

ABSTRAK

HUSNUN ATIFAH KADIR, ABDUL MAHSYAR, HARDIANTO HAWING,
*Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jamninan Kesehatan Nasional Pada
BPJS Kesehatan Di Kabupaten Jeneponto*

Pelayanan kesehatan berbasis digital melalui aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan Mobile JKN di Kabupaten Jeneponto berdasarkan empat indikator utama: ketepatan sasaran, sosialisasi, pengetahuan dan kesadaran masyarakat, serta pemantauan layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan sasaran aplikasi Mobile JKN masih perlu ditingkatkan, karena belum sepenuhnya menjangkau seluruh peserta BPJS, terutama masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital. Meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan, masih banyak peserta yang lebih memilih layanan tatap muka dibandingkan menggunakan aplikasi. Sosialisasi yang dilakukan BPJS Kesehatan terhadap penggunaan Mobile JKN juga belum merata, di mana banyak peserta mengetahui aplikasi ini secara mandiri daripada melalui program sosialisasi resmi. Dari segi pengetahuan dan kesadaran masyarakat, masih ditemukan keterbatasan pemahaman terhadap fitur-fitur aplikasi, seperti layanan antrean online dan perubahan data kepesertaan, sehingga penggunaannya belum optimal. Selain itu, pemantauan terhadap efektivitas layanan juga masih memiliki kendala, terutama dalam evaluasi kepuasan pengguna dan penyelesaian keluhan yang disampaikan melalui aplikasi. Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar BPJS Kesehatan meningkatkan strategi sosialisasi, memperbaiki fitur aplikasi agar lebih mudah digunakan, serta memperkuat mekanisme pemantauan dan evaluasi layanan guna meningkatkan efektivitas Mobile JKN di Kabupaten Jeneponto.

Kata kunci: Efektivitas, Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Pelayanan Digital