

ABSTRAK

UPAYA PENINGKATAN JUMLAH PENDAFTAR ONLINE BPJS MENGUNAKAN APLIKASI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) MOBILE DI RSUD PETALA BUMI PROVINSI RIAU

Oleh :

Malahayati

Aplikasi Mobile JKN merupakan layanan digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses layanan kesehatan, termasuk layanan pendaftaran online rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya peningkatan jumlah pendaftar online BPJS menggunakan aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi tersebut oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Ketua Tim Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP), Kepala Instalasi Rekam Medis, Duta JKN Mobile, petugas pendaftaran, pasien pengguna aplikasi Mobile JKN, serta pasien yang tidak menggunakan aplikasi Mobile JKN. Analisis penelitian difokuskan pada upaya rumah sakit dalam meningkatkan penggunaan layanan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan jumlah pendaftar online BPJS dilakukan melalui sosialisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN, penyediaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), pemberian informasi dan edukasi kepada pasien, serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung penggunaan aplikasi Mobile JKN. Upaya tersebut dinilai cukup membantu dalam meningkatkan penggunaan layanan pendaftaran online. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan penggunaan

smartphone pada pasien lanjut usia, serta gangguan jaringan internet dan sistem aplikasi.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dalam meningkatkan jumlah pendaftar online BPJS menggunakan aplikasi Mobile JKN telah berjalan cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: Upaya Peningkatan, Pendaftaran Online, Mobile JKN, BPJS Kesehatan.

ABSTRACT

EFFORTS TO INCREASE THE NUMBER OF ONLINE BPJS REGISTRANTS USING THE MOBILE NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) APPLICATION AT RSUD PETALA BUMI

By:

Malahayati

The Mobile JKN application is a digital service developed by BPJS Kesehatan to facilitate participants of the National Health Insurance (JKN) program in accessing health services, including online outpatient registration services. This study aims to determine the efforts to increase the number of online BPJS registrants using the Mobile JKN application at Petala Bumi Regional General Hospital, Riau Province, and to identify the factors influencing the use of the application by the community.

This study used a qualitative research method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The informants in this study consisted of the Head of the Information and Complaint Handling Team (PIPP), the Head of the Medical Record Installation, the Mobile JKN Ambassador, registration officers, patients using the Mobile JKN application, and patients who did not use the Mobile JKN application. The analysis focused on the hospital's efforts to increase the use of online registration services through the Mobile JKN application.

The results showed that efforts to increase the number of online BPJS registrants were carried out through the socialization of the Mobile JKN application, the provision of Self-Registration Kiosks (APM), providing information and education to patients, and improving facilities and infrastructure supporting the use of the Mobile JKN application. These efforts were considered quite helpful in increasing the use of online registration services. However, several obstacles were still found, such as low digital literacy among the community, limited smartphone

use among elderly patients, and internet network and application system disruptions.

The conclusion of this study shows that the efforts made by Petala Bumi Regional General Hospital, Riau Province, to increase the number of online BPJS registrants using the Mobile JKN application have been running quite well and have had a positive impact on the effectiveness of BPJS patient registration services.

Keywords: Improvement Efforts, Online Registration, Mobile JKN, BPJS Health.