

## Analisis Preferensi dan Faktor Pemilihan Layanan Administrasi Kepesertaan: Studi Kasus Kantor BPJS Kesehatan Jakarta Selatan dibandingkan Mobile JKN

Talaohu, Rahmi Darawani

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=137404&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Mobile JKN hadir sebagai upaya peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan, namun kunjungan dan pemberian layanan kepesertaan langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan tetap tinggi. Penelitian ini mengeksplorasi alasan peserta memilih datang ke kantor cabang BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan dibandingkan dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN, dengan mempertimbangkan preferensi dan faktor internal serta eksternal yang mendasarinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berupa studi kasus, dengan menerapkan metode wawancara mendalam dan observasi. Validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informan lebih cenderung memilih pelayanan langsung daripada menggunakan aplikasi Mobile JKN, dengan alasan seperti preferensi pelayanan yang sesuai, kecepatan layanan langsung, dorongan dari orang sekitar, budaya tatap muka, dan harapan untuk dilayani dengan baik. Kendala pada penggunaan aplikasi Mobile JKN meliputi minimnya informasi, kendala kuota internet, rendahnya literasi digital, dan ketidaktahuan mengenai fitur aplikasi. Berdasarkan temuan dalam penelitian, disarankan untuk memperkuat pelayanan versi offline dengan menyediakan layanan call center, mengembangkan versi offline Aplikasi Mobile JKN, serta menjalin kerjasama dengan provider seluler dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk meningkatkan aksesibilitas dan penggunaan aplikasi tersebut.

Mobile JKN was introduced to improve efficiency and service quality, but visits and in-person membership service delivery at the BPJS Kesehatan South Jakarta Branch Office remain high. This study explores why participants prefer to visit the BPJS Kesehatan South Jakarta branch office instead of using the Mobile JKN app by considering their preferences and underlying internal and external factors. This research uses a qualitative case study approach by applying in-depth interview and observation methods. Data validation was conducted through source and method triangulation. The results showed that informants were more likely to choose direct service rather than using the Mobile JKN application, with reasons such as appropriate service preferences, speed of direct service, encouragement from surrounding people, face-to-face culture, and expectations to be served well. Obstacles to using the Mobile JKN application include lack of information, internet quota constraints, low digital literacy, and ignorance of application features. Based on the findings in the study, it is recommended to strengthen the offline version of the service by providing center services, developing an offline version of the JKN Mobile Application, and establishing cooperation with mobile providers in the use of the JKN Mobile application to increase accessibility and use of the application.