performance. The recommended solution is increasing socialization regarding application use, simplifying the online registration process, and providing guidance for users. This effort is expected to increase service efficiency and user satisfaction of the Mobile JKN application.
	This is an open access article under the CC-BY-SA license. 

I. PENDAHULUAN

Pengembangan teknologi dalam sektor kesehatan merupakan langkah penting untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan. Salah satu inisiatif yang diambil pemerintah Indonesia adalah melalui aplikasi Mobile JKN, yang bertujuan memfasilitasi akses kesehatan bagi masyarakat di seluruh penjuru negeri. Mobile JKN memungkinkan pengguna untuk melakukan pendaftaran secara online, memantau status kepesertaan, serta memperoleh informasi tentang fasilitas kesehatan yang terdaftar (Adriani & Sari, 2023). Namun, rendahnya tingkat penggunaan aplikasi ini masih menjadi masalah, terutama di wilayah dengan infrastruktur digital yang terbatas (Afrizal et al., 2019).

Selain masalah infrastruktur, resistensi terhadap teknologi di kalangan pengguna juga menjadi tantangan yang signifikan. Studi oleh Handayani et al. (2018) menemukan bahwa banyak masyarakat masih lebih memilih menggunakan metode pendaftaran tradisional, seperti kunjungan langsung ke klinik atau rumah sakit, karena merasa lebih nyaman dengan proses yang sudah dikenal. Faktor ini menunjukkan perlunya peningkatan literasi digital dan dukungan bagi pengguna agar lebih terbiasa dengan teknologi kesehatan.

Menurut Sari dan Yulianto (2020) Klinik didefinisikan sebagai fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan perawatan dan pengobatan bagi pasien dengan fokus pada pelayanan kesehatan yang lebih terjangkau dan efisien. Klinik berfungsi sebagai tempat untuk diagnosis, perawatan, serta tindakan pencegahan penyakit dengan pendekatan yang lebih personal dibandingkan dengan rumah sakit.

Menurut Terry (2021) Klinik merupakan fasilitas kesehatan yang berfokus pada pencegahan dan pengobatan penyakit dengan pendekatan yang holistik. Klinik menyediakan layanan kesehatan yang meliputi edukasi kesehatan, skrining penyakit, serta pengobatan dan manajemen, penyakit kronis. Klinik juga berfungsi sebagai tempat untuk melakukan penelitian kesehatan dan pengembangan program-program kesehatan masyarakat.

Menurut Utami (2023) Aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bentuk transformasi digital yang dapat digunakan peserta dimanapun dan kapanpun. Fenomena ketidakpahaman peserta dalam menggunakan aplikasi mobile JKN, tidak semua peserta JKN-KIS memiliki smartphone untuk mengakses aplikasi mobile, kesulitan mengakses aplikasi mobile JKN dikarenakan lokasi tinggal warga di daerah pelosok yang sering mengalami gangguan jaringan/signal, tagihan yang tidak sesuai setelah dilihat dengan kode Virtual Account dari Mobile JKN, dan lain sebagainya.

Menurut Lutfiana et al. (2023) Mobile JKN didefinisikan sebagai aplikasi layanan kesehatan yang dirancang untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan bagi peserta JKN. Aplikasi ini memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan kemudahan dalam pendaftaran, cek status kepesertaan, pendaftaran janji temu, dan informasi fasilitas kesehatan. Mobile JKN ini bertujuan untuk mempercepat sebuah proses layanan kesehatan, meningkatkan kepuasan peserta, serta memudahkan pengelolaan administrasi kesehatan.

Menurut Putri, Purwaningsih, Ardan (2023) Menunjukkan bahwa indikasi kelima dimensi atau indikator mutu pelayanan harus meliputi bukti fisik (tangible), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), perasaan/kepedulian (empathy), kehandalan (reliability) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional.

Menurut Lidia, Ardan (2023) Kepuasan pasien merupakan sebuah tantangan utama yang dimana dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini dipandang sebagai unsur penentu penilaian baik atau buruknya suatu klinik.

Meskipun aplikasi Mobile JKN bertujuan untuk mempermudah masyarakat, kenyataannya masih banyak pengguna yang belum memanfaatkannya secara maksimal. Klinik Mitra Keluarga Samarinda adalah salah satu klinik yang mengalami rendahnya penggunaan aplikasi ini. Banyak pasien yang lebih memilih menggunakan kartu BPJS secara langsung dibandingkan dengan memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Hal ini mengakibatkan proses pendaftaran yang kurang efisien dan peningkatan waktu tunggu.

Berdasarkan observasi awal, rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi ini, informasi yang tidak disampaikan secara efektif, kendala teknis terkait konektivitas internet, dan performa server yang kurang memadai. Faktor-faktor ini berdampak pada lambatnya adopsi teknologi dan mengurangi potensi optimalisasi layanan digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN di Klinik Mitra Keluarga Samarinda dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi tersebut. Dengan menemukan akar permasalahan, diharapkan solusi yang diusulkan dapat membantu meningkatkan efisiensi layanan kesehatan digital di klinik ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi sosialisasi dan adopsi teknologi dalam sektor kesehatan, khususnya dalam pemanfaatan aplikasi digital seperti Mobile JKN. Solusi yang diberikan dapat menjadi model bagi klinik dan fasilitas kesehatan lain dalam memaksimalkan potensi layanan berbasis teknologi.

II. MASALAH

Masalah yang terjadi di Klinik Mitra Keluarga Samarinda adalah rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya aplikasi mobile JKN dan Pasien lebih banyak menggunakan kartu BPJS dalam melakukan pendaftaran sehingga kurangnya efisien dalam melakukan pendaftaran.



Gambar 1. Klinik Mitra Keluarga

III. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus yang dilakukan di Klinik Mitra Keluarga Samarinda. Desain ini dipilih untuk menggali secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN di klinik tersebut. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara menyeluruh melalui observasi dan dokumentasi. Peneliti berinteraksi dengan berbagai responden, seperti pasien, tenaga kesehatan, dan staf administrasi, yang semuanya terlibat langsung dalam proses penggunaan dan pengelolaan aplikasi Mobile JKN.

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode, yaitu observasi langsung, di mana peneliti mencatat proses pendaftaran pasien dan kendala yang dihadapi selama penggunaan aplikasi. Dokumentasi meliputi laporan klinik, data statistik penggunaan aplikasi, serta dokumentasi visual yang mendukung analisis temuan. Penggunaan beberapa metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang komprehensif dan bervariasi, sehingga masalah dapat dipahami dari berbagai sudut pandang (Sugiyono, 2019).

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan diagram fishbone untuk mengidentifikasi akar permasalahan yang dikelompokkan ke dalam empat kategori utama: manusia, metode, material, dan mesin (Hamidy, 2016). Selain itu, data hasil wawancara dianalisis dengan analisis tematik, di mana peneliti menemukan tema-tema utama seperti kurangnya sosialisasi, kendala teknis, dan resistensi terhadap teknologi. Hasil dari kedua metode analisis ini digunakan untuk merumuskan rekomendasi solusi, seperti peningkatan sosialisasi dan perbaikan infrastruktur teknologi untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Klinik Mitra Keluarga Samarinda.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

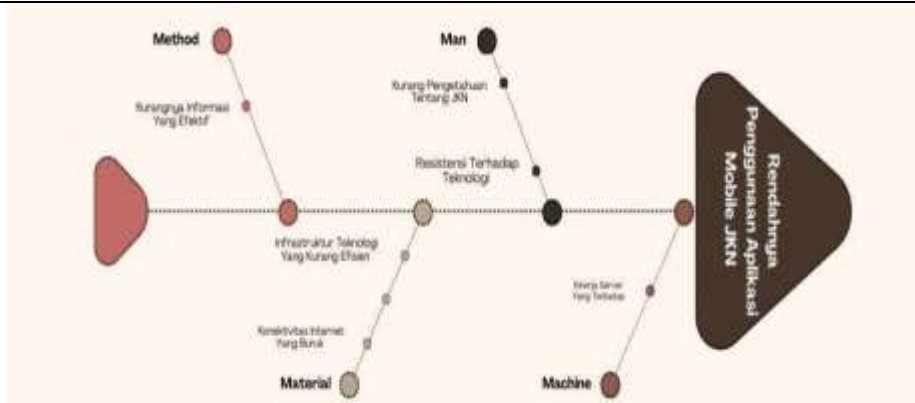
Pada hasil observasi maupun sosialisasi di Klinik Mitra Keluarga Samarinda didapatkan Rendahnya Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Di Klinik Mitra Keluarga Samarinda. Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan program kesehatan nasional yang bertujuan untuk memberikan akses layanan kesehatan dengan mudah kepada seluruh masyarakat, dengan pengembangan aplikasi mobile JKN ini dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, mendaftar layanan, dan mendapatkan layanan kesehatan dengan cepat dan efisien. Namun masih terdapat banyak masyarakat yang belum memanfaatkannya dengan maksimal. Berikut ada beberapa hal yang menjadi kendala jika tidak menggunakan mobile JKN, yaitu:

a. Pendaftaran Yang Rumit

Proses pendaftaran manual dapat memakan waktu lebih lama dan membuat pasien harus datang lebih awal atau mengantri lebih lama.

b. Pengelolaan Data Yang Kurang Efisien

Tanpa sistem digital, pengelolaan data pasien bisa jadi tidak terorganisir sehingga membuat proses verifikasi dan administrasi lebih lama dan sulit.



Gambar 1. Analisis *Fishbone*

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama magang di Klinik Mitra Keluarga Samarinda menunjukkan beberapa penyebab utama rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil ini didukung oleh analisis menggunakan diagram fishbone yang mengidentifikasi empat faktor kunci:

1. Faktor Manusia (Man): Salah satu penyebab utama rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN adalah kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi ini. Banyak pasien yang lebih nyaman menggunakan metode pendaftaran manual karena resistensi terhadap teknologi dan kebiasaan lama. Responden mengindikasikan bahwa mereka tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai manfaat penggunaan aplikasi, sehingga tidak merasa perlu untuk beralih dari metode konvensional.
2. Faktor Metode (Method): Kurangnya sosialisasi yang efektif juga menjadi penyebab signifikan. Berdasarkan wawancara dengan staf administrasi klinik, diketahui bahwa sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN belum menjadi prioritas. Staf menyatakan bahwa panduan tertulis atau poster mengenai penggunaan aplikasi belum tersedia secara lengkap di area pendaftaran. Akibatnya, banyak pasien yang tidak menyadari bahwa mereka dapat melakukan pendaftaran secara online melalui aplikasi.
3. Faktor Material (Material): Faktor infrastruktur menjadi penghambat lain. Konektivitas internet yang buruk di daerah Samarinda Utara sering kali menyebabkan masalah ketika pasien mencoba menggunakan aplikasi dari rumah. Selain itu, beberapa pasien tidak memiliki perangkat yang mendukung untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.
4. Faktor Mesin (Machine): Kendala teknis dari aplikasi itu sendiri juga teridentifikasi. Berdasarkan wawancara dengan staf IT klinik, server aplikasi sering mengalami downtime, terutama pada jam-jam sibuk. Terdapat laporan bulanan yang menunjukkan bahwa terjadi gangguan teknis hingga tiga kali per bulan, yang menyebabkan pengguna tidak dapat mengakses atau menyelesaikan proses pendaftaran.

Berdasarkan aspek machine penyebab masalah yang terjadi yaitu kinerja server yang terbatas hal ini dapat dilihat jika server aplikasi tidak mampu menangani banyak pengguna secara bersamaan dapat menyebabkan kinerja yang buruk termasuk (downtime).

Berdasarkan aspek method penyebab masalah yang terjadi yaitu kurangnya informasi yang efektif hal ini dapat dilihat dari kurangnya informasi kepada masyarakat untuk meningkatkan sebuah kesadaran masyarakat dalam menggunakan mobile JKN.

Berdasarkan aspek material penyebab masalah yang terjadi yaitu konektivitas internet yang buruk dan infrastruktur yang kurang efisien hal ini dapat dilihat melalui koneksi internet yang tidak stabil dapat menghambat akses pengguna ke aplikasi serta keterbatasan infrastruktur, seperti kurangnya akses ke perangkat atau jaringan yang stabil, dapat menghalangi penggunaan aplikasi.

Berdasarkan masalah yang dialami oleh Klinik Mitra Keluarga Samarinda, maka perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut :

Tabel 1. Alternatif Pemecahan Masalah

No	Alternatif Pemecahan Masalah	M	I	V	C	Jumlah	Prioritas
1	Meningkatkan Sosialisasi Tentang Penggunaan Mobile JKN	5	4	5	2	50	1
2	Memberikan Panduan Bagi Pengguna	5	3	2	3	10	3
3	Menyederhanakan Proses Pendaftaran Secara Online	5	4	3	3	20	2

Berdasarkan dengan Metode Matriks Reinks pada tabel 1 maka didapatkan bahwa alternatif pemecahan masalah yang menjadi prioritas utama yaitu meningkatkan sebuah sosialisasi tentang penggunaan mobile JKN, dengan bobot yang diberikan pada kriteria Magnitude (M) sebesar 5, pada kriteria Important (I) diberikan bobot sebesar 4, kriteria Vulnerability (V) diberikan bobot sebesar 5, dan pada kriteria Cost (C) diberikan bobot sebesar 2. Sehingga didapatkan bobot akhir yaitu sebesar 50. Maka, dari itu didapatkan sebuah alternatif penyelesaian masalah yaitu meningkatkan sosialisasi tentang mobile JKN yang akan menjadi prioritas utama agar proses kerja di Klinik Mitra Keluarga Samarinda berjalan dengan baik optimal dan efisien.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Matriks Reinke dan analisis fishbone, terdapat tiga langkah strategis yang disarankan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Klinik Mitra Keluarga Samarinda. Berikut adalah rencana tindakan yang dirumuskan untuk mengatasi permasalahan rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN:

Tabel 2. Plan of Action

No	Kegiatan	Sasaran	Target	Waktu	Penanggung Jawab	Anggaran	Metode
1	Meningkatkan sosialisasi Aplikasi Mobile JKN	Masyarakat Umum	50 Peserta per Bulan	1 Bulan	Tim Pelayanan Klinik	Anggaran Klinik	Seminar, video tutorial, brosur
2	Memberikan pelatihan staf klinik	Staf administrasi dan kesehatan	100% Staf Terlatih	1 Minggu	Manajer Klinik	Biaya pelatihan	Pelatihan intensif, panduan tertulis
3	Menyederhanakan proses pendaftaran	Pasien dan Pengguna Aplikasi	25% Peningkatan Pengguna	2 Bulan	Tim IT dan Manajemen	Dana Pengembangan IT	Peningkatan server, Wi-Fi gratis

Selain langkah-langkah di atas, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap implementasi Plan of Action ini untuk memastikan efektivitas setiap tindakan yang diambil dan menyesuaikan strategi jika diperlukan. Dengan menerapkan rencana ini secara sistematis, Klinik Mitra Keluarga Samarinda dapat mengatasi kendala rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan berbasis teknologi

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan sosialisasi yang dilakukan terkait Rendahnya Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Di Klinik Mitra Keluarga Samarinda, maka masih didapatkan permasalahan seperti kurang pengetahuan tentang JKN, kurang informasi yang efektif, konektivitas internet yang buruk dan kinerja server yang terbatas. Alternatif Pemecahan Masalah yang dilakukan penulis menggunakan metode Matriks Reinke dan mendapatkan Plan Of Action yaitu : “Sosialisasi Aplikasi Mobile JKN Melalui Seminar”.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, D., & Sari, S. P. (2023). Optimalisasi layanan kesehatan melalui pemanfaatan aplikasi JKN mobile pada masa pandemi COVID-19. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM)*, 4(1), 45-53.
- Afrizal, S. H., Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Eryando, T., Budiharsana, M., & Martha, E. (2019). Barriers and challenges to Primary Health Care Information System (PHCIS) adoption from health management perspective: A qualitative study. *Informatics in Medicine Unlocked*, 17, Article 100198.
- Hamidy, F. (2016). Pendekatan Analisis Fishbone Untuk Mengukur Kinerja Proses Bisnis Informasi E-Koperasi. *Jurnal Teknoinfo*, 10(1), 1-3.
- Handayani, P. W., Meigasari, D. A., Pinem, A. A., Hidayanto, A. N., & Ayuningtyas, D. (2018). Critical success factors for mobile health implementation in Indonesia. *Heliyon*, 4(11), e00981.
- Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2023). Laporan Penggunaan Aplikasi JKN.
- Lidia, B & Ardan, M (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kinerja Petugas Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD I.A Moeis Samarinda. *Bunda Edu Midwifery Journal*, 6(2) Tahun 2023
- Lutfiyana, N., Firmana, I. C., Amalia, S. G., & Syahputra, T. A. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Penggunaan Aplikasi JKN Mobile dengan Menggunakan Metode Servqual Di Klinik Beringin. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(01), 1-9.
- Putri, S. C., Purwaningsih, E. ., & Ardan, M. A. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien JKN Di Instalasi Farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 5(1), 428-433.
- Sari, D. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Sektor Kesehatan.
- Sari, N., & Yulianto, S. (2020). Pengantar Layanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Kesehatan Sehat.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabet.
- Terry P. E. (2021). Health Promotion Planning and an Interview With Dr. Lawrence Green. *American journal of health promotion: AJHP*, 35(6), 760–765.
- Utami, P. (2023) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 30-37.
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A (2023). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)