



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 2531-2537

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## **Customer Journey Mapping Pada Pengguna Aplikasi Mobile Jkn di Rumah Sakit X**

Tias Ratna Handayani, Dadan Abdul Aziz Mubarak  
Program Studi Manajemen, Universitas Indonesia Membangun  
E-mail: [tiasratnahand1990@gmail.com](mailto:tiasratnahand1990@gmail.com)

### **Abstrak**

*Mobile JKN merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Republik Indonesia, sebagai bagian dari upaya untuk memperluas akses dan meningkatkan kualitas layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Peluncuran aplikasi ini menjadi momen penting dalam layanan kesehatan di Indonesia, dengan tujuan utama untuk mengoptimalkan pelayanan, memungkinkan masyarakat menikmati layanan dengan cepat, serta memberikan kemudahan dalam proses administratif kapan saja dan di mana saja. Dalam konteks ini, Customer Journey Mapping adalah pendekatan yang efektif untuk memahami pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi perjalanan pengguna sebelum, selama, dan setelah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Melalui pemetaan perjalanan ini, diharapkan dapat teridentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam pengalaman pengguna. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi terhadap 10 pengguna aplikasi dengan menggunakan teknik wawancara semi terstruktur. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan alat analisis data kualitatif dan digunakan untuk merancang Customer Journey Mapping. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengalaman pengguna paling tidak memuaskan terjadi pada tahap penggunaan aplikasi. Rekomendasi perbaikan meliputi peningkatan kampanye informasi tentang aplikasi di rumah sakit, memperkuat aksesibilitas petugas PIPP (Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan), menyederhanakan proses pendaftaran, serta menyediakan saluran dukungan pelanggan yang lebih mudah dihubungi, seperti fitur chat langsung atau hotline.*

*Kata Kunci : Customer Journey Mapping, Pengalaman Pengguna, Aplikasi Mobile JKN*

### **1. Latar Belakang**

Pada tahun 2020 dan 2021, porsi sektor jasa kesehatan terhadap PDB Indonesia sebesar 1,3% meningkat dari 1,1% pada tahun 2019. Begitu juga dengan porsi industri kimia, farmasi, dan obat tradisional dari 1,7% pada tahun 2019 menjadi 1,9% pada tahun berikutnya, dan 2% pada tahun 2021. Sedangkan yang terjadi pada pandemi Covid-19, sektor jasa kesehatan meningkat cukup signifikan hingga mencapai angka 11,6% pada tahun 2020 setelah sebelumnya hanya tumbuh sebesar 8,7% pada tahun 2019. Bahkan dibanding dengan kinerja ekonomi nasional, pertumbuhan sektor jasa kesehatan selalu lebih tinggi (Datanesia, 2023).

Terlepas dari peran penting sektor Kesehatan dalam menopang perekonomian nasional, pandemi Covid-19 juga memberikan pelajaran penting dengan semakin memperlihatkan wajah penting pada sektor kesehatan. Dimana produk-produk pada sektor farmasi yang berdiri tegak karena defisit perdagangan pada sektor tersebut. Organisasi pelayanan kesehatan (OPK) menghadapi tiga tantangan utama dalam menjalankan usahanya, yaitu penurunan investasi publik, peningkatan kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang berkualitas, serta tekanan untuk terus meningkatkan kinerja dari inti bisnis OPK. Tantangan ini mendorong OPK untuk menyeimbangkan antara efisiensi dan ketangguhan kinerja. Dalam hal ini, teknologi dipandang sebagai kunci dalam mengintegrasikan keduanya. (Marques da Rosa et al., 2021).

Konsep teknologi informasi dan komunikasi yang diturunkan dari perkembangan industri 4.0 telah banyak digunakan untuk mendukung bidang pelayanan kesehatan dan proses administratif melalui digitalisasi dan interkoneksi proses, layanan, dan manusia. Terminologi pelayanan kesehatan 4.0 (healthcare 4.0 atau H4.0) dimunculkan untuk menyatakan sebuah pendekatan berbasis teknologi yang mengutamakan kustomisasi real-time demi mencapai pelayanan kesehatan yang terpusat pada pasien. Teknologi H4.0 diperkirakan akan mampu

---

Customer Journey Mapping Pada Pengguna Aplikasi Mobile Jkn di Rumah Sakit X

mempengaruhi kemampuan adaptif bidang pelayanan kesehatan yang umumnya memiliki ciri khas ketidakpastian (uncertainty), keragaman (diversity), dan dinamis. (Marques da Rosa et al., 2021).

Sistem pelayanan kesehatan saat ini tengah mengalami transformasi besar-besaran yang didorong oleh perubahan regulasi dan perkembangan teknologi. Paradigma pelayanan kesehatan juga mengalami perubahan dimana nilai (value) dihargai secara lebih jika dibandingkan dengan volume. Dalam hal ini, konsep persaingan antar OPK juga mengalami perubahan. Perkembangan teknologi telah meningkatkan peran analisis klinis sebagai cara menilai dan membentuk minat terhadap bidang pemasaran OPK, termasuk di dalamnya rumah sakit. (Mehta et al., 2020).

Konsep transformasi digital sebagaimana telah dijabarkan di atas menggambarkan bahwa ranah perkembangan digital dalam bidang pelayanan kesehatan begitu luas dan saling terkait dengan bidang lainnya. Dalam kaitannya, salah satu jenis pelayanan yang terdampak pada masa pandemik Covid-19 ialah pelayanan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan sosial) Kesehatan. BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. Pandemi Covid-19 yang terjadi merata di seluruh negara termasuk juga Indonesia, hal ini berdampak pada transformasi layanan di BPJS Kesehatan yang memaksa untuk beradaptasi dengan pola baru dimana harus benar-benar memperhatikan protokol kesehatan tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang selama ini telah berjalan baik (Kesehatan, 2020).

BPJS Kesehatan pengembangan inovasi yang mempermudah pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat yaitu dengan aplikasi Mobile JKN. Mobile JKN merupakan aplikasi mobile yang dikembangkan oleh instansi BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanannya. Dengan menggunakan aplikasi ini, peserta dapat melakukan cek status kepesertaannya, melakukan pendaftaran secara online hingga mencari layanan kesehatan tingkat lanjut yang terdekat.

Peluncuran Mobile JKN menandai titik penting dalam sejarah layanan kesehatan di Indonesia, dengan tujuan utamanya adalah untuk mengoptimalkan pelayanan, seperti masyarakat dapat menikmati layanan dengan cepat, JKN Mobile juga dapat digunakan dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (self service) dan mempermudah proses administratif bagi peserta. Sejak diluncurkan, aplikasi ini telah mendapatkan respon positif dari pengguna dan terus-menerus dikembangkan dengan penambahan fitur-fitur baru yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna sebagai peserta BPJS Kesehatan. Oleh sebab itu, pengalaman pelanggan memainkan peran penting dalam mempengaruhi perilaku konsumen dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap layanan kesehatan yang diakses. Pada kondisi dimana begitu banyak pilihan layanan kesehatan tingkat lanjutan, instansi tidak dapat bertahan hanya pada layanan itu sendiri namun harus dapat memberikan pengalaman pelanggan yang baik (Botha, 2020:17). Mempertimbangkan pentingnya menciptakan sebuah pengalaman pelanggan yang positif, maka customer journey mapping merupakan salah satu alat bantu yang dapat digunakan untuk memformulasikan pengalaman pelanggan.

Customer journey merupakan alat yang membantu instansi dalam mengidentifikasi, mengatur, memverifikasi, dan mensosialisasikan pengalaman pelanggan (Clinehens, 2018:5). Customer journey mapping dapat memberikan visualisasi pengalaman pelanggan lebih optimal dan memperkuat pemahaman mengenai kebutuhan pelanggan bagi pelaku bisnis. Hingga saat ini, tidak terdapat proses desain yang jelas sehingga peta perjalanan pelanggan cenderung tidak konsisten dan terus berubah (Moon et al., 2016). Oleh sebab itu, pemetaan perjalanan pelanggan diperlukan pada setiap pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang.

Sebagai salah satu instansi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan, selaku rumah sakit yang berada di Kota Bontang, wilayah Provinsi Kalimantan Timur, yaitu Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang yang memiliki komitmen dalam implementasi layanan berbasis digital dan telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, tentu saja Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang turut mendukung penggunaan aplikasi JKN Mobile oleh peserta BPJS Kesehatan di Kota Bontang. Menjadi layanan kesehatan yang telah beroperasi lebih dari 30 tahun utamanya di Kota Bontang, Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang terus beradaptasi terhadap teknologi pada layanan kesehatan untuk mempermudah proses strategi komunikasi kepada konsumen, dimana kompetitor-kompetitor di layanan kesehatan di Kota Bontang juga terus berbenah diri dan berinovasi serta beradaptasi akan implementasi-implementasi pada teknologi untuk menunjang pelayanan kesehatan.

Berdasarkan data laporan Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang periode Bulan Mei 2025 sampai dengan Juli 2025, pengguna Aplikasi Mobile JKN totalnya 394 pengguna. Apabila dilihat berdasarkan tujuan pengguna yang

menggunakan Aplikasi Mobile JKN, sebanyak 95 pengguna merupakan pasien di Poliklinik Mata, 50 pengguna ke Poliklinik Syaraf, 46 pengguna ke Poliklinik Obsgyn atau Kebidanan dan Kandungan, 38 pengguna ke Poliklinik Interna atau Penyakit Dalam, 35 pengguna ke Poliklinik Bedah, 32 pengguna ke Poliklinik Anak, 28 pengguna ke Poliklinik Kulit dan Kelamin, 22 pengguna ke Poliklinik Orthopedi, 20 pengguna ke Poliklinik Jantung dan Pembuluh Darah, 15 pengguna ke Poliklinik THT atau Telinga, Hidung dan Tenggorokan, 6 pengguna ke Poliklinik Paru, 4 pengguna ke lainnya dan 3 pengguna ke Poliklinik Insomnia. Berangkat dari data ini menunjukkan langkah-langkah yang dilalui pengguna mulai dari kesadaran hingga keputusan untuk menggunakan layanan. Pengguna yang memilih poliklinik tertentu mencerminkan kebutuhan spesifik mereka, yang menjadi titik awal perjalanan mereka. Pengalaman pengguna di setiap poliklinik sangat menentukan kepuasan mereka. Dalam konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan customer journey mapping pada pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang. Penelitian ini juga mengidentifikasi interaksi elemen-elemen customer journey mapping yang berpengaruh selama pengalaman pelanggan terjadi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta saran kepada Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang mengenai peningkatan pengalaman pelanggan dan pemberian nilai tambah untuk dapat meningkatkan kunjungan dan mempertahankan pelanggan atau pasien di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang.

## 2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif; yaitu sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang diamati. Berdasarkan dari tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif karena memaparkan objek yang diteliti (orang, pengguna dan lainnya) berdasarkan fakta aktual. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, maksudnya dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya.

### 2.1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif; yaitu sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang diamati. Berdasarkan dari tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif karena memaparkan objek yang diteliti (orang, pengguna dan lainnya) berdasarkan fakta aktual. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, maksudnya dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya.

### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:105) menyatakan bahwa secara umum terdapat 4 (empat) macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan/triangularisasi (observasi, wawancara dan observasi).

#### a. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:109) observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh).

#### b. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2020:114) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

#### c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020:124) dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlaku baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental dari seseorang/instansi.

#### d. Triangularisasi

Menurut Sugiyono (2014:125) triangularisasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dalam teknik triangularisasi peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

### 2.3. Teknik Analisa Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:133) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun langkah-langkahnya, sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data (Data Collection)

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan berhari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

b. Reduksi Data (Data Reduction)

Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data, mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

c. Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, data yang disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/verification)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

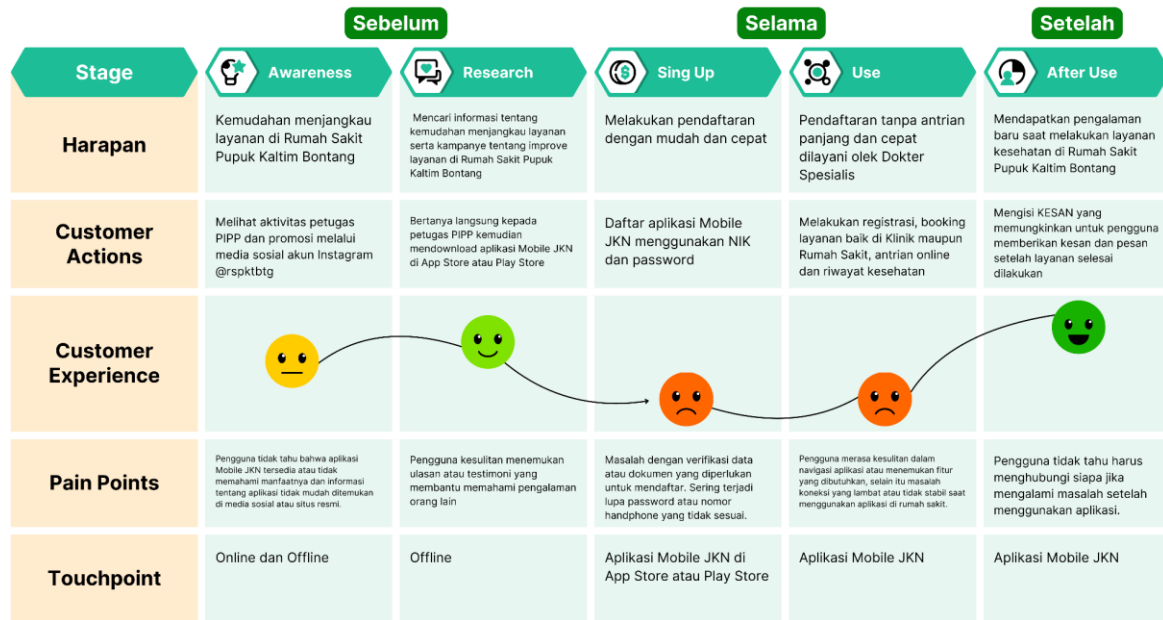
## 3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Untuk tahap analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data, dan melakukan analisis data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Untuk dapat mengetahui Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang dalam perjalanan pengguna. Pertama, menyusun daftar untuk pertanyaan wawancara berdasarkan fokus penelitian mengenai Persona seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, kemudian timeline yang berisi rangkaian waktu perjalanan pengguna dari awal hingga akhir touchpoint, selanjutnya Touchpoint yaitu interaksi antara customer dengan layanan, kemudian Channel yaitu metode yang digunakan pelanggan dalam berinteraksi dengan Touchpoint dan Emotion yaitu tinggi atau rendahnya sentimen customer saat mengalami pengalaman. Untuk informan, Peneliti mewawancarai 10 (sepuluh) pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang berdasarkan heavy user yang didapatkan dari data kunjungan Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang Unit Pendaftaran Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang.

### 3.1. Customer Journey Mapping

Berdasarkan analisis masing-masing dimensi *customer journey mapping* yaitu *persona*, *timeline*, *touchpoint*, *channel*, dan *emotion* didapatkan data pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang yang dapat digunakan untuk menyusun customer journey map. Customer Journey pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang dimulai dari tahap awareness sebelum pengguna menggunakan layanan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang, hingga pada tahap akhir di mana pengguna memutuskan apakah akan terus menggunakan layanan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang atau tidak, dalam customer journey map pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang, peneliti memasukan indikator Harapan, Aktivitas, Touchpoint, Pain Point, dan Emotion. Setelah disusun Customer Journey Map, dapat dilihat pengguna mengalami pengalaman yang kurang baik pada tahap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang, pengguna merasa kecewa karena beberapa kali mengalami peristiwa yang kurang baik seperti kegagalan saat registrasi di aplikasi Mobile JKN, kurangnya

informasi mengenai aplikasi Mobile JKN baik di situs resmi maupun kampanye melalui sosial media dan juga membingungkan pengguna saat menggunakan aplikasi Mobile JKN apabila ada kendala harus menghubungi kemana, seperti petugas melalui chat WhatsApp atau saluran komunikasi lainnya. Customer journey map menggambarkan pengalaman pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang dalam beberapa tahapan yang berurutan, berikut adalah customer journey map aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang.



Gambar 1. Customer Journey Mapping Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang

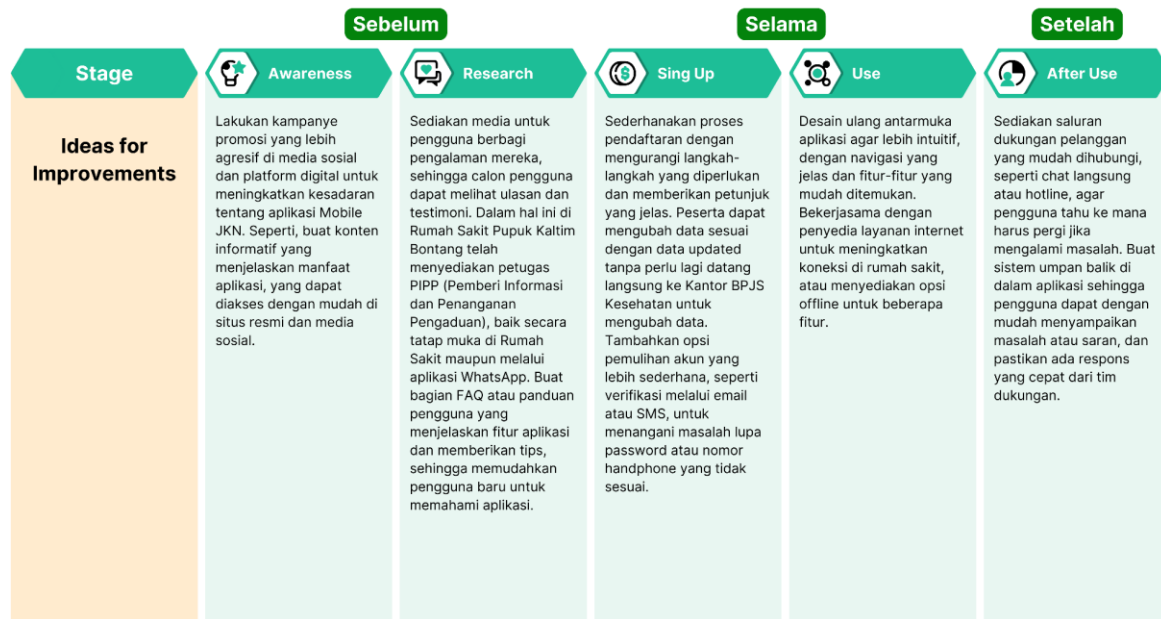
### 3.2. Permasalahan Penggunaan

Pengalaman pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang selama tahap penggunaan umumnya diwarnai dengan rasa senang dan positif. Salah satu harapan utama pengguna adalah kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan. Namun, banyak pengguna yang merasa frustrasi ketika mereka dalam keadaan sakit dan ingin mendapatkan perawatan, tetapi terhalang oleh proses pendaftaran yang memakan waktu dan seringkali diwarnai antrean panjang untuk bertemu dengan petugas.

Kegagalan dalam proses registrasi akun juga menjadi masalah serius bagi pengguna aplikasi ini. Ketika mereka mengalami kesulitan dalam mendaftar, hal ini berujung pada ketidakmampuan untuk mengakses layanan yang mereka butuhkan. Situasi ini tidak hanya mengganggu kenyamanan pengguna, tetapi juga menurunkan kepercayaan mereka terhadap layanan yang disediakan oleh aplikasi Mobile JKN. Dengan memahami permasalahan ini, penting bagi Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang untuk mencari solusi yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

### 3.3. Ideas for Improvement

*Ideas for improvement* merupakan langkah penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang. Dalam hal ini, penulis mengumpulkan saran-saran perbaikan berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara dan hasil pengamatan yang dilakukan. Saran-saran ini disusun sesuai dengan urutan kronologis dari perjalanan pengguna yang tercantum dalam customer journey mapping.



Gambar 2. *Ideas for Improvement* Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai perjalanan pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang, beberapa kesimpulan dapat diambil. Penelitian ini mengidentifikasi berbagai tahapan yang dilalui oleh pengguna, mulai dari kesadaran terhadap aplikasi hingga pengalaman setelah penggunaan. Setiap tahapan menunjukkan tantangan dan peluang yang berbeda, yaitu sebagai berikut: a. *Customer Journey Mapping* pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang dimulai pada tahap awareness, emotion pengguna berada pada posisi senang, hal ini karena pengguna baru mengetahui kemudahan menjangkau layanan di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang. Kemudian pada tahap research, pengguna merasa cukup mudah untuk mendapatkan informasi yang relevan mengenai aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang, pengguna merasakan emosi yang positif yang kemudian berdampak pada meningkatnya kepercayaan pengguna terhadap layanan di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang. Meningkatnya kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang mendorong pengguna untuk kemudian memasang aplikasi Mobile JKN pada perangkat smartphone pengguna, pada tahap ini pengguna melakukan input data diri untuk melakukan registrasi pada layanan aplikasi Mobile JKN agar kemudian pengguna dapat menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang melalui aplikasi Mobile JKN, pada tahap ini sentimen pengguna terhadap layanan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang adalah netral, di tengah-tengah antara penasaran dan tidak yakin, pengguna kecewa karena meskipun mempermudah menjangkau layanan di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang, booking layanan, pendaftaran ke Poliklinik Spesialis dan lainnya, namun pengguna juga sering mengalami error, seperti gagal registrasi, lupa password, gagal check-in, memuat halaman ulang, koneksi gagal dan lainnya. Untuk itu, di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang, disediakan petugas PIPP (Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan) untuk menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh peserta JKN-KIS serta menerima keluhan atau pengaduan pelayanan yang termonitor langsung oleh BPJS Kesehatan. b. Setelah menganalisis customer journey mapping pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang, terlihat jelas bahwa ada beberapa tahapan di mana pengguna mengalami pengalaman yang kurang memuaskan. Salah satu faktor utama yang berkontribusi pada pengalaman negatif ini adalah berbagai masalah yang muncul selama penggunaan aplikasi. Pengguna sering mengalami kesulitan seperti gagal registrasi, lupa password, dan kesulitan saat melakukan check-in. Selain itu, masalah teknis seperti halaman yang memuat ulang, koneksi yang gagal, dan ketidakmampuan terhubung ke server menjadi kendala signifikan. Semua masalah ini menambah frustrasi pengguna dan mengurangi kepercayaan mereka terhadap aplikasi. pemodelan user journey menjelaskan mengenai ide dalam perbaikan. c. Pengalaman pengguna yang kurang baik pada aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Bontang memang telah menciptakan perjalanan yang tidak sempurna bagi pengguna. Namun, hal ini tampaknya tidak mempengaruhi keputusan pengguna setelah menggunakan aplikasi, terbukti dari nilai KESSAN yang tetap berada di atas rata-rata setiap bulan.

## Referensi

1. Nugraha, A. P., Mulyadi, M., & Suriani, S. (2024). Customer Journey Mapping: Understanding Consumer Behavior Digitally. *Berajah Journal*, 4(2), 327-336.
2. Kurniasari, E., Safitri, S. R., & Mardiana, M. (2021). Perancangan user persona dan customer journey map sebagai representasi pengguna sistem repository perpustakaan Universitas Lampung. *Journal of Documentation and Information Science*, 5(1), 22-31.
3. Aisah, S., & Harto, B. (2024). Analisis customer journey dalam meningkatkan customer experience pelanggan di Fore Coffee Shop yang berbasis teknologi. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(3), 971-986.
4. Frobenius, A. C., Indriyatmoko, T., & Putri, A. P. (2023). Analisis Customer Journey Dalam Peningkatan Customer Experience Pada Alur Proses Pemesanan Aplikasi Dapurgo. com. *JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, 11(3), 425-431.
5. Anugrah, I. L. (2021). Analisis Faktor Pengaruh Minat Beli Shopee Indonesia Sebagai Penentu Perancangan Customer Journey Mapping Untuk Marketplace.
6. Dikaputra, F., Rokhmawati, R. I., & Fanani, L. (2019). Perbaikan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Perangkat Bergerak OVO Menggunakan Metode Diary Study dan User Journey. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8429-8438.
7. Hanif, M., Az-Zahra, H. M., & Mursityo, Y. T. (2018). Perbaikan User Experience Pada Aplikasi Mobile E-Commerce Tapp Market Menggunakan Metode Diary Study Dan User Journey. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(11), 5267-5276.
8. Muda, Y. P. (2024). STRATEGI CUSTOMER JOURNEY MAP UNTUK MENINGKATKAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA PRODUK HMNS PERFUME. *KOMUNIKATA*57, 5(2), 117-121.
9. Faiqoh, N. K., Brilliana, J. C., Dewi, M. S., Putri, A. D., & Taryana, A. (2024). PENERAPAN DESIGN THINKING DALAM OPTIMALISASI CUSTOMER JOURNEY DI OKE GARDEN. *Jurnal Visionida*, 10(2), 136-146.
10. Lumi, W. M., Musak, R. A., Tumiwa, F., Waworuntu, M. Y., & Surya, W. S. (2023). Aplikasi Mobile JKN Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(3), 1620-1626.
11. Suhadi, S., Jumakil, J., & Irma, I. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES"(Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 13, 262-267.
12. Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69-76.
13. Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Economics, Business, Management, & Accounting Journal (Ebisma)*, 3(2), 127-132.
14. Sukardi, N. H. (2024). IMPLEMENTASI PEMANFAATAN PROGRAM ANTREAN ONLINE MELALUI MOBILE JKN DALAM MANAJEMEN RAWAT JALAN DI INGGIT MEDICAL CENTRE= IMPLEMENTATION OF THE UTILIZATION OF ONLINE QUEUE PROGRAM THROUGH MOBILE JKN IN OUTPATIENT SERVICE MANAGEMENT AT INGGIT MEDICAL CENTRE (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
15. Ahmadi, D. A., Annisa, R., Refiana, R., & Purba, S. H. (2025). Tantangan dan Peluang Penggunaan JKN di Indonesia. *VitaMedica: Jurnal Rumpun Kesehatan Umum*, 3(1), 85-92.