

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Kuta Blang, Kabupaten Bieuen. Fokus utama penelitian adalah untuk mengeksplorasi kualitas pelayanan yang diberikan melalui fitur-fitur aplikasi seperti pendaftaran online, rujukan fasilitas kesehatan tingkat lanjut, dan konsultasi dokter online, serta Hambatan-hambatan yang dialami oleh pengguna, baik masyarakat maupun petugas. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan masyarakat pengguna aplikasi, masyarakat yang tidak menggunakan aplikasi, serta petugas Puskesmas Kuta Blang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN cukup memadai dan efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, khususnya dalam pendaftaran online dan rujukan tingkat lanjut. Namun, masih terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti gangguan teknis, kesulitan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi, serta kurangnya pemahaman petugas dalam memberikan bantuan kepada pasien yang mengalami kendala. Dalam hal ini, dimensi kualitas pelayanan seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy turut mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, perlu ada peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan petugas, dan perhatian lebih terhadap kebutuhan pengguna aplikasi agar kualitas pelayanan semakin optimal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Puskesmas dan instansi terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan berbasis teknologi di masa depan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Kata kunci: Pelayanan Kesehatan, Aplikasi Mobile JKN, Puskesmas, Kualitas Pelayanan, Hambatan