**DAMPAK PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN**

**TERHADAP PELAYANAN BPJS**

**ABSTRAK**

Saat ini teknologi informasi digitalisasi semakin cepat berkembang. Dampak kemajuan tersebut memaksa para penyedia pelayanan public mengubah metode kerja dari pelayanan yang bersifat manual kepelayanan yang bersifat automatic dengan memanfaatkan system digitalisasi. Dengan Hadirnya teknologi informasi akan memudahkan pelayanan sektor kesehatan termasuk pelayanan BPJS. Tujuan penelitian untuk mengetahui dampak penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pelayanan Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kota Kendari. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Informan adalah peserta JKN sebanyak 3 orang dan petugas BPJS sebanyak 2 Orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa ada dampak penggunaan aplikasi *Mobile* JKN bagi peserta yaitu peserta dapat memperoleh kemudahan dalam hal akses pelayanan JKN tanpa harus datang ke kantor BPJS, mengurangi biaya pengeluaran transportasi, menghemat waktu pelayanan, mengurangi antrian pelayanan, mengurangi jarak ketempat pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan JKN. Kesimpulan; Dampak penggunaan aplikasi *Mobile* JKN bagi peserta adalah kemudahan akses pelayanan, mengurangi biaya pengeluaran transportasi, menghemat waktu pelayanan, mengurangi antrian pelayanan, mengurangi jarak pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan JKN.

**Kata Kunci** : BPJS, *Mobile* JKN, Dampak, Pelayanan

**ABSTRACT**

Currently, digitalization information technology is growing rapidly. The impact of these advances has forced public service providers to change their working methods from manual services to automatic ones by utilizing a digitalization system. With the presence of information technology, it will facilitate health sector services including BPJS services. The research objective was to determine the impact of using the JKN Mobile Application on the Services of the Health Social Security Implementing Agency in Kendari City. This type of research is qualitative research. The informants were 3 JKN participants and 2 BPJS officers. Data collection was carried out by means of in-depth interviews. The results show that there is an impact of using the Mobile JKN application for participants, namely that participants can get convenience in terms of accessing JKN services without having to come to the BPJS office, reducing transportation costs, saving service time, reducing service queues, reducing distance to service places and speeding up service time. JKN. Conclusion; The impact of using the Mobile JKN application for participants is easy access to services, reducing transportation costs, saving service time, reducing service queues, reducing service distance and speeding up JKN service time.

*Keywords: BPJS, Mobile JKN, Impact, Service*

**PENDAHULUAN**

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS), BPJS Kesehatan sebagai Badan Penyelenggara merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh rakyat Indonesia, diamanatkan untuk mengembangkan system pelayanan kesehatan, sistem kendali mutu dan kendali biaya, serta system pembayaran pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif guna tercapainya sustainibilitas program JKN (BPJS 2018)

Sebagaimana yang tertera di dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengatakan bahwa adanya jaminan sosial yang diwajibkan bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan suatu badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan program jaminan kesehatan. Penyelenggaraan jaminan kesehatan merupakan perwujudan dari perlindungan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia oleh pemerintah agar terjamin dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat, Ayu Luthfia, (2018) dalam (Wulandari 2019)

Di era perkembangan teknologi saat ini yang semakin cepat dan canggih khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi telah melekat pada diri manusia sehingga menjadi hal yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia sehari-hari. Salah satu teknologi yang paling banyak digunakan oleh manusia adalah Smartphone / Android sebagai alat bantu dalam menjalankan aktivitas yang menyajikan berbagai informasi dan komunikasi. Android merupakan perangkat lunak system operasi yang memakai basis kode komputer yang dapat didistribusikan secara terbuka atau open source sehingga pengguna bisa membuat aplikasi baru di dalamnya. Android menyediakan platform terbuka bagi para pengembang untuk dapat menciptakan aplikasi mereka sendiri yang digunakan untuk perangkat lunak mobile seperti handphone, smartphone, dan tablet (Hidayati and Susanti 2018)

Dalam pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu inovasi terbaru yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yaitu *Mobile* JKN. *Mobile* JKN ini merupakan suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, yang di ubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta kapanpun dan dimana pun (Wulandari 2019)

Aplikasi *Mobile* JKN merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui *smartphone.* Aplikasi ini menjadi terobosan baru BPJS Kesehatan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendaftar, dan merubah data kepesertaan, mudah untuk mendapatkan informasi data peserta keluarga, mudah dalam melihat biaya pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Begitupun dapat memudahkan pada saat lupa membawa kartu cukup klik saja aplikasi ini maka kartu JKN bisa langsung diperlihatkan kepada petugas dan pada aplikasi ini terdaftar secara per kartu keluarga bukan individu. (BPJS 2017)

Dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat, mengharuskan berbagai Perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya atau untuk memanjakan para pelanggannya dan dapat memberikan kemudahan atau solusi yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan / keinginan pelanggan, sehingga pelanggan puas dan tetap berlangganan dengan produk atau jasa yang ditawarkan (Hidayati and Susanti 2018)

BPJS Kesehatan kini semakin dekat dengan masyarakat, sejak awal dirilisnya Aplikasi *Mobile* JKN-KIS hingga sekarang telah melakukan perubahan yang cukup signifikan dan membawa dampak positif kepada pelayanan publik. Dengan aplikasi *Mobile* JKN-KIS masyarakat yang sudah menjadi peserta JKN-KIS bisa menikmati berbagai fitur penting terutama yang berkaitan dengan administrasi BPJS Kesehatan sehingga prosesnya menjadi lebih mudah dan praktis. Pada tahun 2017 ini kembali BPJS Kesehatan meng-*update* aplikasi *Mobile* JKN-KIS dengan menambahkan fitur *Care Center* dan *Mobile Screening*. Dengan fitur ini peserta bisa konsultasi dengan dokter dan pengecekan riwayat kesehatan sehingga tidak perlu ke klinik atau rumah sakit untuk meminta data riwayat kesehatannya. Jadi jangan sampai ketinggalan, kalau sudah memiliki android maka segera *install* aplikasi *Mobile* JKN-KIS tersebut (Usman 2017)

Dari hasil riset awal yang dilakukan pada beberapa peserta JKN diperoleh bahwa kehadiran aplikasi mobile JKN pada smart phone dapat membantu memudahkan pelayanan JKN bagi pengguna tanpa harus mendapatkan pelayanan langsung dari petugas BPJS. Berdasarkan kenyataan tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang dampak penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap pelayanan BPJ. Adapun tujuan penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap pelayanan BPJS di Kota Kendari.

**METODE PENELTIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Informan adalah informan biasa peserta JKN sebanyak 3 orang dan informan kunci petugas BPJS sebanyak 2 orang. Pengumpulan data dengan menggunakan observasi, dan wawancara mendalam. Analisis data dengan menganalisis permasalahannya dilakukan secara deskriptif, yang lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan terhadap dinamika antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika dan cara-cara berfikir formal dan argumentative (Consuelo 1993)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dewasa ini perkembangan dan perubahan teknologi informasi telah mencapai tingkatan yang sangat pesat tak terkecuali pada perbankan. Internet sendiri sudah tidak asing lagi dikalangan masyarakat. Akibatnya, perubahan teknologi yang begitu cepat berimbas juga kepada perubahan perilaku masyarakat. Informasi yang masuk dari berbagai sumber dengan mudah diperoleh dan diserap oleh berbagai masyarakat sekalipun dipelosok pedesaan. Salah satu dampak dari perkembangan teknologi informasi tersebut adalah masyarakat dapat memilih produk yang disesuaikan dengan membandingkan antara produk yang sejenis dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan (Zainul and Zakia 2020)

Di era perkembangan teknologi saat ini yang semakin cepat dan canggih khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi telah melekat pada diri manusia sehingga menjadi hal yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia sehari-hari. Salah satu teknologi yang paling banyak digunakan oleh manusia adalah Smartphone / Android sebagai alat bantu dalam menjalankan aktivitas yang menyajikan berbagai informasi dan komunikasi. Android merupakan perangkat lunak (software) system operasi yang memakai basis kode komputer yang dapat didistribusikan secara terbuka atau open source sehingga pengguna bisa membuat aplikasi baru di dalamnya. Android menyediakan platform terbuka bagi para pengembang untuk dapat menciptakan aplikasi mereka sendiri yang digunakan untuk perangkat lunak mobile seperti handphone, smartphone, dan tablet (Sugiyono 2016)

Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional atau disingkat *Mobile* JKN merupakan suatu inovasi dengan menciptakan sebuah aplikasi online yang dimanfaatkan bagi pelayanan JKN untuk kemudahan calon peserta atau peserta JKN-KIS. Inovasi ini dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diunduh melalui aplikasi Mobile JKN di Google Playstore atau Apps Store pada *smart Phone.*

Hasil temuan dari wawancara mendalam diperoleh bahwa ada dampak penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Pelayanan BPJS sebagaimana pernyataan informan biasa berikut ini berikut:

*”... Dampak nya pak sangat bagus. Berbeda pak klo dibandingkan dengan pelayanan manual dengan datang lansung ke kantor BPJS atau ke bank, artinya dengan memakai mobile JKN itu lebih cepat, tidak mengantri juga, atau apa bisa dimana saja lakukan kan pakai Hp … …(BHR, 25 Tahun)*

*“ Sebenarnya tergantung orang nya pak apa mau pakai manual atau aplikasi. Tapi kalo saya pribadi sekarangkan sudah jaman teknologi dimana-mana orang sudah pake hape, dampak nya besar utama hemat waktu, biaya juga mudah di lakukan pakai hape. Kira-kira begitu pak….*” (RST 32 Tahun)

*“… Kalo dikatakan tidak ada dampak nya, sakira itu tidak benar. Lihat saja pak sekarang orang sudah jarang ke kantor BPJS atau ke bank, kan sekarang ada aplikasi JKN, itu yang kebanyakan orang pakai saya lihat. Jadi dampaknya itu banyak misalnya mencegah* antrian, eee jarak juga karena tidak ketempat pelayanan, waktu pelayanan cepat … *…* (TLM 43 Tahun)

Hasil temuan dari wawancara mendalam diperoleh bahwa dampak penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Pelayanan BPJS adalah peserta dapat memperoleh kemudahan dalam hal akses pelayanan JKN tanpa harus datang ke kantor BPJS, mengurangi biaya pengeluaran transportasi, menghemat waktu pelayanan, mengurangi antrian pelayanan, mengurangi jarak ketempat pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan JKN, sebagaimana pernyataan informan kunci berikut ini berikut:

*”... jika dilihat dampak nya eee kalo saya lihat misalnya akses pelayanan mudah karena masyarakat lagi ke kantor BPJS, waktu tunggu juga kan tidak mengantri, kemudian cepat waktu pelayanan nya …(RAB, 37 Tahun)*

*“.. Dampak itu sama ia manfaat pak,,, Kalo dihitung manfaatnya atau dampak nya itu kan bisa mengurangi biaya sewa pete-pete, bisa hemat waktu, tidak mengantri, mengurangi jarak pelayanan…” (RST 32 Tahun)*

*“,,,. Jadi dampaknya itu banyak misalnya mencegah antrian, eee jarak juga karena tidak ketempat pelayanan, waktu pelayanan cepat ……” (ABM, 41 Tahun)*

Meningkatnya kecenderungan manusia terhadap tenologi informasi dan komunikasi (TIK) di era informasi ini sesungguhnya memiliki kaitan secara langsung dengan peningkatan tahap literasi komputer, literasi informasi, dan juga tingkat kesejahteraan masyarakat. Semua faktor tersebut satu sama lainnya saling melengkapi dan tidak bisa dipisahkan.Selain itu,minat membaca masyarakat juga semakin lebih tinggi sehingga memerlukan berbagai sumber yang mudah dan cepat diakses. Pada dasarnya harapan utamanya adalah dengan TIK dapat meningkatkanprodikvitas kerja di kalangan masyarakat Indonesia saat ini dengan diiringimeningkat taraf pendidikan dan pendapatan masyarakat di masa depan (Munir 2017)

Salah satu bagian kehidupan yang paling banyak memanfaatkan teknologi adalah dunia organisasi bisnis. Teknologi informasi mempunyai peranan yang sangat penting bagi organisasi atau perusahaan. Teknologi informasi mempunyai peranan yang sangat penting bagi instansi atau perusahaan. Teknologi informasi ini sangat dibutuhkan dalam pengelolaan kantor yang modern. Perkantoran modern segala kegiatan manajemen perkantoran dikerjakan dengan menggunakan alat-alat otomatisasi kantor (Geovannie, Kertahadi, and Dewantara 2016)

Tujuan penyelenggaraan JKN adalah menjamin peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. (UU No. 40 Tahun 2004 Pasal 19 Ayat 2). Tujuan Program Jaminan Kesehatan Nasional bertujuan agar semua  penduduk terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat  memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak, dalam rangka Memberikan  kemudahan  dan  akses  pelayanan  kesehatan  kepada peserta di seluruh jaringan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Mendorong  peningkatan  pelayanan  kesehatan kepada peserta secara menyeluruh, terstandar, dengan system pengelolaan yang terkendali mutu dan biaya serta terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel (Jamsos, JKN 2020)

Teknologi informasi adalah suatu perangkat yang digunakan seseorang untuk mangolah data,mendapatkaninformasi dan sebagainya ini sangat berpengaruh terhadap lingkungan di masyarakat serta memberikan dampak yang negatif dan positif pula tergantung bagaimana seseorang menggunakannya Perkembangan teknologi informasi di dalam masyarakat ternyata memberikan efek yang begitu banyak baik dari kalangan muda maupun tua yaitu dimana teknologi memudahkan mereka dalam melakukan pekerjaan serba instan (Zulfah 2016)

Aplikasi mobile JKN diciptakan untuk mendukung pelayanan JKN di Indonesia. Dasar pemikiran penyediaan pelayanan ini adalah memudahkan pengguna dalam hal ini peserta JKN dalam memanfaatkan pelayanan JKN tanpa harus mendapatkan pelayanan langsung dengan petugas. Manfaat aplikasi Mobile JKN sangat banyak diantaranya dapat memperpendek pelayanan, mempercepat pelayanan, mempermudah pelayanan, mengurangi biaya pengeluaran, mencegah antrian pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa ada dampak penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Pelayanan BPJS, hal ini mengindikasikan bahwa dengan adanya inovasi teknologi yang telah diterapkan oleh BPJS dalam bentuk aplikasi mobile JKN sangatlah membantu masyarakat pengguna JKN, memudahkan pelayanan, mempercepat pelayanan dan membantu pihak BPJS dalam meningkatkan pelayanan JKN. Pada awal nya pelayanan administrasi JKN dilakukan secara manual dikantor BPJS atau instansi yang telah bekerjasama dengan BPJS, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan, hal tersebut belum diikuti dengan kecapatan pelayanan yang disediakan oleh pihak penyelenggara dalam hal ini Pihak BPJS. Masih ditemukannya keluhan masyarakat mengenai kemudahan pelayanan, kecepatan pelayanan, antrian yang lama, dan jarak tempat pelayanan yang cukup jauh. Disisi lain pihak BPJS juga mengalami keterbatasa dalam penyeidaan SDM untuk penyelesaiaan pelayanan dengan baik. Berdasarkan kenyataan tersebut maka pihak BPJS respon terhadap perubahan yang cepat untuk menyediakan pelayanan online dengan peluncuran mobile JKN sebagai aplikasi yang dapat dioperasikan pada smart phone.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian (Arnomo 2003) penggunaan teknologi informasi berdampak pada kualitas pelayanan masyarakat. Penerapan telenursing mempunyai dampak positif terhadap kesehatan masyarakat. Telenursing memungkinkan untuk diterapkan di Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Fadhila and Afriani 2020). Teknologi informasi yang diterapkan memiliki pengaruh positif terhadap pemberian jasa public (Probowulan 2016). Teknologi informasi pelayanan digital berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pemustaka (Paonganan 2014). Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap pelayanan mahasiswa (Susanti 2018). Media sosial berkontibusi positif terhadap upaya promosi kesehatan (Leonita and Jalinus 2018). Pemanfaatan teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan bagi Wajib Pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT (Nopiana and Natalia 2018). Komponen Teknologi memiliki dampak positif terhadap pelayanan kesehatan (Rumambi, Robo, and Amalia 2020)

Teknologi informasi berkembang dengan cepat dan akan terus berkembang sampai masa depan. Penggunaan teknologi informasi akan semakin meningkat. Teknologi informasi membawa dampak positif dan negatif bagi organisasi, individu, maupun sosial masyarakat. Kegunaanakan teknologi informasi dapat dirasakan manfaatnya bila TI dikelola dengan cara yang baik dan bertanggung jawab. Apabila TI dapat dikelola dengan baik, TI dapat membantu menyelesaikan permasalahan dalam organisasi, individu, dan juga sosial masyarakat (Zulfah 2016)

Sejak diluncurkan pada tanggal 15 November 2017, aplikasi ini telah banyak diunduh oleh masyarakat pengguna JKN saat ini. Untuk memudahkan penggunaan aplikasi di smart hone melalui aplikasi mobile JKN, penyedia layanan aplikasi JKN telah melengkapi fitur-fitur pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh peserta. Cukup dengan aplikasi Seluler JKN masyarakat dan peserta dapat memperoleh 5 (Lima) kemudahan. Kemudahan untuk mendaftar dan mengubah data kepesertaan, Kemudahan mencari informasi data peserta keluarga, Kemudahan untuk mencari informasi kiriman iuran peserta, Kemudahan mendapatkan informasi dan jawaban seputar JKN KIS. Aplikasi klik mobile JKN ini diluncurkan pada 15 November 2017. Aplikasi ini diluncurkan oleh BPJS kesehatan dan membuat peserta JKN ini bisa dengan mudah mendapatkan akses seperti mengecek tagihan, mengubah data kepesertaan atau pindah kelas. Aplikasi ini sudah sekitar 30% dipakai oleh peserta JKN dari BPJS kesehatan. Ini membuktikan masih belum ada separuh dari masyarakat kita yang mengetahui keberadaan aplikasi ini. Padahal aplikasi ini adalah aplikasi yang bisa berfungsi di smartphone android maupun iPhone (Nofianti 2020)

Berdasarkan hasil temuan pada saat penelitian diperoleh pula bahwa beberapa dampak penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Pelayanan BPJS adalah peserta dapat memperoleh kemudahan dalam hal akses pelayanan JKN tanpa harus datang ke kantor BPJS, mengurangi biaya pengeluaran transportasi, menghemat waktu pelayanan, mengurangi antrian pelayanan, mengurangi jarak ketempat pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan JKN. Temuan ini mengindikasikan bahwa dengan adanya aplikasi mobile JKN secara umum fungsinya sangat membantu masyarakat pengguna, memudahkan pelayanan, meningkatkan pelayanan, memperpendek jarak pelayanan, meningkatkan efisiensi masyarakat bahkan mempercepat pelanan. Hasil temuan pula mengindikasikan bahwa diera digital sekarang ini public menginginkan seluruh pelayanan JKN harus mengadopsi kemajuan ilmu pengetahun dan teknolgi terkini dengan memanfaatkan aplikasi mobile, hal ini sejalan dengan meningkatnya masyarakat pengguna smart phone di Indonesia, apalagi bila dilihat dari pengguna smart phone mencapai 100 juta lebih, artinya dari sisi infrastruktur sangat mendukung pengoperasian aplikasi mobile JKN. Penggunaan aplikasi mobile JKN, dalam implementasi nya pula mendapat respon yang luas dimasyarakat, sebab pengoperasianya lebih fleksibel, mudah dan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Pada kenyataan nya masyarakat pengguna aplikasi JKN merasa lebih memudahkan akses pelayanan JKN karena tanpa harus mendatangi kantor BPJS atu pihak bank. Kenyataan ini menunjukan bahwa masyarakat pengguna dapat merasakan manfaat yang sangat besar ketika memakai aplikasi mobile JKN. Hal ini sejalan dengan penelitian (Himmah, Sitoresmi, and Azisi 2019) yang mengatakan bahwa ada Pengaruh yang signifikan antara perkembangan teknologi informasi dan layanan di perpustakaan yaitu memudahkan pekerjaan staff perpustakaan yaitu mempercepat pelayanan.

Manfaat yang bisa diperoleh dengan menggunakan aplikasi klik mobile JKN ini antara lain: (1). Memudahkan dalam mendaftar peserta lain untuk JKN. Dengan menggunakan aplikasi klik mobile JKN ini untuk mendaftar maka kita tidak perlu pergi ke kantor BPJS kesehatan untuk antre saat mendaftar. Pendaftaran ini ditujukan bagi para calon Peserta Bukan Penerima Upah ataupun peserta mandiri yang sebelumnya belum terdaftar di BPJS kesehatan. (2). Memudahkan jika ada data kita yang berubah. Data-data kita yang berubah misal alamat email, alamat surat, nomor telepon bahkan jika kita ingin mengubah kelas pelayanan di fasilitas kesehatan. Dengan mengubah data melalui smartphone tentu akan lebih simpel dan menghemat waktu. (3). Mendapatkan antrian *online* di fasilitas kesehatan. Tentu ini menjadi manfaat yang sangat besar di jaman sekarang. Apalagi sekarang ramai dihimbau agar tidak berkerumun. Mendapatkan antrian *online* seperti ini akan memudahkan kita untuk menjaga jarak dengan orang lain saat berada di fasilitas kesehatan. (4). Memudahkan mengecek tagihan serta pembayarannya. Dengan memakai aplikasi ini kita bisa mengecek berapa jumlah tagihan untuk iuran program JKN kita. Tidak hanya itu, proses pembayarannya juga bisa diinfokan melalui transfer bank atau Tokopedia. (5). Memudahkan mengajukan keluhan saat ada hal yang mengecewakan. Terkadang kita bisa mengalami beberapa masalah mengenai program JKN ini. Untuk memudahkan dalam menyampaikan pengaduan atau keluhan kita bisa menggunakan fitur dari klik mobile JKN ini loh. Daripada kita repot-repot pergi ke kantor BPJS kesehatan lebih baik menggunakan klik mobile JKN ini untuk keluhan kita. (6). Memudahkan kita dalam mencari daftar dokter untuk berkonsultasi. Dalam aplikasi ini ada fitur mengenai jadwal dokter praktek dan ini tentu akan memudahkan kita untuk berkonsultasi dengan terlebih dahulu mengecek jadwal dokternya (Nofianti 2020)

**KESIMPULAN**

Dampak penggunaan aplikasi *Mobile* JKN bagi peserta adalah kemudahan akses pelayanan, mengurangi biaya pengeluaran transportasi, menghemat waktu pelayanan, mengurangi antrian pelayanan, mengurangi jarak pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan JKN.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami mengucapkan terima kasih kepada FKM UHO, yang telah memberikan dukungan kepada tim penulis sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik. Selanjutnya juga tim penulis ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga berkahirnya penelitian ini

**DAFTAR PUSTAKA**

Arnomo, Sasa Ani. 2003. “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kelautan, Perikanan, Pertanian Dan Kehutanan (Dkp2k) Kota Batam.” *CBIS Journal* 1: 147–65.

BPJS, RI. 2017. *Mobile JKN : Menjawab Kebutuhan Peserta Di Era Digital*. Jakarta: Sekretariat Jendral.

———. 2018. *Panduan Manual Verifikasi Klaim INA-CBG*. Edisi 1. Jakarta: Sekretariat Jampelkes.

Consuelo, Dkk Sevilia. 1993. *Pengantar Metode Penelitian (Anintroduktion To Reserch Methods), Terjemahan Ali Muddin Tuwu*. Jakarta: UI Press.

Fadhila, Rizka, and Tuti Afriani. 2020. “Penerapan Telenursing Dalam Pelayanan Kesehatan : Literature Review.” *Jurnal Keperawatan Abdurrab* 3(2): 77–84.

Geovannie, Himawan Lufthi, Kertahadi, and Rizki Yudhi Dewantara. 2016. “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kesesuaian Tugas – Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Instansi Pemerintahan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan).” *Jurnal Perpajakan* 8(June): 1–8.

Hidayati, Ika Rahma, and Nanis Susanti. 2018. “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Promosi Pada Aplikasi Pln Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur Di Surabaya.” *Jurnal Ekonomi Manajemen* Volume 3,: 75 – 104.

Himmah, Tsania Nahdiatul, Dyah Sitoresmi, and Fitri Azisi. 2019. “Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Layanan Perpustakaan Iain Tulungagung.” *BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi* 3: 123–30.

Jamsos, JKN, Indonesia. 2020. “Pusat Informasi JKN.” *http://jkn.jamsosindonesia.com/jkn/detail/apa-makna-jkn-bagi-anda#.X3kWle18rIU*: 1–2.

Leonita, Emy, and Nizwardi Jalinus. 2018. “Peran Media Sosial Dalam Upaya Promosi Kesehatan : Tinjauan Literatur.” *Jurnal Inovasi Vokasional dan Teknologi* 18(2): 25–34.

Munir. 2017. “Dampak Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Dunia Pendidikan Di Indonesia.” *http://file.upi.edu/Direktori/FPMIPA/PRODI.\_ILMU\_KOMPUTER/196603252001121-MUNIR/Artikel\_TIK/Dampak\_Teknologi\_Informasi\_dan\_Komunikasi\_dalam\_Pendidikan.pdf*: 1–13.

Nofianti, Maria. 2020. “Layanan Masyarakat Di Era Digital.” *https://www.cekaja.com/produk-asuransi/news/171847-manfaat-klik-mobile-jkn-dan-fitur-fiturnya.html*.

Nopiana, Puspita Rama, and Erni Yanti Natalia. 2018. “Analisis Sosialisasi Pajak Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Wajib Pajak Di Kepulauan Riau.” *Jurnal Benefita* 3(2): 277–90.

Paonganan, Herlina Werianty. 2014. “Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Pemustaka Pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara.” *JUPITER* 2(2): 11–22.

Probowulan, Diyah. 2016. “Dampak Teknologi Informasi Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Penerapan E-Government Sebagai Bentuk Pelayanan Publik.” *Jurnal Balance* XIII(1): 86–94.

Rumambi, Frendy Rocky, Salahudin Robo, and Citra Amalia. 2020. “Identifikasi Dampak Penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Terhadap Pelayanan Kesehatan Menggunakan Hot-Fit Model 2006.” *Jurnal Media Informatika Budidarma* 4(1): 216.

Sugiyono, 2016. “Metode Penelitian.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.

Susanti, Deffy. 2018. “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa.” *INFOTECH journal* 4: 38–43.

Usman, WS. 2017. “Panduan Lengkap Aplikasi Bpjs Kesehatan [Mobile JKN-KIS].” *https://kursuskomputergratis.com/panduan-aplikasi-mobile-jkn-kis/*.

Wulandari, Ayu. 2019. “Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn Innovation of Health Bpjs in Giving Services To the Community : Jkn Mobile Applications.” 5(2).

Zainul, Zaida Rizqi, and Yunda Zakia. 2020. “Pengaruh Teknologi Informasi , Kualitas Pelayanan , Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT . Bank Syariah.” *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* 8(1): 83–96.

Zulfah, Siti. 2016. “Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Lingkungan ( Studi Kasus Kelurahan Siti Rejo I Medan ).” *Teknologi Informasi* 8(3).