

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DENGAN PENDAFTARAN *ONLINE* PADA PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE* – JKN

¹Hana Dhini Julia Pohan, ²Sri Agustina Meliala, ³Aida Sulisna

^{1, 2, 3}Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit

^{1, 2, 3}Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsno No. 107 Medan.

E-mail: ¹hanadhinijuliapohan@helvetia.ac.id, ²sriagustina@helvetia.ac.id,
³aidasulisna@helvetia.ac.id

ABSTRACT

During a pandemic, BPJS Health increased digital-based innovation to make it easier to provide services to participants. One of them is an online queue system that is integrated into the Mobile-JKN application, making it easy for participants to access services at health facilities. This research was conducted with the aim of knowing the relationship between patient satisfaction with BPJS Kesehatan participants and online registration for the use of the Mobile-JKN application at Pratama Salma in November–December 2022. This research is analytic in nature, using primary and secondary data with a total sample of 30 BPJS participant patients' health at Pratama Salma Clinic in March–October 2022. From the results of the study it can be seen that 12 respondents 40.0% percent of BPJS Health Participating Patients are dissatisfied, most of the use of the Mobile application registration - Easy JKN is 12 respondents 40.0 percent while BPJS Health Participant Patients satisfied as many as 18 respondents 60.0 percent the majority use the Mobile application registration - JKN is easy as many as 10 respondents 33.3 percent, and the minority uses the Mobile application registration - JKN is not easy as many as 8 respondents 26.7 percent. The conclusion is expected: health workers will further improve communication and outreach in providing information, especially the advantages and disadvantages of using the mobile application for online registration (JKN).

Keywords: *BPJS Health Participant Satisfaction, Online Registration, JKN Mobile Application.*

ABSTRAK

Di masa pandemi, BPJS Kesehatan meningkatkan inovasi berbasis digital untuk mempermudah pemberian layanan terhadap peserta. Salah satunya sistem antrian online yang terintegrasi ke dalam aplikasi Mobile-JKN dengan memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses pelayanan di fasilitas kesehatan. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dengan pendaftaran online pada penggunaan aplikasi Mobile - JKN di Pratama Salma pada Bulan November – Desember Tahun 2022. Penelitian ini bersifat analitik dengan menggunakan data primer dan data sekunder dengan total sampel 30 pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Salma pada Bulan Maret - Oktober Tahun 2022. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa Pasien

Peserta BPJS Kesehatan tidak puas sebanyak 12 responden 40.0% persen sebagian besar penggunaan pendaftaran aplikasi Mobile - JKN mudah sebanyak 12 responden 40.0 persen sedangkan Pasien Peserta BPJS Kesehatan puas sebanyak 18 responden 60.0 persen mayoritas penggunaan pendaftaran aplikasi Mobile - JKN mudah sebanyak 10 responden 33.3 persen, dan minoritas penggunaan pendaftaran aplikasi Mobile - JKN tidak mudah sebanyak 8 responden 26.7 persen. Kesimpulan diharapkan kepada petugas kesehatan agar lebih meningkatkan komunikasi dan sosialisai dalam memberikan informasi khususnya keuntungan dan kerugian penggunaan pendaftaran online aplikasi Mobile – JKN.

Katakunci : Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan, Pendaftaran Online, Aplikasi Mobile-JKN.

PENDAHULUAN

Di masa pandemi Covid-19 ini, BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara Program JKN-KIS memiliki peran strategis dalam upaya pengendalian Covid-19. Berbagai inovasi berbasis digital juga terus dikembangkan untuk memberi kemudahan kepada peserta JKN-KIS dalam mengakses pelayanan, sekaligus dalam upaya mencegah penularan Covid-19. BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara program JKN-KIS berinovasi untuk mengikuti perubahan yang terjadi akibat pandemi melalui penyediaan layanan kesehatan berbasis digital untuk meminimalkan tatap muka dan menghindari kerumunan di tempat umum (Media Info BPJS Kesehatan, 2020)

Situasi pandemi Covid-19 yang masih berlangsung, sistem jaminan sosial di Indonesia khususnya BPJS Kesehatan memiliki strategi khusus dalam pengelolaan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien, salah satunya dengan pemanfaatan layanan digital. Pemanfaatan layanan secara daring mampu memudahkan, baik peserta JKN-KIS maupun fasilitas kesehatan dalam memanfaatkan dan memberikan pelayanan. Di masa pandemi, BPJS Kesehatan terus meningkatkan inovasi berbasis digital untuk mempermudah pemberian layanan terhadap peserta.

Adanya layanan telekonsultasi bagi peserta, hadirnya *display* jadwal tindakan operasi, dan sistem antrian *online* yang terintegrasi ke dalam aplikasi *Mobile-JKN* dengan memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses pelayanan di fasilitas kesehatan (BPJS Kesehatan, 2021)

Pandemi yang terjadi juga telah mengubah paradigma layanan BPJS Kesehatan dari yang sebelumnya didominasi oleh layanan tatap muka menjadi layanan non tatap muka dengan memanfaatkan teknologi digital. Penyempurnaan *Mobile-JKN* dengan fitur-fitur yang dapat membantu peserta untuk melakukan pendaftaran, perubahan data, cek status, pembayaran iuran bahkan saat ini kami juga tengah menyempurnakan layanan konsultasi online di *Mobile-JKN* sehingga peserta dapat melakukan konsultasi dengan dokter di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) tanpa perlu datang ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) untuk meminimalisir kontak dan mencegah penyebaran Covid-19 (Media Info BPJS Kesehatan, 2020)

Di era serba digital saat ini, semua penyedia layanan jaminan kesehatan berlomba-lomba memberikan kemudahan akses layanan bagi setiap pesertanya. Untuk Program Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), BPJS Kesehatan sebagai pengelola

telah menyediakan aplikasi khusus agar mempermudah peserta JKN-KIS dalam mengakses informasi. Aplikasi *Mobile-JKN* merupakan aplikasi yang dapat diakses melalui gadget yang dapat diunduh melalui *playstore* ataupun *appstore* (BPJS Kesehatan, 2022a)

Melalui aplikasi ini semua layanan dan informasi penting peserta dapat di akses dalam satu genggam. Dalam aplikasi *Mobile JKN* terdapat menu peserta, ubah data peserta, ketersediaan tempat tidur, pendaftaran pelayanan, premi, konsultasi dokter, jadwal tindakan operasi, skrining kesehatan, obat yang ditanggung, catatan pembayaran, pendaftaran peserta, pembayaran, riwayat pelayanan, informasi dan pengaduan, info JKN, lokasi dan skrining Mandiri Covid-19 (BPJS Kesehatan, 2022)

Melakukan pendaftaran sebagai anggota BPJS Kesehatan untuk saat ini sudah dapat dilakukan dengan beberapa cara. Pertama dapat melakukan pendaftaran dengan cara datang langsung ke kantor BPJS terdekat, yang kedua melakukan pendaftaran secara online pada komputer, laptop yang terhubung internet pada laman <https://daftar.bpjs-kesehatan.go.id/> atau cara yang ketiga melakukan pendaftaran secara *online* pada aplikasi mobile JKN dengan *Smartphone* atau *Handphone*. Cara yang ketiga adalah cara yang paling praktis, karena saat ini *Handphone* ataupun *Smartphone* hampir semua kalangan masyarakat mempunyai atau memilikinya (Andi Saryoko, Hendri, 2019)

Berdasarkan hasil penelitian Wike Krisdayanti Tahun 2021, membuktikan bahwa Aplikasi *Mobile-JKN* merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan *administrative* dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana

saja dan kapan saja tanpa Batasan waktu (*selfservice*) (Wike Krisdayanti, 2021)

Aplikasi *Mobile JKN* dapat diakses melalui *smartphone*. Inovasi terbaru dari BPJS Kesehatan ini agar mempermudah dalam pendaftaran *online*, serta memudahkan dalam akses informasi terkait data kepesertaan, melihat tagihan iuran peserta, mendapatkan layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL) dan masyarakat mudah dalam menyampaikan saran maupun keluhan. Pasien yang melakukan periksa jika tidak membawa kartu BPJS Kesehatan dapat menggunakan aplikasi *Mobile - JKN* dan diperlihatkan langsung kepada petugas. Pada aplikasi *Mobile - JKN* yang terdaftar di masing-masing akun per kartu keluarga bukan individu (Ayu Wulandari, Sudarman, 2019)

BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan kemudahan demi kemudahan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Kini BPJS Kesehatan gencar menerapkan sistem antrean *online* di fasilitas kesehatan melalui aplikasi *Mobile - JKN*. Pemanfaatan antrean *online* ini, selain akan meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS juga akan meningkatkan penilaian indikator kepatuhan fasilitas kesehatan. Antrean *online* meningkatkan mutu layanan serta dapat memaksimalkan proses layanan efektif, efisien, serta akurat untuk mewujudkan *excellent service* dan penerapan *Good Governance* (BPJS Kesehatan, 2022)

Aplikasi *Mobile - JKN* adalah pergantian sistem pelayanan yang berubah kedigital dari BPJS Kesehatan yang awalnya berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. *Mobile JKN* dapat digunakan oleh peserta BPJS Kesehatan di mana saja, kapan saja, tanpa batasan waktu. Aplikasi ini merupakan inovasi untuk kemudahan

peserta BPJS Kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diunduh melalui aplikasi Mobile JKN di Google Playstore atau Apps Store. Setelah aplikasi Mobile JKN terunduh, pengguna dapat melakukan registrasi pada menu yang tersedia di aplikasi Mobile JKN. Setelah berhasil, pengguna dapat memanfaatkan semua fitur yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN (Pratiwi Hanjani Putri, 2019)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dengan pendaftaran *online* pada penggunaan aplikasi *mobile*-JKN di Klinik Pratama.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini bersifat analitik dengan menggunakan data primer dan data sekunder dengan total sampel 30 pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Salma Medan Pada bulan Maret – Oktober 2022.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian Analitik dengan pendekatan *cross sectional* (Soekidjo Notoatmodjo, 2010)

Distribusi Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan dengan Pendaftaran *Online* pada penggunaan aplikasi *mobile* – JKN berdasarkan kepuasan Pasien

Peserta BPJS Kesehatan mayoritas

puas sebanyak 18 responden (60%) dan minoritas tidak puas sebanyak 12 responden (40%).

Populasi dalam penelitian ini adalah Peserta BPJS Kesehatan yang sudah mendownload aplikasi *Mobile* - JKN di Klinik Pratama Salma dengan jumlah responden sebanyak 30 responden. Sampel penelitian adalah keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. *Teknik sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *total Sampling* dimana semua populasi menjadi sampel penelitian yaitu berjumlah 30 responden (Iman Muhammad, 2015)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penelitian tentang Hubungan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan dengan Pendaftaran *Online* Pada Penggunaan Aplikasi *Mobile* – JKN Di Klinik Pratama Salma, hasil penelitian disajikan pada tabel berikut :

1. Analisis Univariat

1) Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan

Tabel 1. Ditrubusi Frekuensi Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Penggunaan Pendaftaran *Online* Aplikasi *Mobile* – JKN di Klinik Pratama Salma

No	Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan	Jumlah	
		f	%
1.	Tidak Puas	12	40
2.	Puas	18	60
Total		30	100

2) Pendaftaran *Online*

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pendaftaran *Online* Pada Penggunaan Aplikasi *Mobile* - JKN Klinik Pratama Salma Tahun 2022

No	Penggunaan Pendaftaran <i>Online</i> Aplikasi <i>Mobile</i> - JKN	Jumlah	
		f	%
1	Mudah	22	73.3
2	Tidak Mudah	8	26.7
Total		30	100

Distribusi Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan dengan Pendaftaran *Online* pada penggunaan aplikasi *mobile* - JKN Tabulasi silang antara Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan dengan Penggunaan Pendaftaran *Online* Aplikasi *Mobile* - JKN di Klinik Pratama Salma Tahun 2022, dapat diketahui bahwa Pasien Peserta BPJS Kesehatan tidak puas sebanyak 12 responden (40.0%) sebagian besar penggunaan pendaftaran aplikasi *Mobile* - JKN mudah sebanyak 12 responden (40.0%), sedangkan Pasien Peserta BPJS Kesehatan puas sebanyak 18 responden (60.0%) mayoritas penggunaan pendaftaran aplikasi *Mobile* - JKN mudah sebanyak 10 responden (33.3%), dan minoritas penggunaan pendaftaran aplikasi *Mobile* - JKN tidak mudah sebanyak 8 responden (26.7%).

Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% pada df 1, dapat diperoleh nilai $\chi^2 = 7.273 > \chi$ tabel = 3.481 dan nilai p value 0.007 yang berarti lebih kecil dari α value (0.05). Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan dengan Pendaftaran *Online* Pada Penggunaan Aplikasi *Mobile* - JKN di Klinik Pratama Salma. Hubungan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan dengan Penggunaan Pendaftaran *Online* Aplikasi *Mobile* - JKN di Klinik Pratama Salma Tahun 2022 dari

berdasarkan penggunaan pendaftaran *online* aplikasi *mobile* - JKN mayoritas mudah sebanyak 22 responden (73.3%) dan minoritas tidak mudah sebanyak 8 responden (26.7%).

2. Analisis Bivariat

1) Hubungan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan dengan Pendaftaran *Online* Pada Penggunaan Aplikasi *Mobile* - JKN di Klinik Pratama Salma

hasil penelitian dengan uji *chi-square* terdapat hubungan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan dengan Penggunaan Pendaftaran *Online* Aplikasi *Mobile* - JKN dengan nilai $p < 0.05$.

Tabel 3. Tabulasi Silang Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan dengan Penggunaan Pendaftaran *Online* Aplikasi *Mobile* - JKN Di Klinik Pratama Salma

No	Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan	Penggunaan Pendaftaran <i>Online</i> Aplikasi <i>Mobile</i> - JKN				Jumlah		χ^2	Sig
		Mudah		Tidak Mudah		f	%		
		f	%	f	%				
1	Tidak Puas	12	40.0	0	0	12	40	7.273	0.007
2	Puas	10	33.3	8	26.7	18	60		
Total		22	73.3	8	26.7	30	100		

Memuaskan kebutuhan konsumen merupakan keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan

konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen (Meithiana Indrasari, 2019)

Dari penelitian ini dihasilkan hubungan kepuasan peserta BPJS Kesehatan dengan

pendaftaran online pada penggunaan aplikasi Mobile – JKN memperlihatkan bahwa pasien peserta BPJS Kesehatan tidak puas sebanyak 12 responden (40.0%) sebagian besar penggunaan pendaftaran Online aplikasi Mobile - JKN mudah sebanyak 12 akseptor (40.0%), pasien peserta BPJS Kesehatan puas sebanyak 18 responden (60.0%), mayoritas penggunaan pendaftaran Online aplikasi Mobile - JKN mudah sebanyak 10 responden (33.3%), dan minoritas penggunaan pendaftaran Online aplikasi Mobile - JKN tidak mudah sebanyak 8 responden (26.7%).

SIMPULAN

Setelah pelaksanaan penelitian di Klinik Salma, maka penulis mengambil kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan hasil frekuensi kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Salma Tahun 2022, adalah mayoritas puas sebanyak 18 responden (60%), dan minoritas tidak puas sebanyak 12 akseptor (40%),
2. Berdasarkan hasil frekuensi penggunaan pendaftaran *online* aplikasi *Mobile* -JKN di Klinik Pratama Salma Tahun 2022, adalah mayoritas mudah sebanyak 22 responden (73.3%), dan minoritas tidak mudah sebanyak 8 responden (26.7%).
3. Dari distribusi frekuensi hubungan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dengan pendaftaran online pada aplikasi Mobile – JKN di Klinik Pratama Salma Tahun 2022, dapat diketahui bahwa Pasien Peserta BPJS Kesehatan tidak puas sebanyak 12 responden (40.0%) sebagian besar penggunaan pendaftaran aplikasi *Mobile* - JKN mudah sebanyak 12 responden (40.0%), sedangkan Pasien Peserta BPJS Kesehatan puas sebanyak 18 responden (60.0%) mayoritas

penggunaan pendaftaran aplikasi *Mobile* - JKN mudah sebanyak 10 responden (33.3%), dan minoritas penggunaan pendaftaran aplikasi *Mobile* - JKN tidak mudah sebanyak 8 responden (26.7%).

4. Ada hubungan antara kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dengan pendaftaran online pada aplikasi Mobile – JKN berdasarkan tabel 4.3 diperoleh nilai $p < 0.05$ ($p=0.007$) setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square*.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Saryoko, Hendri, S. H. S. (2019) ‘Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN’, *Jurnal Mantik Penusa*, 3(1), pp. 22–28. Available at: <https://docplayer.info/140045112-Tingkat-kepuasan-masyarakat-terhadap-pendaftaran-online-bpjs-kesehatan-pada-aplikasi-mobile-jkn.html>.
- Ayu Wulandari, Sudarman, I. (2019) ‘Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN’, *Jurnal Public Policy*, 5(2), pp. 98–107. Available at: <file:///C:/Users/organizer/Downloads/1119-2384-1-PB.pdf>.
- BPJS Kesehatan (2021) *BPJS Kesehatan Sampaikan Strategi Program JKN-KIS di Tengah Pandemi*, *BPJS Kesehatan*. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/2078/BPJS-Kesehatan-Sampaikan-Strategi-Program-JKN-KIS-di-Tengah-Pandemi>.

- BPJS Kesehatan (2022a) 'Fitur Mobile JKN Terbukti Permudah Urusan Peserta JKN-KIS', *BPJS Kesehatan*. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2170/Fitur-Mobile-JKN-Terbukti-Permudah-Urusan-Peserta-JKN-KIS>.
- BPJS Kesehatan (2022b) *Mobile JKN Bantu Mudahkan Peserta Dapatkan Pelayanan Secara Online*, *BPJS Kesehatan*. Available at: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2303/Mobile-JKN-Bantu-Mudahkan-Peserta-Dapatkan-Pelayanan-Secara-Online>.
- Iman Muhammad (2015) *Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Media Info BPJS Kesehatan (2020) *JKN-KIS di Tengah Pandemi, Edisi 92*. Available at: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/categories/Mjk/majalah>.
- Meithiana Indrasari (2019) *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Pratiwi Hanjani Putri (2019) *Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*. Available at: <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/47837/1/pratiwihanjani%20putri-FST.pdf>.
- Soekidjo Notoatmodjo (2010) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wike Krisdayanti (2021) *Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Available at: [http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/16912/SKRIPSI WIKE KRISDAYANTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/16912/SKRIPSI%20WIKE%20KRISDAYANTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y).