

## **Gambaran Implementasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di Poliklinik Denma Mabasad**

Kusumaningtyas, Reynatha

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=138722&lokasi=lokal>

---

### **Abstrak**

<div style="text-align: justify;">Aplikasi Mobile JKN diluncurkan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan informasi dan kepesertaan yang berkaitan dengan program JKN bagi peserta BPJS Kesehatan. Namun, tingkat pemanfaatan aplikasi ini masih tergolong rendah sehingga masih banyak peserta BPJS Kesehatan yang belum merasakan kemudahannya.&nbsp; Di Poliklinik Denma Mabasad, Jakarta Pusat hanya sekitar 1,46% dari total peserta yang tercatat menggunakan aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran implementasi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Poliklinik Denma Mabasad menggunakan pendekatan teori Technology Acceptance Model (TAM). Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data secara wawancara mendalam dan observasi. Hasil dari penelitian ini adalah pengguna dan petugas Poliklinik aplikasi Mobile JKN menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN bermanfaat dan merasakan kemudahan untuk memperoleh informasi dan pelayanan kepesertaan di Poliklinik Denma Mabasad. Namun, masih terdapat kendala yang dialami seperti rendahnya pengetahuan peserta, keterbatasan pulsa dan penyimpanan data di handphone serta kemampuan peserta yang belum terbiasa dengan aplikasi Mobile JKN.&nbsp;<br /><br /><hr />The Mobile JKN application was launched to enhance accessibility to information and membership services related to the Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) for BPJS Kesehatan participants. However, the utilization rate of this application remains relatively low, resulting in many BPJS Kesehatan participants not yet experiencing its benefits. At the Poliklinik Denma Mabasad in Central Jakarta, only approximately 1.46% of the total registered participants are recorded as users of the Mobile JKN application. This study aims to explore the implementation of the Mobile JKN application at Poliklinik Denma Mabasad using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. This research was conducted using a qualitative approach with in-depth interviews and observation. The result is reveal that both users and healthcare staff at the polyclinic consider the Mobile JKN application to be beneficial and convenient in accessing information and membership services. However, several obstacles hinder optimal utilization, including limited participant knowledge, insufficient phone credit and storage space, as well as participants&rsquo; unfamiliarity with using the Mobile JKN application.</div>