

ABSTRAK

Aplikasi Mobile JKN merupakan kanal layanan tanpa tatap muka berbasis digital untuk memfasilitasi peserta dalam mendapatkan informasi dan layanan administrasi kepesertaan yang berkaitan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional, dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk Aplikasi melalui telepon pintar (smartphone) berbasis Android dan iOS, yang dapat diunduh melalui Google Playstore atau Apps Store. Namun, dalam pemakaiannya masih ada kendala atau permasalahan yaitu seperti kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pemakaian aplikasi JKN Mobile serta masyarakat merasa sulit untuk mengakses aplikasi tersebut akibat tinggal di daerah pedesaan yang sulit mendapatkan sinyal, masih banyak masyarakat yang belum memakai hp android, dan memori hp peserta yang tidak memadai. Kendala dan permasalahan tersebut menyebabkan masyarakat tidak menggunakan atau memanfaatkan aplikasi JKN Mobile. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan berbasis online melalui aplikasi JKN Mobile di rumah sakit umum jeumpa hspital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan berbasis online melalui aplikasi JKN Mobile di Rumah sakit umum jeumpa belum sepenuhnya efektif. karena masih ditemukan kendala yang menyebabkan masyarakat kurang dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah sakit jeumpa hospital kabupaten Bireuen. Serta kurangnya sosialisasi dari pihak rumah sakit terkait dengan hadirnya pelanan berbasis online melalui aplikasi JKN Mobile.

Kata Kunci: pelayanan publik, efektivitas pelayanan, aplikasi Mobile JKN

ABSTRACT

The JKN Mobile Application is a digital-based non-face-to-face service channel to facilitate participants in obtaining information and membership administration services related to the National Health Insurance program, by utilizing information technology in the form of applications via Android and iOS-based smartphones, which can be downloaded via Google Playstore or Apps Store. However, in its use there are still obstacles or problems, namely the lack of public knowledge about using the JKN Mobile application and the feeling that people find it difficult to access the application due to living in rural areas where it is difficult to get a signal, there are still many people who do not use Android cellphones, and the participants' cellphone memory is poor. unable. These obstacles and problems cause people not to use or utilize the JKN Mobile application. The aim of this research is to describe the effectiveness of online-based services via the JKN Mobile application in general hospitals including hospitals. This research uses a descriptive qualitative approach. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. Research data sources consist of primary data and secondary data. The results of this research indicate that the effectiveness of online-based services via the JKN Mobile application at Jeumpa General Hospital is not yet fully effective. because there are still community obstacles that cause a lack of use of the Mobile JKN application in Jeumpa hospitals in Bireuen district. As well as the lack of outreach from the hospital regarding the presence of online-based plans via the JKN Mobile application.

Keywords: public services, service effectiveness, Mobile JKN application