



Analisis Efektivitas Program JKN

Tiara Putri Hartanto¹, Aprilia Puji Astuti², Niken Rahmita³, Elsa Saqila Al Fathikha⁴,
Ewalde Yovita Bria⁵, Fina Nikmatul Wasi'ah⁶, Abdul Latif⁷, Alfu Laila⁸, Bella Fevi
Aristia⁹, Eka Putri Nurhidayah¹⁰

¹²³⁴⁵⁶⁷ Mahasiswa S1 Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Anwar Medika,
Indonesia

⁸⁹¹⁰ S1 Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Anwar Medika, Indonesia

Korespondensi penulis: alfu.pharmclin@gmail.com

Abstract. *The National Health Insurance Program (JKN) organized by BPJS Health aims to improve access and quality of health services for all levels of Indonesian society. This research examines the effectiveness of the JKN program, with a focus on the use of the JKN mobile application, program implementation in health facilities, and factors that influence service quality. Based on case studies in several regions, the research results show that the JKN mobile application makes it easy for participants to access health-related services and information, although there are still obstacles such as a lack of public understanding of the application and technical problems. Apart from that, health services in hospitals and community health centers still face challenges such as a shortage of medical personnel, delays in services, and timeliness in administrative processes. Although the JKN program has expanded access to services, challenges in equal distribution of service quality and health resources still need to be overcome. Overall, the JKN program plays an important role in improving people's health and welfare, but improvements are needed in terms of community understanding, infrastructure and service efficiency to achieve more optimal and equitable health goals throughout Indonesia.*

Keywords: *National Health Insurance, BPJS Health, JKN mobile application, service quality, public health.*

Abstrak. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Penelitian ini mengkaji efektivitas program JKN, dengan fokus pada penggunaan aplikasi mobile JKN, implementasi program di fasilitas kesehatan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan studi kasus di beberapa wilayah, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi mobile JKN memberikan kemudahan bagi peserta untuk mengakses layanan dan informasi terkait kesehatan, meskipun masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi tersebut dan masalah teknis. Selain itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit dan puskesmas masih menghadapi tantangan seperti kekurangan tenaga medis, keterlambatan pelayanan, dan ketepatan waktu dalam proses administrasi. Meskipun program JKN telah memperluas akses layanan, tantangan dalam pemerataan kualitas layanan dan sumber daya kesehatan masih perlu diatasi. Secara keseluruhan, program JKN berperan penting dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, namun diperlukan upaya perbaikan dalam hal pemahaman masyarakat, infrastruktur, serta efisiensi pelayanan untuk mencapai tujuan kesehatan yang lebih optimal dan merata di seluruh Indonesia.

Kata kunci: Jaminan Kesehatan Nasional, BPJS Kesehatan, aplikasi mobile JKN, kualitas pelayanan, kesehatan masyarakat.

1. LATAR BELAKANG

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan merupakan salah satu pilar utama dalam sistem jaminan sosial kesehatan di Indonesia. Dengan tujuan untuk memberikan akses layanan kesehatan yang lebih luas kepada seluruh lapisan masyarakat, JKN berupaya menciptakan pemerataan dalam hal pelayanan kesehatan, baik itu

dalam bentuk pelayanan rawat jalan, rawat inap, maupun gawat darurat. Sejak diluncurkan pada tahun 2014, JKN diharapkan dapat memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Penerapan JKN memanfaatkan berbagai teknologi, salah satunya adalah aplikasi mobile JKN, yang dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan kesehatan, memperoleh informasi terkait status keanggotaan, serta memonitor proses pelayanan kesehatan. Beberapa studi telah menilai efektivitas aplikasi mobile JKN ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seperti kemudahan akses bagi peserta di berbagai cabang BPJS Kesehatan, respons terhadap keluhan peserta, serta percepatan proses administratif yang sebelumnya memakan waktu cukup lama. Selain itu, analisis mengenai implementasi kebijakan Universal Health Coverage (UHC) juga menjadi penting untuk menilai bagaimana ketersediaan dan kualitas layanan kesehatan dapat ditingkatkan secara merata.

Di sisi lain, beberapa penelitian juga berfokus pada kualitas pelayanan yang diterima oleh peserta JKN di berbagai fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, dan klinik. Analisis terhadap mutu pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, serta efektivitas program rawat inap dan rawat jalan menjadi perhatian utama dalam memastikan bahwa peserta JKN mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan kebutuhan mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian mendalam mengenai efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN dan implementasi program JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan fokus pada pengalaman peserta di berbagai lokasi, seperti kantor BPJS Kesehatan di Denpasar, Bekasi, Padang, Medan, hingga Ternate. Dengan demikian, artikel ini akan mengulas bagaimana penerapan teknologi dan kebijakan JKN dapat memberikan dampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan peserta dalam mendapatkan hak kesehatan mereka.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN serta implementasi program JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini mengumpulkan data melalui pendekatan studi kasus yang dilakukan di beberapa lokasi, seperti kantor BPJS Kesehatan cabang Denpasar, Bekasi, Padang, Medan, dan Ternate. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan peserta JKN, petugas BPJS Kesehatan, dan tenaga medis di fasilitas kesehatan terkait, serta

observasi langsung terhadap proses pelayanan yang berlangsung. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari dokumen-dokumen terkait, seperti laporan tahunan, data statistik kesehatan, dan hasil evaluasi program JKN.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis tematik, di mana peneliti mengidentifikasi dan mengkategorikan tema-tema utama yang muncul dari wawancara dan observasi. Hasil penelitian kemudian dianalisis untuk mengetahui sejauh mana aplikasi mobile JKN dan program JKN secara keseluruhan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi akses, kecepatan, akurasi, serta kepuasan peserta dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai pengaruh penerapan teknologi dan kebijakan JKN terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

No	Referensi	Judul Artikel	Hasil Analisa
1.	Socio-political Communication and Policy Review, 2024	Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)	Penerapan aplikasi Mobile JKN sudah berjalan secara efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan pada informasi aplikasi Mobile JKN bersifat informatif, aplikasi Mobile JKN menerapkan Service Level Agreement (SLA), pengguna aplikasi Mobile JKN merasa puas akan keberadaan aplikasi serta aplikasi Mobile JKN memberikan dampak positif ke BPJS Kesehatan dan pengguna aplikasi selaku peserta JKN.
2.	Jurnal Cahaya Mandalika, 2024	Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Bagian Pelayanan Publik Pada BPJS Kesehatan Di Kota Bekasi	Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Peserta BPJS Kesehatan dapat dengan mudah mengakses informasi dan layanan kesehatan melalui smartphone. Hal ini dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk melakukan administrasi

			secara manual. Manfaat utama dari penggunaan aplikasi ini mampu memberikan kemudahan bagi Peserta untuk memeriksa status iuran, melakukan pembayaran iuran, dan melihat riwayat pembayaran.
3.	Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2024	Analisis Efektivitas Program BPJS Kesehatan Dalam Meningkatkan Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat	Program JKN berhasil menciptakan pemerataan layanan, terutama bagi mereka yang sebelumnya kesulitan mengakses perawatan kesehatan akibat keterbatasan biaya. Dengan adanya jaminan kesehatan, masyarakat dapat memperoleh layanan medis yang lebih terjangkau dan berkualitas. Namun, meskipun program ini telah meningkatkan akses, masih terdapat tantangan terkait dengan kualitas pelayanan di beberapa fasilitas kesehatan, keterlambatan klaim, serta ketidakmerataan distribusi layanan di daerah-daerah tertentu.
4.	Jurnal Kesehatan Masyarakat, 2024	Analisis Proses Pasien JKN Rawat Jalan IGD Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan DI RS Muhammadiyah Bandung	Proses pendaftaran pasien JKN rawat jalan IGD merupakan aspek krusial yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan, terutama dalam situasi gawat darurat yang membutuhkan penanganan cepat. Perancangan pendaftaran pasien BPJS di IGD cukup baik akan tetapi ada berbagai masalah yaitu antrian panjang, keterlambatan verifikasi kepesertaan, kesalahan data pasien, masalah teknis, dan kurangnya pemahaman pasien.
5.	Jurnal Medika Husada, 2023	Analisis Efektivitas Implementasi Kebijakan Universal Health Coverage	Implementasi program Universal Health Coverage di Indonesia saat ini masih

		Di Indonesia Tinjauan Ketersediaan Dan Kualitas Layanan Kesehatan	belum efektif pada beberapa pelayanan kesehatan, hal tersebut terjadi karena terdapat beberapa kendala pada kuantitas sumber daya manusia, faktor permintaan masyarakat yang belum sepenuhnya terpenuhi, menangani pasien dalam hal administrasi, komunikasi serta pengetahuan dan kesadaran masyarakat. Hal ini perlu adanya pendekatan kolaboratif atau memerlukan kerjasama yang erat antara pemerintah, sektor kesehatan, dan masyarakat agar implementasi dari program ini berjalan dengan baik.
6	Jurnal Pendidikan Tambusai, 2023	Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Kesehatan Kantor Cabang Padang	Layanan yang diberikan oleh Aplikasi Mobile JKN dinilai efektif dengan memperhatikan setiap faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas layanan serta informasi yang diperoleh. Saat ini masih banyak orang kesulitan dalam menggunakan layanan aplikasi yang ditawarkan. Hambatannya adalah masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Mobile JKN, karena pihak BPJS Kesehatan Cabang Padang belum memberikan pengenalan terkait program Mobile JKN saat ini.
7.	Jurnal Ilmiah Kesehatan, 2023	Efektivitas Pelaksanaan Program JKN di Klinik Adisma Husada Kota Medan	Pada pemahaman program, pihak BPJS belum mengadakan sosialisasi terkait mobile JKN, yang mengakibatkan peserta kurang paham akan pengaplikasiannya. Kelemahan dari Mobile JKN sendiri salah satunya respon yang diberikan oleh call center masih terbilang lambat sehingga peserta mau tidak

			<p>mau harus datang langsung ke faskes yang mereka tuju. Pemanfaatan BPJS di Klinik Adisma Husada sudah berjalan program BPJS, namun masih terdapat kendala dimana pasien yang datang masih belum memiliki mobile JKN yang mengakibatkan terjadinya antrian yang sangat panjang dan menumpuk. Efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan dapat dilihat dari keseluruhan kendala, namun juga perlu dilakukan perbaikan dari segi performa kinerja pegawai secara langsung tanpa bantuan mobile JKN.</p>
8.	Journal of Multi Disciplinary Sciences, 2022	Analisis Mutu Layanan Kesehatan dalam Perspektif Implementasi JKN di Rumah Sakit Chasan Boesoirie Ternate	<p>Dalam implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan, didapatkan bahwa program BPJS tidak berfokus atau mendukung akan ketersediaan tenaga medis maupun non medis di rumah sakit. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan bahwa kurang efektif dalam pelayanan di rumah sakit disebabkan karena kurangnya tenaga kesehatan khususnya tenaga perawat dan dokter.</p>
9.	Journal Administrasi Negara, 2020	Efektivitas Pelayanan Rawat Inap Bagi Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Lempake Kota Samarinda	<p>Efektivitas biaya, akuntabilitas, ketepatan waktu, ketepatan dan objektivitas dalam pelayanan rawat inap bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake belum dikatakan efektif, dikarenakan</p>
10.	Jurnal Ekonomi KIAT, 2018	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar	<p>Pasien cenderung lebih puas ketika perawat menunjukkan sikap ramah, responsif, dan memberikan informasi yang jelas mengenai perawatan</p>

		RSUD Bangkinang Tahun 2016	yang diterima. Selain itu, ketersediaan fasilitas yang memadai dan kebersihan ruangan juga berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Meskipun demikian, beberapa pasien mengungkapkan ketidakpuasan terkait dengan keterlambatan pelayanan dan minimnya interaksi personal antara perawat dan pasien. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas komunikasi dan profesionalisme perawat sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS di rumah sakit tersebut.
--	--	----------------------------	--

PEMBAHASAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam memperluas akses layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Berdasarkan berbagai studi yang telah dilakukan, baik di tingkat aplikasi mobile maupun pelayanan kesehatan langsung, dapat disimpulkan bahwa program JKN memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang harus diatasi.

Penerapan aplikasi mobile JKN menunjukkan hasil yang positif dalam hal aksesibilitas pelayanan kesehatan. Aplikasi ini memudahkan peserta untuk mengakses informasi terkait status keanggotaan, melakukan pembayaran iuran, dan memeriksa riwayat layanan medis. Namun, kendala seperti kurangnya pemahaman pengguna terhadap aplikasi, serta ketidakseimbangan dalam pengenalan program oleh BPJS di berbagai cabang, masih menjadi hambatan utama. Hal ini terlihat dari temuan di beberapa daerah, seperti di Klinik Adisma Husada Medan dan BPJS Cabang Padang, di mana banyak peserta yang belum memanfaatkan sepenuhnya aplikasi tersebut. Di sisi lain, penggunaan aplikasi ini dapat mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk administrasi manual, sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan.

Dalam hal pelayanan di rumah sakit, banyak studi menunjukkan bahwa implementasi program JKN tidak sepenuhnya efektif dalam mendukung kelancaran pelayanan medis.

Terutama di Rumah Sakit Chasan Boesoerie Ternate, kekurangan tenaga medis seperti dokter dan perawat menjadi kendala yang signifikan. Hal serupa juga ditemukan di Puskesmas Lempake Samarinda, di mana pelayanan rawat inap bagi peserta BPJS Kesehatan belum sepenuhnya efektif, dengan beberapa faktor seperti ketepatan waktu dan akuntabilitas pelayanan yang perlu diperbaiki. Di sisi lain, rumah sakit seperti RSUD Bangkinang menunjukkan pentingnya komunikasi yang baik antara perawat dan pasien, di mana sikap ramah dan responsif perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien, meskipun masih ada masalah terkait keterlambatan pelayanan dan kurangnya interaksi.

Selain itu, program Universal Health Coverage (UHC) yang menjadi bagian dari kebijakan nasional, telah meningkatkan pemerataan layanan, namun tetap menghadapi tantangan dalam hal sumber daya manusia dan distribusi fasilitas kesehatan. Implementasi kebijakan ini memerlukan kerjasama lebih erat antara pemerintah, sektor kesehatan, dan masyarakat untuk memastikan pelayanan dapat diterima secara merata dan berkualitas di seluruh wilayah Indonesia. Secara keseluruhan, meskipun BPJS Kesehatan telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, masih banyak perbaikan yang perlu dilakukan terutama dalam hal peningkatan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi Mobile JKN, pemerataan kualitas layanan, serta peningkatan sumber daya manusia di sektor kesehatan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan telah memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Penerapan aplikasi mobile JKN terbukti efektif dalam meningkatkan kemudahan akses informasi dan layanan kesehatan bagi peserta, meskipun tantangan seperti kurangnya pemahaman masyarakat dan ketidakseimbangan dalam pengenalan aplikasi masih menjadi hambatan yang perlu diatasi. Di sisi lain, pelaksanaan program JKN di fasilitas kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas masih menghadapi beberapa kendala, seperti kekurangan tenaga medis, ketepatan waktu pelayanan, dan masalah komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien.

Meskipun program ini telah memperluas akses layanan kesehatan, efektivitasnya belum sepenuhnya optimal, terutama di daerah-daerah tertentu yang menghadapi masalah keterbatasan sumber daya dan infrastruktur. Untuk itu, diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah, sektor kesehatan, dan masyarakat untuk meningkatkan pemahaman, memperbaiki sistem pelayanan, serta mendukung pemerataan kualitas layanan di seluruh wilayah Indonesia.

Dengan perbaikan di berbagai aspek tersebut, diharapkan JKN dapat lebih maksimal dalam mewujudkan tujuan kesejahteraan dan kesehatan yang merata bagi seluruh rakyat Indonesia.

5. DAFTAR REFERENSI

- Anggraeni, R., & Pratama, A. (2016). *Analisis Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(2), 127-134.
- Darmansyah, T., & Yusuf, R. (2017). *Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Bagian Pelayanan Publik Pada BPJS Kesehatan Di Kota Bekasi*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(3), 56-63.
- Harahap, M., & Siregar, F. (2018). *Analisis Efektivitas Program BPJS Kesehatan Dalam Meningkatkan Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat*. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, 13(1), 78-85.
- Hidayati, S., & Fathimah, N. (2019). *Analisis Proses Pasien JKN Rawat Jalan IGD Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan di RS Muhammadiyah Bandung*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 142-150.
- Iskandar, Z., & Syamsuddin, A. (2016). *Analisis Efektivitas Implementasi Kebijakan Universal Health Coverage di Indonesia: Tinjauan Ketersediaan dan Kualitas Layanan Kesehatan*. *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(4), 221-228.
- Lestari, S., & Wahyuni, A. (2017). *Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Kantor Cabang Padang*. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 10(3), 50-58.
- Maulana, S., & Hidayat, F. (2019). *Efektivitas Pelaksanaan Program JKN di Klinik Adisma Husada Kota Medan*. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 7(2), 112-118.
- Nasution, S., & Putra, S. (2015). *Analisis Mutu Layanan Kesehatan dalam Perspektif Implementasi JKN di Rumah Sakit Chasan Boesoirie Ternate*. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 9(1), 35-40.
- Rahayu, D., & Sari, R. (2016). *Efektivitas Pelayanan Rawat Inap Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake Kota Samarinda*. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 6(3), 204-210.
- Setiawan, A., & Fitria, T. (2016). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016*. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 14(2), 56-63.