

## **Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan**

**Putri Utami<sup>1</sup>, Muhammad Asnawi<sup>2</sup>, Al Firah<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharmawangsa, Indonesia

Corresponding Email : [alfirah41@dharmawangsa.ac.id](mailto:alfirah41@dharmawangsa.ac.id)

### **ABSTRAK**

*Aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai bentuk transformasi digital yang dapat digunakan peserta dimanapun dan kapanpun. Fenomena ketidakpahaman peserta Klinik Pratama Bertha 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. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha kota Medan. Jenis penelitian adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan teknik observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan aplikasi mobile JKN cukup membantu peserta JKN-KIS untuk melakukan aktivitas administratif di rumah ataupun di klinik, seperti peserta dapat melakukan antrean online dimanapun dan kapanpun. Klinik Pratama Bertha Kota Medan juga merasakan manfaat fitur layanan, seperti antrean tidak lagi menumpuk, tidak ada transaksi apapun antara anggota klinik dan peserta JKN-KIS dan berkonsultasi lebih mudah dilakukan dengan aplikasi mobile JKN*

**Kata Kunci :** Pemanfaatan, Pelayanan, Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang Masalah**

Pemerintah selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat secara nasional, salah satu upaya tersebut menggunakan jaminan sosial. Setiap perusahaan wajib daftarkan pekerja/karyawannya menjadi anggota BPJS. Masyarakat yang bukan karyawan harus mendaftarkan diri beserta keluarganya menjadi anggota BPJS Kesehatan secara mandiri. Kemudian anggota BPJS akan membayar tarif sesuai kelas yang diambil oleh setiap anggota. Bagi masyarakat yang dikategorikan tidak mampu (miskin), tarif BPJS Kesehatan ditanggihkan oleh pemerintah melalui Program Bantuan Iuran (PBI).

BPJS Kesehatan Cab. Medan telah bekerja sama dengan klinik kesehatan di kota Medan sebanyak 106, salah satunya Klinik Pratama Bertha, yang berada di bawah kendali BPJS Kesehatan Cab. Medan yang telah memiliki peserta JKN-KIS sebanyak 3.464 peserta.

Klinik Pratama Bertha yang hingga saat ini mementingkan kenyamanan peserta umum maupun peserta JKN-KIS dari mulai pendaftaran, mengantre, pelayanan yang diberikan oleh pegawai klinik bahkan tutur dan nada berbicara pegawai klinik pratama bertha. Pegawai Klinik Bertha memberikan pelayanan tersebut untuk menjaga kesetiaan dan kenyamanan pasien tetap diutamakan.

Klinik Pratama Bertha mendapat nilai baik 99,6% dari BPJS Kesehatan Cab. Medan karena memiliki peserta JKN-KIS yang menggunakan *mobile* JKN untuk keperluan administratif dan pelayanan. Teknologi jaminan kesehatan dibutuhkan penerapan aplikasi layanan komunikasi dan informasi secara online juga memudahkan peserta dalam mengakses pelayanan kesehatan. Peserta JKN-KIS dapat mengakses informasi, mendapat layanan

konsultasi, hingga melakukan penebusan resep obat secara *online*.

Hal ini tentu sangat menghemat tenaga dan waktu yang dimiliki pengguna teknologi, sehingga banyak perusahaan atau organisasi memberikan pelayanan melewati sistem informasi berbasis aplikasi mobile. BPJS Kesehatan berinovasi dengan memberikan berbagai fasilitas untuk mempermudah akses peserta JKN-KIS dalam menjangkau pelayanan di masa pandemi Covid-19 dengan adanya layanan digital JKN seperti aplikasi mobile JKN, PANDAWA, dan CHIKA sehingga peserta dapat memperoleh pelayanan BPJS Kesehatan dari rumah saja tanpa perlu datang ke kantor BPJS Kesehatan.

Adanya Pelayanan Administrasi melalui Whatsapp (PANDAWA) dengan layanan administrasi yang diberikan oleh pihak BPJS Kesehatan kepada peserta JKN-KIS dengan media digital sehingga proses layanan peserta JKN-KIS dapat dilakukan di seluruh Indonesia, tidak bergantung pada domisili KTP atau domisili peserta saat ini.

Aplikasi *mobile* JKN dapat memberikan pelayanan administratif yang cepat dan tanggap terutama pada sistem antrean pendaftaran rujukkan atau pengobatannya dari rumah sehingga menghindari penumpukan di ruang tunggu klinik atau menunggu waktu pemanggilan dari rumah dengan melakukan kegiatan lainnya. Aplikasi ini juga dapat melihat hasil rujukkan yang telah di keluarkan oleh klinik yang dapat ditemukan dimenu riwayat pelayanan. Hal ini memudahkan klinik untuk tidak mengeluarkan surat rujukkan dan memudahkan pasien untuk menunggu hasil rujukkan dari rumah jika hanya perpanjangan rujukkan. Aplikasi yang juga dapat melihat kode *virtual account*, daftar tagihan, tunggukkan dan cicilan bahkan tagihan yang tidak sesuai dengan yang harus dibayarkan.

Berdasarkan permasalahan di atas, masih banyak masyarakat yang tidak paham dengan cara penggunaan aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan tidak semua peserta JKN-KIS memiliki *smartphone*, dan tidak semua masyarakat tinggal di daerah perkotaan yang mudah mengakses aplikasi *mobile* JKN tanpa gangguan jaringan/signal, banyak warga yang tinggal di pelosok daerah atau perkampungan yang mengeluh kesulitan mengakses Aplikasi Mobile JKN, dengan adanya masalah ini mau tidak mau masyarakat yang tinggalnya di pelosok daerah harus datang ke kantor BPJS terdekat, sehingga Aplikasi ini kurang cocok untuk digunakan di daerah yang susah mendapatkan sinyal.

Ada kelemahan pada aplikasi *mobile* JKN yang membuat masyarakat berpikir untuk mendaftar, mendapatkan kode OTP, nomor seluler yang sudah tidak sesuai pada saat mendaftar BPJS Kesehatan hingga tidak paham dengan menggunakan menu yang ada di dalam aplikasi tersebut, lupa kata sandi, *gmail* dan nomor *handphone* yang telah digunakan oleh peserta lain, aplikasi yang sering minta di perbaharui.

## LANDASAN TEORITIS

### Pemanfaatan

Karwono H dan Heni Mularsih (2018:84), Pemanfaatan berasal dari kata "manfaat" yang mendapat awalan "pe" dan akhiran "an" sehingga menjadi pemanfaatan. Manfaat menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti guna, faedah. Pemanfaatan adalah suatu kegiatan, proses, cara atau perbuatan menjadikan suatu yang ada menjadi bermanfaat. Pemanfaatan sumber belajar, dalam proses pembelajaran tentu tidak terlepas dari sumber belajar, sehingga dari sumber belajar inilah yang kemudian diproses, digunakan dengan sebaik mungkin sehingga tercapai tujuan yang diinginkan dalam pembelajaran.

### Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

UU Kemenkes RI Nomor 71, 2013, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dengan tujuan agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga

mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak. Kesehatan adalah hak dasar setiap orang, dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. UUD 1945 mengamanatkan bahwa jaminan kesehatan bagi masyarakat, khususnya yang miskin dan tidak mampu, adalah tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah. Pada UUD 1945 Perubahan, Pasal 34 ayat 2 menyebutkan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pemerintah menjalankan UUD 1945 tersebut dengan mengeluarkan (UU No 40 Tahun 2004) tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) untuk memberikan jaminan sosial menyeluruh bagi setiap orang dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur. Dalam (UU No 36 Tahun 2009) tentang Kesehatan juga ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Peserta adalah setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (UU No. 40 Tahun 2004 Pasal 20 ayat 1), dan penerima manfaat adalah peserta dan anggota keluarga (istri/suami yang sah, anak kandung, anak tiri dari perkawinan yang sah dan anak angkat yang sah) sebanyak-banyaknya lima orang (UU No. 40 Tahun 2004 Pasal 20 ayat 2). Penerima manfaat dapat diperluas kepada anak keempat dan seterusnya, ayah, ibu dan mertua dengan membayar iuran tambahan (UU No. 40 Tahun 2004 Pasal 20 ayat 3)

Kepesertaan berkesinambungan sesuai prinsip portabilitas dengan memberlakukan program di seluruh wilayah Indonesia dan menjamin keberlangsungan manfaat bagi peserta dan keluarganya hingga enam bulan pasca pemutusan hubungan kerja (PHK). Selanjutnya, pekerja yang tidak memiliki pekerjaan setelah enam bulan PHK atau mengalami cacat tetap total dan tidak memiliki kemampuan ekonomi tetap menjadi peserta dan iurannya dibayar oleh Pemerintah (UU No. 40 Tahun 2004 Pasal 21 ayat 1,2,3).

Kesinambungan kepesertaan bagi pensiunan dan ahli warisnya akan dapat dipenuhi dengan melanjutkan pembayaran iuran jaminan kesehatan dari manfaat jaminan pension. Kepesertaan mengacu pada konsep penduduk dengan mengizinkan warga negara asing yang bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia untuk ikut serta (UU No. 40 Tahun 2004 Pasal 1 angka 8).

### **Prinsip-prinsip Pelaksanaan JKN**

Buku Panduan JKN Bagi Populasi Kunci (2016 : 5) prinsip pelaksanaan JKN mengacu pada prinsip pada SJSN, yaitu :

1. Prinsip Kegotong-royongan, berarti peserta yang mampu membantu peserta yang kurang mampu. Peserta yang sehat membantu peserta yang sakit atau berisiko tinggi. Hal ini dapat terwujud karena sistem ini bersifat wajib bagi seluruh penduduk Indonesia.
2. Prinsip Nirlaba, Pengelolaan dana amanat oleh BPJS bukan untuk mencari laba/keuntungan. Sebaliknya untuk memenuhi kebutuhan peserta sehingga pengembangannya dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kepentingan peserta.
3. Prinsip Portabilitas, memberikan jaminan yang berkelanjutan kepada peserta sekalipun mereka berpindah pekerjaan atau tempat tinggal dalam wilayah NKRI.
4. Prinsip Kepesertaan Bersifat Wajib, seluruh rakyat wajib menjadi peserta sehingga dapat terlindungi, penerapannya tetap disesuaikan dengan kemampuan ekonomi rakyat dan pemerintah serta kelayakan penyelenggaraan program.

### **Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

Panduan layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat JKN-KIS (2022 : 22) menjelaskan bahwa pelayanan *mobile* JKN terdiri dari fitur pendaftaran peserta,

fitur peserta, fitur perubahan data peserta, fitur ketersediaan tempat tidur, fitur obat ditanggung, fitur lokasi, fitur premi, fitur jadwal tindakan operasi, fitur pendaftaran pelayanan, fitur skrining mandiri Covid-19, fitur pendaftaran autodebit, fitur pembayaran, fitur catatan pembayaran, fitur FAQ, fitur riwayat pelayanan, fitur konsultasi dokter, fitur skrining riwayat kesehatan, fitur cek VA, fitur info JKN, fitur informasi dan pengaduan, fitur rencana pembayaran bertahap (REHAB).

Panduan Layanan bagi peserta JKN-KIS (2020 : 30), Aplikasi *mobile* JKN merupakan inovasi untuk kemudahan calon peserta atau peserta JKN-KIS, dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diunduh melalui aplikasi *mobile* JKN di *Google Playstore* atau *Apps Store*.

**Aplikasi Mobile**

Pressman dan Bruce (2014:9), Aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang telah dirancang khusus untuk *platform mobile* (iOS, android, atau *windows mobile*). Program aplikasi ini digunakan dengan sumber daya berbasis web yang menyediakan akses ke beragam informasi yang relevan. Aplikasi ini juga dapat diakses melalui *smartphone*, nirkabel, pager dan perangkat sejenisnya.

Turban (2012:277), Aplikasi *Mobile* juga biasa disebut dengan *mobile apps*, yaitu istilah yang digunakan untuk medeskripsikan aplikasi internet yang berjalan pada *smartphone*, atau diakses pada PC atau mempermudah mereka untuk menggunakan aplikasi internet pada perangkat yang bisa dibawa. Vijay Kumar Velu (2016: 3) menjelaskan salah satu teknologi masa depan yang menarik di ruang aplikasi *mobile* adalah pengembangan aplikasi seluler yang berjalan di perangkat Android, di mana aplikasi dapat mendengarkan sinyal dari suar di dunia fisik dan bereaksi sesuai itu.

**Pelayanan Kesehatan**

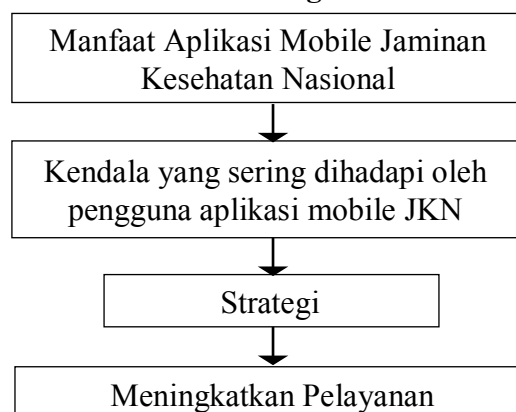
Permenkes RI No.75, 2014, pelayanan kesehatan adalah suatu upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan dituangkan dalam suatu sistem. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik dari segi promotif, preventif, kuratif serta rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat.

Riyadi (2018:50), Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosioekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya

**Kerangka Pemikiran**

Sugiyono (2017:60), kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubung dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

**Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran**



## Hipotesis

Sugiyono (2017: 69) hipotesis merupakan suatu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di klinik pratama bertha kota Medan dengan baik dan benar. Jika peserta mendapatkan keuntungan dari aplikasi *mobile* JKN, seperti pengguna mendapatkan informasi digital dan pelayanan administratif dengan cepat yang dibutuhkan terkait layanan BPJS Kesehatan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Bertha kota Medan yang berada di jalan Pancing Lk. VI No. 82 Kel. Mabar Hilir, Kec. Medan Deli selama 2 Bulan. Objek penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan pengguna pelayanan pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional di Klinik Pratama Bertha Kota Medan.

### Informan Penelitian

Sugiyono (2018:449) Informan sebagai sumber data kualitatif yang utama disamping data-data lain yang diperoleh dari hasil studi pustaka. Informan penelitian terdiri dari :

1. Informan Kunci  
dr. Regina Sembiring (35 Tahun, Dokter Umum)  
Elvi Denny Hutabarat (33 Tahun, Pegawai BPJS Kesehatan Cab.Medan/ Verifikator PMP)
2. Informan Utama  
Lia (35 Tahun, Administrasi dan Pendaftaran)
3. Informan Tambahan  
Pasien BPJS Kesehatan (Mia 30 Tahun), (Siska 23 Tahun), Zikri 19 Tahun)

### Jenis Dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang merupakan data yang dikumpulkan melalui kegiatan survei, observasi, eksperimen, wawancara dan media lain yang digunakan untuk memperoleh data lapangan.

### Teknik Pengumpulan Data

1. Lexy J.Meleong (2017 : 135), Wawancara, adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewed*) yang memberikan jawaban.
2. Sugiyono (2018:476), Dokumentasi adalah suatu carayang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.
3. Kerlinger yang dikutip Suharsimi Arikunto (2016: 171), Metode observasi adalah suatu usaha sadar untuk mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis, dengan prosedur yang terstandar.

### Teknik Analisis Data

Wiratna (2020:35), Analisa data akan menampilkan data kualitatif melalui :

1. Reduksi Data, proses analisis yang dilakukan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan hasil penelitian dengan memfokuskan pada hal-hal yang dianggap penting oleh peneliti.
2. Penyajian Data, sekumpulan informasi tersusun yang akan memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh dengan kata lain menyajikan data secara terperinci dan menyeluruh

dengan mencari pola dan hubungannya.

3. Penarikan Kesimpulan, upaya mencari makna, arti dan penjelasan dari data yang dikumpulkan dan telah dianalisis untuk mencari masalah-masalah yang penting.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan BPJS kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan, mengetahui pemanfaatan aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Oleh karena itu, peneliti melakukan pengamatan langsung dan wawancara mendalam dengan 6 informan yang merupakan subjek penelitian ini. Proses pengumpulan data dengan metode wawancara secara tatap muka (*interview technique*), melalui tahapan persiapan, tahapan wawancara dan pengumpulan data di lapangan sampai tahap penyusunan laporan.

## PEMBAHASAN

Pemanfaatan dapat diukur antara program perencanaan dengan hasil nyata yang ada di masyarakat, sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Pemanfaatan sebagai penentu yang kuat terhadap penerimaan pengguna suatu sistem informasi, adopsi, dan perilaku para pengguna. Jika dikaitkan dengan masalah penelitian ini, maka pemanfaatan di sini berarti memanfaatkan media *smartphone* untuk dapat mengakses Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dimanapun dan kapanpun.

*Smartphone* sebagai media untuk akses mobile JKN untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan baik untuk menyelesaikan keluhan-keluhan ataupun kebutuhan yang diperlukan seperti membayar iuran BPJS Kesehatan, mengubah data peserta dan kegiatan administratif lainnya dengan berbagai kemudahan. Program BPJS Kesehatan mempermudah peserta dan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sudah berjalan dengan cukup baik akan tetapi ada beberapa fitur pelayanan yang ingin digunakan peserta JKN-KIS belum maksimal.

Keluhan pengguna selama menggunakan aplikasi mobile JKN yaitu pada saat registrasi, pengguna mobile JKN mengalami ketidaksesuaian data yang di input oleh pengguna mobile JKN dengan data yang sudah ada di BPJS Kesehatan. Perubahan data yang berupa administrasi tidak semuanya bisa diubah di aplikasi mobile JKN sehingga peserta perlu datang ke kantor cabang BPJS Kesehatan terdekat.

Hal ini dapat dilihat dari masalah-masalah yang terjadi pada aplikasi mobile JKN dari peserta ataupun pegawai masih mengeluhkan tentang kendala fitur pelayanan di aplikasi tersebut, dan masih harus diperbaiki lagi sistemnya agar lebih baik ke depannya serta kegiatan yang berhubungan dengan administratif di bidang BPJS Kesehatan dapat dilakukan dengan aplikasi mobile JKN di Klinik Pratama Bertha Kota Medan.

## KESIMPULAN

1. **Pemanfaatan**, aplikasi Mobile JKN cukup bermanfaat bagi peserta JKN-KIS, Klinik Pratama Bertha Kota Medan bahkan Kantor BPJS Kesehatan Cab.Medan, bagi Klinik Pratama Bertha Kota Medan menggunakan aplikasi Mobile JKN adalah hal yang penting dikarenakan dapat meningkatkan *value added* dari BPJS Kesehatan Cab. Medan. Peserta juga dapat melakukan kegiatan administrasi dan pendaftaran antrean melalui *mobile* JKN.
2. **Pelayanan**, fitur pelayanan yang ada di aplikasi Mobile JKN cukup membantu peserta JKN-KIS untuk melakukan aktivitas administratif di rumah ataupun di klinik. Seperti halnya peserta dapat melakukan antrean *online* dimana dan kapan. Klinik Pratama Bertha Kota Medan juga merasakan manfaat fitur pelayanan yang terdapat di aplikasi Mobile JKN, antrean tidak lagi menumpuk, tidak ada transaksi apapun antara anggota klinik dan peserta JKN-KIS dan berkonsultasi lebih mudah dilakukan dengan aplikasi *mobile* JKN.

3. **Pemahaman**, adanya beberapa kendala aplikasi, seperti peserta *mobile* JKN di Klinik Pratama Bertha Kota Medan yang tidak paham melihat nomor antrian mereka jika dipanggil, ketidakpahaman peserta *mobile* JKN yang ingin membuat BPJS Kesehatan melalui aplikasi *mobile* JKN dengan alasan server tidak memadai dan “cobalah beberapa saat lagi”. Hal ini yang menurut peserta *mobile* JKN rumit untuk membuat BPJS Kesehatan secara *online*. Peserta yang ingin mengetahui kode pembayaran bulannya akan tetapi peserta *mobile* JKN tidak paham dimana fitur tersebut.
4. **Kendala**, pengguna *mobile* JKN cukup sering mendapatkan kendala seperti : tidak memiliki pulsa saat aplikasi ingin mengirimkan sms berupa kode OTP, beberapa peserta *mobile* JKN yang tidak dapat melakukan konsultasi dengan dokter melalui *mobile* JKN dikarenakan peserta *mobile* JKN belum melakukan *skrining* kesehatan di aplikasi, serta kendala jumlah tagihan yang tidak sesuai di *Mobile* JKN

### Saran

1. Memberikan sosialisasi dan dukungan kepada peserta BPJS untuk menggunakan *mobile* JKN, sehingga semua peserta BPJS mengetahui adanya aplikasi *mobile* JKN untuk memudahkan peserta BPJS dalam mendapatkan layanan.
2. Diharapkan BPJS Kesehatan Kota Medan dapat tanggap dalam mengatasi masalah yang ada di aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan (JKN) sehingga dapat mudah diakses oleh peserta BPJS Kesehatan dan pegawai di instansi kesehatan ataupun Klinik Pratama Bertha Kota Medan dan dapat mengoptimalkan kinerja sistem Aplikasi *Mobile* JKN agar lebih maksimal dan mudah diakses oleh peserta BPJS Kesehatan.
3. Diharapkan kepada peserta JKN-KIS yang ingin mendaftar *mobile* JKN untuk memiliki nomor *handphone* yang aktif dan memiliki pulsa.
4. Diharapkan kepada BPJS Kesehatan Cab.Medan agar aplikasi tidak sering meminta *update* dikarenakan peserta JKN-KIS banyak yang tidak ingat kata sandi bahkan nomor *handphone* tidak aktif lagi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Karwono, Heni Mularsih. 2018. *Belajar dan Pembelajaran Serta Pemanfaatan Sumber Belajar*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Pressman dan Bruce (2014:9), *Aplikasi mobile*. (n.d.). Retrieved from <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdok/Bab2HTML/2013100969SIBab2001/page24.html>.
- Riyadi Machli 2018. *Teori Iknebook Dalam Mediasi Malapraktik Medik*, Jakarta, Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sujarweni, Wiratna. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta
- Turban, E. (2012). *Electronic Commerce 2012: A Managerial and Social Network Perspective*, London: Pearson Education
- Vijay Kumar Velu. (2016). *Mobile Application Penetration Testing*. Brimingham: PACKT Publishing. Hlm 3

Buku Panduan JKN Bagi Populasi Kunci (2016 : 5)

Panduan layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat JKN-KIS (2022 : 22)

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75, 2014 tentang Pelayanan Kesehatan

UU No 40 Tahun 2004 Pasal 20 ayat 1,2,3 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)

UU No 40 Tahun 2004 Pasal 21 ayat 1,2,3 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)

UU No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

