

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan adalah salah satu bentuk kongkret pelayanan publik. Mobile JKN adalah suatu aplikasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk memudahkan peserta dalam memperoleh pelayanan. Tujuan penelitian Untuk Mengevaluasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Melalui Mobile JKN di Poli Gigi Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2022. Metode penelitian dengan kombinasi desain kualitatif dan kuantitatif (*Mix Methode*). Penelitian dilaksanakan di Poli Gigi Rumah Sakit Haji Medan pada bulan Mei 2023. Sampel penelitian kualitatif sebanyak 10 orang partisipan pasien yang datang ke polo gigi, sampel kuantitatif sebanyak 100 orang responden pasien yang datang ke polo gigi. Cara pengumpulan data dengan kuesioner dan wawancara mendalam. Hasil penelitian, mayoritas responden yang datang ke poli gigi berusia 36-45 tahun (Dewasa Akhir) berjumlah 26 responden (26%), pelayanan jaminan kesehatan melalui mobile JKN kurang baik (20-55) sebanyak 55 responden (55%). Partisipan yang belum menggunakan mobile JKN bahkan tidak mengetahui mobile, tidak mengetahui kemudahan yang dengan mobile JKN, tidak mengetahui manfaat mobile JKN, partisipan tidak berminat menggunakan mobile JKN karena belum mendapatkan edukasi mengenai mobile JKN. Partisipan yang menggunakan mobile JKN memberikan asumsi bahwa program mobil JKN adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk mendaftar ke pelayanan kesehatan tanpa harus datang ke rumah sakit, aplikasi mobile JKN mempermudah dan mengurangi antrian di rumah sakit sehingga partisipan juga berasumsi bahwa mobile JKN membantu dalam pelayanan kesehatan, menggunakan mobile JKN mempermudah dan menghemat waktu serta efisien dan efektif, sarana dan prasarana di poli gigi sudah baik dan lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien, pelayanan kesehatan di poli gigi efektif dan efisien karena tidak membedakan pasien dan menyesuaikan dengan nomor antrian sehingga teratur, memberikan pelayanan yang memuaskan.

Kata Kunci: Pelayanan Jaminan Kesehatan, Mobile JKN

ABSTRACT

Healthcare is a form of public service. Mobile JKN is an application created by BPJS Health that aims to facilitate participants in obtaining services. Research objectives to evaluate health insurance services through mobile JKN at Dental Police Hospital Haji Medan in 2022. Research methods with a combination of qualitative and quantitative design (Mix Methode). The study was conducted at Haji Medan Dental Hospital in May 2023. A qualitative study sample of 10 participants of patients who came to dental polo, a quantitative sampling of 100 respondents of patients that came to dentary polo. How to collect data with questionnaires and in-depth interviews. As a result of the survey, the majority of respondents who came to dental police aged 36-45 years (Last Age) amounted to 26 respondents (26%), health insurance services through mobile JKN were less good (20-55) as much as 55 respondents (55%). Participants who have not used mobile JKN do not even know mobile, do not know the facilities that with mobile JKN, do NOT know the benefits of mobile JKN, participants are not interested in using mobile JKN because they have not obtained education about mobile JKN. Participants who use mobile JKN give the assumption that the JKN car program is an application that is used to register for health services without having to come to the hospital, the mobile application JKN facilitates and reduces the attendance in the hospital so that the participant also assumes that Mobile JKN helps in health services, the use of mobile JKN simplifies and saves time as well as efficiently and effectively, the means and practices in dental police are good and complete in accordance with the needs of the patient, the health service in dental poli is effective and efficient because it does not differentiate patients and adjusts with the attendant number so that it is regular, providing satisfactory service.

Keywords: Health Insurance, Mobile JKN