

Pemanfaatan *Mobile* JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan: Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri

Erika Novita Sari¹, RR. Siti Muslikhah^{1*}, Maisaroh¹

¹ Prodi Bisnis Digital, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

*Corresponding email: siti.muslikhah@uii.ac.id

Abstrak

Aplikasi *Mobile* JKN merupakan inovasi pemerintah di bidang kesehatan yang dikelola oleh BPJS Kesehatan dalam menyediakan layanan publik kepada peserta. Aplikasi *Mobile* JKN ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap kantor cabang BPJS Kesehatan dengan membantu melayani semua kegiatan administrasi peserta. Akan tetapi, banyak masyarakat yang belum memiliki aplikasi *Mobile* JKN dan masih banyak peserta yang datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan (JKN) dalam upaya meningkatkan efektifitas pelayanan pada BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini mengambil informan sebanyak satu orang staf dan sembilan orang peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman dan kesadaran peserta terhadap aplikasi *Mobile* JKN masih rendah. Adapun pemanfaatan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri sudah berjalan tetapi belum efektif dan efisien dilihat dari ukuran-ukuran efektifitas yaitu, pemahaman program, ketepatan sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan adanya perubahan nyata. Untuk kendala-kendala yang dihadapi peserta dalam pemanfaatan aplikasi yaitu gangguan sistem, penyimpanan *handphone* peserta penuh, jaringan, peserta kurang memahami aplikasi, dan persyaratan login yang kurang lengkap.

Kata Kunci: Pemanfaatan, Aplikasi *Mobile* JKN, Efektivitas Pelayanan

Abstract

The *Mobile* JKN application is a government innovation in the health sector managed by BPJS Kesehatan in providing public services to participants. This *Mobile* JKN application is expected to reduce queues at each BPJS Kesehatan branch office by helping to serve all participant administrative activities. However, many people do not have the *Mobile* JKN application and still, many participants come to the office for services. This study aims to determine the use of the *Mobile* Health Insurance (JKN) application to increase the effectiveness of services at BPJS Kesehatan Wonogiri Regency. This study uses a qualitative descriptive approach and data collection techniques through observation, interviews, and documentation. This study took informants as many as one staff and nine BPJS Kesehatan Wonogiri Regency participants. The study results show that participants' understanding and awareness of the *Mobile* JKN application is still low. The use of the *National* Health Insurance Mobile (JKN) application at BPJS Kesehatan Wonogiri Regency has been running. Still, it has not been effective and efficient in terms of measures of effectiveness, namely, program understanding, target accuracy, timeliness, achievement of goals, and real changes. The obstacles participants face in using the application are system disruptions, full storage of participants' mobile phones, and networks, participants who do not understand the application, and incomplete login requirements.

Keywords: Utilization, *Mobile* JKN Application, Service Effectiveness

I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi saat ini berkembang dengan pesat. Kemajuan tersebut tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Perkembangan tersebut diimbangi dengan perubahan masyarakat yang menuntut lebih banyak sesuai dengan kemajuan yang terjadi. Oleh karena itu, setiap aspek industri harus mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Cara beradaptasi yang sesuai yaitu dengan melakukan

inovasi dengan teknologi yang lebih maju. Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia (APJII) (2024) menyatakan jumlah masyarakat Indonesia yang menggunakan internet pada tahun 2024 mencapai 221.563.497 orang, dari keseluruhan populasi 278.696.200 orang pada tahun 2023. Menurut survei persentase pengguna internet APJII pada tahun 2024, tingkat pengguna internet Indonesia mencapai 79,5%, meningkat 1,4% dibandingkan periode sebelumnya. Pengguna internet Indonesia yang aktif di media sosial sebesar 60,4% dengan mayoritas berusia 18 hingga 34 tahun (Paramitha *et al.*, 2023). Seiring dengan perkembangan internet, maka penerapan teknologi informasi dan komunikasi sangat penting bagi bisnis dan organisasi di setiap aspek. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi sangat penting untuk mendukung kemudahan pelayanan dan bisnis termasuk di bidang kesehatan. Setiap bisnis atau organisasi dituntut untuk mampu mengikuti tren teknologi saat ini. Dengan cara yang sama, penerapan teknologi komunikasi dan informasi sangat penting untuk jaminan kesehatan. Sistem pelayanan konvensional mulai beralih ke sistem pelayanan berbasis digital seiring kemajuan teknologi. Pemerintah terus berusaha meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan jaminan sosial. Program jaminan sosial pemerintah yaitu Jamkesmas, Jamkesda, dan ASKES, dan program baru pemerintah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Narmansyah, 2022).

Program jaminan sosial atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), diatur sebagai salah satu bentuk perlindungan sosial menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011. Tujuan dari program ini adalah untuk memastikan bahwa setiap peserta atau anggota keluarga memiliki kebutuhan dasar hidup yang layak (Kemenkeu, 2011). Pelayanan kesehatan yang sama merupakan hak yang dimiliki setiap individu. Angelita *et al.* (2021) menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, BPJS Kesehatan berkewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan pemberian informasi kepada masyarakat. Dalam upaya mewujudkan pelayanan yang cepat dan efisien, pada tanggal 15 September 2017 BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi "*Mobile JKN*". Aplikasi ini sebagai bentuk inovasi pemerintah yang dikelola oleh BPJS Kesehatan dalam menyediakan layanan publik kepada peserta. *Mobile JKN* merupakan aplikasi yang memudahkan pendaftaran peserta baru, mendapatkan dan perubahan informasi kepesertaan, informasi pembayaran iuran peserta, informasi lokasi faskes (Fasilitas Kesehatan), pendaftaran pelayanan antrean, skrining kesehatan, konsultasi dokter dan juga kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan saran atau keluhan ke petugas (Khotimah, 2022). Kemudahan dan berbagai manfaat yang diberikan *Mobile JKN* membuat jumlah peserta BPJS mengalami peningkatan. Jumlah peserta BPJS Kesehatan, mitra BPJS Kesehatan, dan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dan dokter terus meningkat, sehingga pelaksanaan program kesehatan juga terus ditingkatkan. Pada tahun 2021, jumlah peserta yang terdaftar dalam program JKN berjumlah 225.482.991 orang, atau 83,4% dari jumlah penduduk Indonesia. Sedangkan pada tahun 2022, menurut Badan Statistika Jawa Tengah jumlah cakupan JKN sebanyak 28.948.767 orang (Khafiliyani & Prasastin, 2023). Namun, dalam penerapannya pemanfaatan *Mobile JKN* masih belum maksimal.

Aplikasi *Mobile JKN* tersebut masih belum efektif karena banyak masyarakat tidak tahu cara menggunakannya dan tidak semua masyarakat memiliki *smartphone* untuk mengaksesnya. Selain itu, di daerah-daerah yang jauh dari pusat kota atau kantor BPJS juga kurang edukasi mengenai aplikasi *Mobile JKN*. Hal tersebut mengakibatkan mereka masih harus jauh-jauh ke kantor untuk mendapatkan layanan. Faktor lainnya yaitu, peserta kesulitan ketika *login* ke aplikasi. Kesulitan tersebut dapat disebabkan karena ketidaktahuan masyarakat mengenai syarat yang harus disiapkan untuk *login*. Masih terdapat banyak keluhan dan kendala yang dialami masyarakat. Di kantor cabang Wonogiri, implementasi *Mobile JKN* belum efektif karena efektivitas tercapai apabila pelayanan yang diterima masyarakat memiliki prosedur yang mudah, cepat, dan tepat serta masyarakat merasa puas dengan layanan tersebut. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Wonogiri?; 2) Apa saja kendala-kendala pemanfaatan *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Wonogiri?; Bagaimana efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan Wonogiri?

Mobile JKN

Mobile application adalah perangkat lunak mandiri yang dirancang untuk perangkat seluler dan melakukan tugas-tugas khusus untuk pengguna seluler. *Mobile application* memungkinkan pengguna mengakses aplikasi dari lokasi yang jauh dan kapan saja melalui perangkat seluler, memungkinkan kolaborasi dan berbagi *file* di seluruh dunia, menawarkan alat produktivitas yang tersedia dari jarak jauh, dan membantu meningkatkan jumlah pekerja (Amalfitano *et al.*, 2013). Salah satu *Mobile application* yang diluncurkan pemerintah sebagai bentuk inovasi dalam menyediakan layanan publik adalah *Mobile JKN*. Korompis (2021: 106) mendefinisikan aplikasi *Mobile JKN* adalah suatu inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi untuk calon peserta atau peserta JKN-KIS yang dapat diunduh di *Playstore* atau *Apps Store*. Aplikasi *Mobile JKN* dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk membantu peserta mengakses berbagai layanan kesehatan (BPJS Kesehatan). Aplikasi *Mobile JKN* membantu peserta untuk pendaftaran peserta baru, pengumpulan dan perubahan data kepesertaan, serta informasi pembayaran iuran peserta, informasi tentang lokasi fasilitas kesehatan (faskes), pendaftaran pelayanan antrian, skrining kesehatan, konsultasi dokter, dan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan saran atau keluhan kepada petugas (Khotimah, 2022). Sejak pertama kali diluncurkan, *Mobile JKN* telah memberikan dampak positif.

Mobile JKN resmi diluncurkan pada 15 November 2017 oleh Menteri Rudiantara di Jakarta (Kominfo, 2017). Beberapa keuntungan yang didapatkan peserta yaitu dapat mengakses informasi dan layanan kapan saja dan dimana saja dengan *smartphone*, tidak perlu menunggu lama untuk mendaftar layanan atau cek status di kantor BPJS atau rumah sakit, selalu memiliki informasi terkini karena semua data di aplikasi selalu diperbarui secara *real-time*. Korompis (2021: 106) menjelaskan mengenai berbagai fitur pada aplikasi *Mobile JKN* yang dapat memudahkan pelayanan peserta terutama proses administrasi.

Pelayanan Kesehatan

Mita & Suparti (2023) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan seseorang, kelompok, atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan diberikan untuk memuaskan konsumen, dalam arti bahwa pelayan langsung bertatap muka dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang penting. Pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat disebut dengan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Maulidiah (2014) menyatakan pelayanan publik merupakan hasil dari kegiatan lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga negara yang dilayani. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan bagian dari tugas dan fungsi dasar pemerintah, baik dari personel pemerintah maupun dari kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri, untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS sebagai badan hukum publik.

Fridaysi (2013) menjelaskan bahwa menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, keinginan dan kemampuan hidup setiap orang untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi mungkin. Salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia adalah pusat kesehatan masyarakat, yang memberikan pelayanan menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan kepada masyarakat dalam suatu lingkungan kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten. Prana (2013) mengartikan pelayanan kesehatan sebagai proses menetapkan dan memenuhi standar kualitas penyelenggaraan pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pasien atau pelanggan. Dalam Undang-Undang Dasar 1945, setiap orang dijamin hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Basith & Prameswari, 2020).

Hak ini mencakup upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan individu, kelompok, atau masyarakat secara menyeluruh.

Azwar (2010: 38) menyebutkan terdapat beberapa syarat pokok agar pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik. Persyaratan tersebut antara lain: 1) Tersedia dan berkesinambungan, artinya seluruh pelayanan kesehatan tidak sulit ditemukan dan selalu ada setiap masyarakat membutuhkan. 2) Dapat diterima dan wajar, artinya pelayanan kesehatan tidak boleh bertentangan terhadap keyakinan dan kepercayaan, adat istiadat, dan kebudayaan local. 3) Mudah dicapai, lokasi dan distribusi sarana kesehatan harus merata dari di daerah perkotaan hingga pedesaan. 4) Mudah dijangkau, artinya biaya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mampu dijangkau oleh kondisi ekonomi masyarakat. 5) Bermutu, pelaksanaan pelayanan kesehatan harus dapat memuaskan para penerima layanan dan harus dilaksanakan sesuai dengan standar dan kode etik yang ditetapkan.

Penelitian Terdahulu

Studi Situmorang (2022) menunjukkan bahwa semua pelayanan administrasi untuk pasien di kantor BPJS Kota Sibolga dapat dilakukan dengan aplikasi *Mobile* jaminan kesehatan nasional (JKN). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile* JKN benar-benar membantu masyarakat mendapatkan akses ke layanan kesehatan BPJS. Andreanto & Handayani (2022) menemukan bahwa teknologi digital dapat membantu masyarakat dalam kegiatan sehari-hari dengan mudah dan efisien. Di era 4.0, masyarakat sudah terbiasa dengan teknologi digital, sehingga di era 5.0 masyarakat sudah dapat memanfaatkan teknologi untuk berbagai hal termasuk pelayanan kesehatan. Andreanto & Handayani (2022) menyatakan bahwa antrian pasien, penjelasan tentang tes, dan hasil tes adalah masalah yang dapat diatasi. Teknologi ini memungkinkan pasien mengurangi waktu dan mobilitas mereka untuk mengantri dan mengambil hasil tes. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan, terutama dalam mengatasi antrian, mengambil hasil tes, dan meningkatkan literasi pasien tentang apa yang mereka lakukan. Dari hasil penelitian sebelumnya, dapat diketahui bahwa teknologi digital dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi dan pelayanan lebih mudah dan efisien.

Fatimah (2023) menjelaskan bahwa BPJS Kesehatan Kota Padang sudah mengimplementasikan *Mobile* JKN dan sudah maksimal dalam implementasi, akan tetapi keberhasilan implementasi tergantung kepada bagaimana sikap masyarakat untuk menerima atau tidak pembaruan tersebut. Fatimah (2023) menjelaskan aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif dalam memberikan layanan dan informasi kepada peserta. Namun, banyak masyarakat yang belum menggunakan *Mobile* JKN, terutama masyarakat peserta PBI yang tidak perlu membayar iuran. Selain itu, masih banyak masyarakat kalangan menengah kebawah juga belum memanfaatkannya. Kesadaran masyarakat akan pemanfaatan *Mobile* JKN masih rendah. Lumi *et al.* (2023) dalam laporannya yang membahas mengenai pemanfaatan *Mobile* JKN di RSUD Anugerah Tomohon menjelaskan bahwa aplikasi *Mobile* JKN sudah digunakan di RSUD tersebut dan bermanfaat untuk mempermudah serta mempercepat proses administrasi. Namun, beberapa pasien masih memerlukan edukasi untuk menggunakan aplikasi tersebut. Dengan dilakukannya edukasi diharapkan dapat meningkatkan penggunaan aplikasi, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pasien. Zebua *et al.* (2024) mengatakan bahwa kinerja implementasi tersebut kurang maksimal, meskipun sumber daya termasuk fasilitas di BPJS Kesehatan Kota Medan sudah terorganisir dengan baik, implementasi *Mobile* JKN masih mengalami masalah kinerja. Masalah tersebut terutama terjadi pada lansia dan masyarakat gagap teknologi. Hal tersebut menyebabkan perlu dilakukan pelatihan khusus dan evaluasi rutin untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memastikan manfaat maksimal bagi semua peserta. Febisatria & Liliyan (2024) melakukan studi untuk menilai pendapat masyarakat dilihat dari sudut pandang *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat mengetahui bahwa aplikasi *Mobile* JKN memiliki kegunaan dan manfaat yang membantu mempermudah layanan BPJS Kesehatan. Namun, masyarakat juga mengatakan bahwa aplikasi *Mobile* JKN bekerja dengan kurang baik,

terdapat kekurangan fitur, dan kesalahan sistem membuat aplikasi sulit digunakan. Aplikasi *Mobile JKN* mendapat kritik dan keluhan dari masyarakat, yang membuat mereka tidak puas.

Febisatria & Liliyan (2024) dalam studinya menunjukkan bahwa jumlah pengguna *Mobile JKN* dibandingkan dengan pengguna layanan BPJS Kesehatan terus turun setiap tahunnya. *Mobile JKN* diakui sangat membantu peserta dalam mendapatkan akses layanan dan informasi kesehatan. Namun, dalam penerapannya masih terdapat kendala-kendala yang harus diperhatikan. Sebagian masyarakat merasa penggunaan aplikasi sulit dan sering terjadi kesalahan sistem. Oleh karena itu, diperlukan edukasi ataupun sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi *Mobile JKN* terutama untuk lansia dan masyarakat yang gagap teknologi. Kusumawardhani *et al.* (2022) melalui studinya terkait efektivitas *Mobile JKN* bagi masyarakat menyatakan bahwa masyarakat merasa puas terhadap fitur yang tersedia. Dilihat dari kecepatan waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan dan informasi serta kesetaraan dalam memberikan pelayanan, *Mobile JKN* dianggap sudah efektif. Namun Kusumawardhani *et al.* (2022) menjelaskan beberapa masyarakat tetap menolak untuk menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dan memilih untuk mengunjungi kantor cabang. Masyarakat yang berasal dari daerah sulit dan tidak mengetahui perkembangan teknologi yang dapat diakses melalui ponsel. Yuliasuti & Jawahir (2023) dalam studinya menyatakan bahwa layanan kesehatan masyarakat berbasis digital *Mobile JKN* memuaskan pengguna layanan kesehatan, sehingga penggunaan *Mobile JKN* meningkat pada kategori sangat baik. Menurut data yang diterbitkan oleh KEMENKES RI di tahun 2021, pemanfaatan layanan kesehatan *Mobile JKN* telah menunjukkan efektivitas yang kuat dengan pendapatan sebesar Rp138,5 triliun dan alokasi 98,5% untuk peserta PBI, terendah dalam tujuh tahun terakhir. Analisis efektivitas berdasarkan perbandingan antara segmen kepesertaan JKN dan total penerimaan iuran hingga 31 Desember 2020 menunjukkan efektivitas sangat baik di awal tahun 2021. Secara keseluruhan, temuan ini menyoroti pemanfaatan layanan kesehatan *Mobile JKN* yang efektif dan alokasi anggaran yang tepat untuk penerima bantuan iuran.

Prasetyo & Safuan (2022) dalam penelitiannya menyatakan hanya 7% peserta BPJS yang menggunakan *Mobile JKN*, sementara 76% peserta lainnya datang langsung ke kantor cabang untuk mendapatkan layanan, informasi, atau pengaduan. Peserta lebih memilih untuk pergi ke kantor cabang daripada menggunakan aplikasi *Mobile JKN* karena beberapa alasan yaitu, peserta tidak mau menggunakan aplikasi karena merasa tidak paham saat menggunakannya, tidak dapat mengakses aplikasi karena sinyal yang buruk di daerahnya, dan peserta hanya menggunakan aplikasi untuk mengecek menu kepesertaan dan tagihan iuran sehingga tidak dapat mendapatkan layanan. Safarah & Fanida (2023) dalam penelitiannya menyatakan bahwa tingkat efektivitas *Mobile JKN* di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto sangat efektif yaitu 82,35%. Akan tetapi, terdapat beberapa alasan mengapa aplikasi *Mobile JKN* tidak banyak digunakan sesuai yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh sinyal yang buruk di wilayah Puskesmas Pacet, banyak pasien yang hanya menggunakan aplikasi untuk administrasi, aplikasi sering mengalami kesalahan, dan banyak pasien yang sudah berumur tidak tahu cara menggunakannya. Kamarni (2011) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa ada tujuh unsur pelayanan yang berpengaruh penting terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Ketujuh unsur berdasarkan urutan pengaruh dari yang terbesar yaitu kecepatan pelayanan, tingkat kedisiplinan petugas, keadilan dalam pelayanan yang diberikan, kemampuan petugas dalam melayani, ketepatan jadwal pelayanan, kesesuaian tentang harga pelayanan, dan kejelasan petugas pelayanan.

II. METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melakukan observasi dan wawancara. Penelitian kualitatif dipilih karena dalam penelitian ini dilakukan analisa mengenai pemanfaatan *Mobile JKN* dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan pada BPJS Kesehatan Wonogiri. Penelitian kualitatif dianggap dapat membantu penulis untuk memahami peserta dan keadaan di lapangan. Zikmund & Carr (2013) menjelaskan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang membahas tujuan dengan menggunakan metode yang memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena pasar untuk memberikan interpretasi yang

rumit tanpa bergantung pada pengukuran numerik. Menemukan makna asli dan mendapatkan pengetahuan baru adalah fokus dari penelitian. Penelitian kualitatif sangat luas dalam praktiknya. Jackson & Bazeley (2019: 2) menyatakan metode kualitatif adalah pilihan penelitian dengan tujuan untuk memahami detail suatu proses atau pengalaman, serta membutuhkan lebih banyak informasi untuk menentukan batasan atau karakteristiknya mengenai masalah yang diteliti dengan informasi non numerik seperti teks atau visual. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mencapai pemahaman yang mendalam tentang suatu situasi, penelitian ini sangat sesuai untuk menggali perasaan, emosi, motivasi, persepsi, "bahasa" pelanggan, atau perilaku yang digambarkan sendiri (Cooper & Schindler, 2013: 144). Sekaran & Bougie (2016: 332) mendefinisikan data kualitatif adalah data dalam bentuk kata-kata. Contohnya termasuk hasil wawancara, salinan teks kelompok fokus jawaban pertanyaan terbuka, salinan teks rekaman video, laporan pengalaman dengan produk di internet, artikel berita, dan sebagainya. Peneliti menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan *purposive sampling* dalam menentukan informan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 informan yaitu Kepala BPJS dan 9 (sembilan) peserta BPJS Kesehatan Wonogiri yang datang ke kantor cabang dan memiliki

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemahaman terhadap Aplikasi

Pemahaman terhadap aplikasi dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana peserta dan pegawai BPJS Kesehatan memahami dan memanfaatkan aplikasi untuk mendapatkan layanan kesehatan dengan mudah. Aplikasi ini memungkinkan peserta mendapatkan pelayanan administrasi dimana saja dan kapan saja tanpa perlu ke kantor dan antri. Oleh karena itu, agar pemanfaatan aplikasi dapat optimal baik pegawai maupun peserta harus memiliki kesadaran dan pemahaman mengenai aplikasi. Dari hasil wawancara dengan Ibu Hariyatni sebagai Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri pada hari Jumat, 21 Juni 2024, diketahui bahwa BPJS Kesehatan telah memberikan edukasi mengenai aplikasi *Mobile JKN* sebagai upaya untuk meningkatkan pemahaman peserta. Upaya tersebut dilakukan melalui sosialisasi langsung maupun tidak langsung melalui berbagai media yang dimiliki BPJS Kesehatan. Jawaban Ibu Hariyatni mengenai edukasi sebagai upaya meningkatkan pemahaman peserta:

"Edukasi terkait dengan *Mobile JKN* ini dilakukan setiap hari. Kalau di depan itu dilakukan setiap kontak dengan petugas pasti dilakukan edukasi. Edukasi ini sudah dimulai dari depan dari pak satpam, kemudian di kami yang di *back office* dilakukan melalui penyuluhan-penyuluhan atau kegiatan secara langsung pasti ada poin *Mobile JKN*. Media massa ada melalui instagram BPJS Kesehatan, *website*, kemudian ada *leaflet* dan lain-lain yang kita kirimkan ke peserta". (Hariyatni, Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri, Jumat 21 Juni 2024).

Pemahaman peserta terhadap aplikasi *Mobile JKN*, Ibu Ninik menjelaskan bahwa meskipun tingkat kesadaran masyarakat di Kabupaten Wonogiri terhadap aplikasi *Mobile JKN* masih perlu ditingkatkan, tetapi banyak peserta BPJS Kesehatan sadar akan manfaat *Mobile JKN*, tetapi tren untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi tersebut semakin meningkat. Berdasarkan jawaban Ibu Hariyatni, sejauh ini, kesadaran peserta untuk menggunakan *Mobile JKN* semakin meningkat. Berdasarkan hasil wawancara dengan peserta yaitu Ibu Ika pratifi, Ibu Kristianti, dan Bapak Rony diketahui bahwa peserta BPJS Kesehatan paham bahwa aplikasi *Mobile JKN* merupakan aplikasi dari BPJS Kesehatan yang memudahkan mereka dalam mengakses layanan BPJS. Peserta familier dengan beberapa fitur dari aplikasi tersebut, seperti pendaftaran peserta, informasi peserta, perubahan data, penambahan peserta, pendaftaran online, dan info iuran. Selanjutnya dari hasil wawancara ditemukan bahwa peserta masih sulit mendapatkan informasi mengenai aplikasi *Mobile JKN*. Berdasarkan wawancara dengan peserta lainnya Bapak Rony dan Ibu Idha mengatakan lebih memilih datang langsung ke kantor untuk mendapatkan pelayanan karena dirasa lebih mudah dan jelas. Dalam penggunaan aplikasi tidak ada panduan hingga membuat mereka kesulitan. Datang langsung ke kantor dipilih karena

peserta akan langsung dilayani oleh petugas. Sejalan dengan hasil wawancara dengan Ibu Hariyatni selaku Kepala BPJS Kesehatan Wonogiri bahwa kesadaran dan antusiasme terhadap layanan non tatap muka masih rendah sehingga peserta lebih banyak mengakses layanan tatap muka di kantor yang mengakibatkan antrian banyak.

Kemudahan Penggunaan Aplikasi

Dari hasil wawancara dengan Ibu Hariyatni selaku Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri, untuk memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* peserta dapat mengunduh aplikasi di *Play Store* dan melakukan registrasi.

”Alur untuk mendapatkan aplikasi *Mobile JKN*, Peserta dapat melakukan *download* aplikasi melalui *Play Store*, kemudian melakukan registrasi, dan dapat memanfaatkan fasilitas sesuai dengan segmen kepesertaan masing-masing.” (Hariyatni, Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri, Jumat 21 Juni 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ika Pratifi, Ibu Kristanti, dan Ibu Idha Setiyanti menjelaskan bahwa aplikasi *Mobile JKN* mudah dipahami karena sudah terdapat penjelasan di aplikasinya.

Berdasarkan wawancara lainnya dengan Bapak Rony, Ibu Ika, dan Ibu Sumarti, peserta mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi dikarenakan kurang memahami aplikasi, tidak ada informasi dan panduan mengenai penggunaan aplikasi, dan kesulitan pada penggunaan pertama. Ibu Hariyatni menjelaskan dalam pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*, BPJS Kesehatan selalu melakukan edukasi terhadap peserta baik tatap muka maupun non tatap muka. Hal yang menyebabkan peserta tidak mendapatkan edukasi mengenai aplikasi adalah masih banyak peserta yang memberikan kuasa kepada orang lain untuk mendapatkan pelayanan administrasi di kantor.

”... masih banyak peserta yang memberikan kuasa kepada saudara atau orang lain untuk melakukan pendaftaran/perubahan data, sehingga peserta tidak mendapatkan edukasi secara langsung.” (Hariyatni, Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri, Jumat 21 Juni 2024).

Kendala dalam Penggunaan Aplikasi

Dalam pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* terdapat kendala-kendala yang dihadapi staf maupun peserta BPJS Kesehatan. Kendala tersebut berasal dari faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yaitu kendala pada aplikasi *Mobile JKN* itu sendiri, sedangkan kendala eksternal berasal dari luar aplikasi atau peserta. Beberapa kendala masih sering dikeluhkan oleh peserta yang membuat pemanfaatan aplikasi kurang maksimal. Kendala dari aplikasi yaitu gangguan sistem atau *error* yang beberapa kali terjadi ketika peserta mengakses aplikasi. Kendala tersebut disampaikan oleh Ibu Ida Wulandari dan Ibu Prihatina. Kendala lainnya yaitu kendala eksternal seperti akses jaringan, keadaan perangkat yang digunakan, peserta kurang memahami aplikasi dan fiturnya, kendala usia, serta persyaratan *login* yang tidak lengkap atau sesuai. Kendala mengenai perangkat dikemukakan oleh Ibu Hariyatni:

”Kendala umum yang sering dialami peserta adalah penyimpanan memori *internal* peserta yang penuh...” (Hariyatni, Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri, Jumat 21 Juni 2024).

Sedangkan kendala mengenai peserta yang kurang memahami aplikasi dan fitur-fiturnya diungkapkan melalui jawaban Bapak Rony dan Ibu Sumarti.

”Ya kurang tau fitur-fiturnya itu.” (Rony, Peserta BPJS Kesehatan Wonogiri, Senin 10 Juni 2024)

”Kalau kendala saya paling bingung itu tadi kalau tidak ada anak saya.” (Sumarti, Peserta BPJS Kesehatan Wonogiri, Senin 10 Juni 2024).

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Ibu Hariyatni dan Ibu Kristanti ditemukan bahwa banyak peserta yang mengalami kendala saat *login* aplikasi. Kendala tersebut sering dialami oleh peserta seperti nomor *handphone*

yang berbeda antara yang digunakan dengan yang terdaftar JKN sebelumnya sehingga perlu di *update* oleh petugas. Selain itu, peserta juga sering lupa *password* sehingga tidak bisa *login* ke akun *Mobile JKN* mereka. Banyak peserta yang mengeluhkan proses *login* yang ribet dan sulit karena harus mengisi *capcha*.

Efektivitas dalam Pelayanan

Ibu Hariyatni selaku Kepala BPJS Kesehatan Wonogiri mengatakan aplikasi *Mobile JKN* merupakan salah satu kanal layanan non tatap muka milik BPJS Kesehatan untuk membantu dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi serta layanan administrasi JKN tanpa datang ke kantor. Dari pernyataan tersebut, beberapa efektivitas dan manfaat dari penggunaan *Mobile JKN* telah dirasakan oleh peserta dan staf, antara lain:

1) Kemudahan pelayanan

Peserta mendapatkan kemudahan pelayanan dengan adanya *Mobile JKN* berupa kemudahan pelayanan administrasi, kemudahan dalam pendaftaran *online*, konsultasi dokter, dan pindah faskes, serta kemudahan akses yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

”Menurut saya manfaat dari *Mobile JKN* yaitu mempermudah ketika ingin melakukan pendaftaran antrian, mempermudah saat melakukan pergantian fasilitas kesehatan, dan mempermudah ketika mengecek tagihan iuran BPJS.” (Ika Pratifi, Peserta BPJS Kesehatan Wonogiri, Senin 10 Juni 2024).

2) Kemudahan informasi

Berdasarkan temuan dari wawancara, peserta merasakan bahwa mereka dapat memperoleh informasi kesehatan dengan mudah dan dapat diakses dimana saja dengan adanya aplikasi *Mobile JKN*. Informasi yang biasa diakses peserta di aplikasi adalah informasi data diri peserta, lokasi faskes, ketersediaan tempat tidur, jadwal dokter dan tindakan operasi, iuran, serta informasi-informasi kesehatan yang selalu di *update* di aplikasi.

”Ya kalau untuk manfaat-manfaatnya banyak nggih, sesuai dengan fitur-fitur di *Mobile JKN*-nya kan ada banyak sekali. Disitu ada info program JKN, info lokasi faskes, info riwayat pelayanan, kemudian untuk yang punya tunggakan itu bisa mengajukan REHAB atau cicilan, kemudian penambahan peserta, info peserta, pendaftaran pelayanan, konsultasi dokter, kemudian ada perubahan data peserta, pengaduan keluhan peserta JKN, info ketersediaan tempat tidur, terus ada lagi info jadwal tindakan operasi, info iuran, pendaftaran *autodebit*, *virtual account*, dan skrining Kesehatan.” (Hariyatni, Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri, Jumat 21 Juni 2024).

”Sudah cukup puas karena dengan *Mobile JKN* saya bisa mendapat info peserta sendiri...” (Kristanti, Peserta BPJS Kesehatan Wonogiri, Selasa 11 Juni 2024).

3) Menghemat waktu

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* dapat menghemat waktu pelayanan. Ibu Hariyatni mengatakan bahwa dengan adanya aplikasi tersebut dapat membuat staf melakukan pelayanan lebih cepat yang berimbas pada berkurangnya antrian dan waktu tunggu.

”Manfaat dari pemanfaatan *Mobile JKN* bagi organisasi tentunya bisa melayani peserta dimana saja dengan lebih cepat dan mudah gitu ya, karena misalnya ketemu pas di penyuluhan atau kegiatan diluar ruangan kemudian ada yang menanyakan atau memerlukan update bisa langsung dilayani saat itu. Secara keseluruhannya akan berakibat baik atau berimbas pada penurunan antrian mengurangi antrian peserta yang di kantor. Kalau antriannya lebih sedikit tentunya waktu tunggu

dan waktu layanannya akan lebih cepat.” (Hariyatni, Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri, Jumat 21 Juni 2024).

Pernyataan Ibu Hariyatni sejalan dengan jawaban dari Ibu Ida Wulandari yang menyatakan bahwa dengan *Mobile JKN* pelayanan dirasa lebih cepat dan hemat waktu.

”Iya, karena dengan menggunakan *Mobile JKN* saya rasa pelayanan lebih cepat dan menghemat waktu.” (Ida Wulandari, Peserta BPJS Kesehatan Wonogiri, Senin 10 Juni 2024).

Untuk pertanyaan lebih jauh mengenai apakah penggunaan aplikasi *Mobile JKN* mempengaruhi waktu peserta dalam mendapatkan pelayanan, Ibu Kristanti dan Ibu Prihatina mengatakan bahwa aplikasi dapat menghemat waktu mereka karena tidak perlu antri di kantor maupun rumah sakit.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ika selain menghemat waktu dalam mendapatkan pelayanan administrasi di kantor, pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* juga menghemat waktu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Peserta dapat melakukan pendaftaran *online* sehari atau beberapa hari sebelumnya sehingga tidak perlu antri lama.

”Ya mempermudah saya. Jadi, saya tidak perlu ke kantor atau tidak perlu telepon petugasnya sana-sini, tidak perlu antri, saya kan bisa daftar sehari sebelumnya begitu. Lebih mudah iya.” (Ika, Peserta BPJS Kesehatan Wonogiri, Senin 10 Juni 2024).

Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Bagas Pratomo yang mengatakan bahwa konsultasi dokter menjadi sangat mudah dengan adanya aplikasi *Mobile JKN*.

”...kemudian bisa konsultasi dokter, ya jadi lebih mudah mbak untuk konsultasi dokter itu jadi mudah sekali.” (Bagas Pratomo, Peserta BPJS Kesehatan Wonogiri, Selasa 11 Juni 2024)

4) Tingkat partisipasi masyarakat meningkat

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh Ibu Hariyatni dapat diketahui bahwa dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*, tingkat partisipasi masyarakat meningkat dibandingkan dengan sebelum adanya aplikasi. Selain itu, citra perusahaan juga meningkat karena kemudahan yang diberikan aplikasi. Tingkat partisipasi tersebut meningkat dikarenakan kemudahan pendaftaran yang bisa dilakukan peserta sendiri melalui aplikasi.

”Dengan adanya aplikasi *Mobile JKN* saya rasa tingkat partisipasi masyarakat juga ikut meningkat. Hal tersebut karena kemudahan pendaftaran yang bisa dilakukan sendiri secara *online* melalui aplikasi.” (Hariyatni, Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri, Jumat 21 Juni 2024).

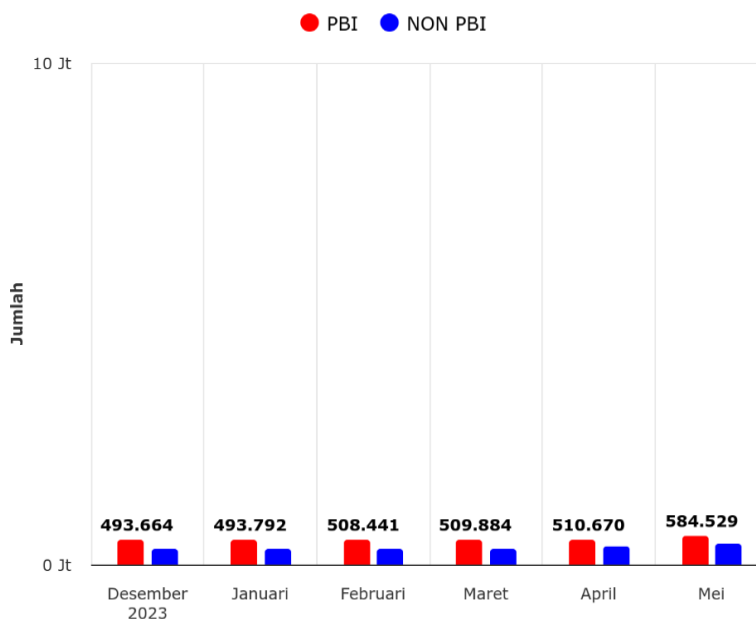
Meningkatnya partisipasi masyarakat juga dapat dilihat dari jumlah peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri sebesar 999.020 jiwa pada tahun 2024 dengan cakupan 94,77%. Jumlah peserta tersebut mengalami pertumbuhan rata-rata 37.745 jiwa. Kepesertaan tersebut terbagi menjadi Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) sebesar 584.529 jiwa (58,5%) dan Peserta Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) sebesar 414.491 jiwa (41,5%). Jumlah peningkatan peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri dapat dilihat pada Tabel 1 dan Gambar 1.

Tabel 1

Tingkat Pertumbuhan Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri Tahun 2024

No.	Bulan	Jumlah Peserta	Tingkat Pertumbuhan Peserta
1.	Desember 2023	810.293	0,36%
2.	Januari 2024	810.826	0,07%
2.	Februari 2024	819.734	1,10%
3.	Maret 2024	822.020	0,28%
4.	April 2024	875.960	6,56%
5.	Mei 2024	999.020	14,05%

Perkembangan Jumlah Peserta PBI dan non PBI Tahun 2024



Sumber: Dewan Jaminan Sosial Nasional Sistem Monitoring Terpadu

Gambar 1

Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri Tahun 2024

Pembahasan

Pemahaman terhadap Aplikasi

Berdasarkan hasil wawancara, pegawai BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri telah memberi pemahaman mengenai pemanfaatan *Mobile JKN* kepada peserta BPJS Kesehatan melalui berbagai media, antara lain: 1) Edukasi secara langsung (sosialisasi yang diberikan setiap terjadi kontak antara peserta dengan petugas di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri, Mall Pelayanan Publik, atau BPJS Keliling); 2) Media Sosial (*website, WhattsApp, Instagram, Tiktok, dan Youtube*); 3) Media Cetak (*leaflet*).

Selain dengan berbagai cara yang telah disebutkan, BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri juga bekerja sama dengan fasilitas-fasilitas kesehatan untuk memberikan edukasi mengenai aplikasi *Mobile JKN* kepada masyarakat. Penggunaan aplikasi juga selalu termonitor oleh faskes-faskes yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Sejauh ini Sumber Daya Manusia (SDM) di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri telah memanfaatkan dan mengoptimalkan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* untuk membantu pelayanan. Staf pelayanan peserta dan staf kepesertaan khusus telah menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk pelayanan sesuai tupoksinya. Pelayanan tersebut yaitu pengecekan status kepesertaan, kepesertaan aktif atau non aktif, segmen dan hak kelas kepesertaan, pengecekan iuran, pengecekan riwayat pembayaran, pembuatan akun *Mobile JKN*, perubahan nomor hp peserta, dan pengecekan *virtual account*.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan, tren kesadaran peserta untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* diketahui mengalami peningkatan. Peserta sadar bahwa aplikasi *Mobile JKN* dapat membantu dan memudahkan mereka dalam mengakses layanan kesehatan. Akan tetapi, meskipun telah dilakukan edukasi tingkat pemahaman peserta masih rendah. Sebagian peserta belum mengetahui cara

penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dan mengeluhkan tidak adanya panduan yang jelas mengenai langkah-langkah penggunaannya. Hal tersebut menyebabkan masih banyak peserta yang memilih datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan. Kesadaran dan antusiasme terhadap layanan non tatap muka perlu ditingkatkan agar peserta tidak perlu mengakses layanan tatap muka di kantor yang dapat menimbulkan banyak antrian. Amalfitano *et al.* (2013) menjelaskan *Mobile application* memungkinkan pengguna mengakses aplikasi dari lokasi yang jauh dan kapan saja melalui perangkat seluler, memungkinkan kolaborasi dan berbagi *file* di seluruh dunia, menawarkan alat produktivitas yang tersedia dari jarak jauh, dan membantu meningkatkan jumlah pekerja. Akan tetapi, berdasarkan penjelasan di atas dalam pemanfaatannya masih banyak peserta yang memilih datang langsung ke kantor.

Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan hasil wawancara, peserta masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Kesulitan tersebut disebabkan oleh peserta kurang memahami aplikasi, tidak ada informasi serta panduan mengenai penggunaan aplikasi, dan saat penggunaan pertama kali. Meskipun telah dilakukan edukasi secara rutin oleh pegawai, hal tersebut dapat terjadi karena masih banyak peserta yang memberikan kuasa kepada orang lain atau saudara untuk mendapatkan pelayanan administrasi di kantor. Oleh karena itu, edukasi yang diberikan tidak merata ke semua peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri.

Kendala dalam Penggunaan Aplikasi

Melalui wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan dalam pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Kendala-kendala tersebut berasal dari internal maupun eksternal aplikasi. Kendala internal berupa gangguan sistem atau error. Sedangkan untuk kendala eksternal yaitu: (1) penyimpanan *handphone* peserta penuh, (2) jaringan, (3) peserta kurang memahami aplikasi, (4) persyaratan *login* tidak lengkap. Gangguan sistem atau *error* sering dikeluhkan oleh peserta ketika mengakses aplikasi. Hal tersebut menunjukkan kurangnya kesiapan aplikasi untuk digunakan oleh peserta. Terdapat kesalahan sistem yang sering terjadi menyebabkan peserta datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan Wonogiri.

Efektivitas dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri sudah berjalan, tetapi belum efektif. Peserta masih mengalami kesulitan mengakses aplikasi sehingga harus datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Sutrisno (2010: 125-126) mengatakan bahwa ukuran efektivitas sebuah program dalam sebuah organisasi antara lain: pemahaman program, ketepatan sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan adanya perubahan nyata. Jika dikaitkan dengan hasil wawancara, maka pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri belum memenuhi beberapa tolak ukur tersebut. Hasil wawancara menunjukkan pemahaman peserta dalam menggunakan aplikasi masih rendah. Sasaran dari program juga belum tercapai karena edukasi yang belum merata terutama masyarakat di daerah-daerah yang jauh dari kota atau kantor BPJS. Lalu, tujuan aplikasi untuk memudahkan peserta agar tidak perlu melakukan pelayanan tatap muka belum sepenuhnya tercapai karena banyak peserta yang masih memilih datang langsung ke kantor untuk mendapat pelayanan. Meskipun demikian, perubahan nyata akibat pemanfaatan aplikasi sudah perlahan berjalan dilihat dari jumlah partisipasi masyarakat yang meningkat.

Kepuasan dalam Penggunaan Aplikasi

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa peserta kurang puas dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Peserta tidak puas terhadap sistem aplikasi dan tidak adanya panduan mengenai penggunaannya. Oleh karena itu, peserta menyarankan kedepannya dilakukan perbaikan sistem dan sosialisasi mengenai *Mobile JKN*. Armia (2002) menjelaskan keberhasilan program, kepuasan pengguna, tingkat *input* dan *output*, dan pencapaian tujuan umum merupakan cara untuk mengukur efektivitas program. Jika dikaitkan dengan hasil penelitian maka program dikatakan belum efektif karena peserta kurang merasa puas.

IV. KESIMPULAN

Setelah pelaksanaan penelitian dengan melakukan wawancara kepada Kepala BPJS Kesehatan Wonogiri dan beberapa peserta, penulis melengkapinya dalam penyajian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri sudah berjalan tetapi belum optimal. Pegawai di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri telah menggunakan dan memberikan edukasi mengenai aplikasi *Mobile JKN* kepada peserta. Meskipun demikian, peserta masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Tingkat kesadaran dan antusiasme masyarakat untuk mendapatkan pelayanan melalui layanan non tatap muka juga masih rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari masih banyaknya antrian peserta di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri.
- 2) Aplikasi *Mobile JKN* dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri belum efektif dan efisien karena masih banyak yang perlu ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari ukuran efektivitas yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan adanya perubahan nyata. Ukuran-ukuran tersebut belum tercapai pada pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Wonogiri.
- 3) Kendala-kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* berasal dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu gangguan sistem atau *error* pada aplikasi. Sedangkan faktor eksternal yaitu penyimpanan handphone peserta penuh, jaringan, peserta kurang memahami aplikasi, dan persyaratan *login* yang kurang lengkap. Kendala-kendala tersebut dapat menghambat keefektifan aplikasi *Mobile JKN*.
- 4) Tingkat kepuasan peserta masih rendah. Peserta merasa kurang puas dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Peserta tidak puas terhadap sistem aplikasi yang sering gangguan dan kurangnya informasi mengenai panduan penggunaan aplikasi.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dan hasil wawancara pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri mengenai Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), penulis memberikan saran sebagai berikut: 1) Diharapkan BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri bisa mengatasi masalah yang ada pada sistem aplikasi *Mobile JKN* agar peserta dapat lebih mudah dalam mengakses aplikasi; 2) Diharapkan BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri memberikan sosialisasi di luar kantor pelayanan mengenai aplikasi *Mobile JKN* kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran terhadap aplikasi; 3) Diharapkan BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri dapat memberikan panduan cara penggunaan *Mobile JKN* melalui langkah-langkah baik pada aplikasi, brosur, *leaflet*, maupun media sosial yang dapat tersampaikan kepada masyarakat secara merata; 4) Diharapkan BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri dapat meningkatkan kinerja staf dan sistem aplikasi *Mobile JKN* menjadi lebih efisien dan mudah digunakan oleh peserta BPJS Kesehatan.

REFERENSI

- Adams, D. A., Nelson, R. R., & Todd, P. A. (1992). Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication. *MIS Q.*, *16*, 227–247. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:12996460>
- Amalfitano, D., Fasolino, A. R., Tramontana, P., & Robbins, B. (2013). *Chapter 1 - Testing Android Mobile Applications: Challenges, Strategies, and Approaches* (A. Memon, Ed.; Vol. 89, pp. 1–52). Elsevier. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-408094-2.00001-1>
- Andreanto, D., & Handayani, A. (2022). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Pemanfaatan Teknologi Digital Society 5.0. *Jurnal Inovasi Teknologi Dan Edukasi Teknik*, *2*, 220–223. <https://doi.org/10.17977/um068v2i52022p220-223>
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2021). Inovasi dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan. *MEDIUM*, *9*(2), 292–305.
- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian Dan Penilaian Program* (Cet. 1.). Pustaka Pelajar.
- Armia, C. (2002). Pengaruh Budaya terhadap Efektivitas Organisasi : Dimensi Budaya Hofstede. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing Indonesia*, *6*(No. 1). <https://journal.uui.ac.id/JAAI/article/view/870/797>
- Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia (APJII). (2024, February 7). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. APJII.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan* (3rd ed.). Binarupa Aksara.
- Badan Pemeriksa Keuangan. (2014, January). *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*. JDIH BPK.
- Basith, A. Z., & Prameswari, N. G. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*. <https://journal.unnes.ac.id/sju/higeia/article/view/34957/15624>
- BPJS KESEHATAN. (n.d.). *Aplikasi JKN Mobile*. JKN Mobile. Retrieved April 18, 2024, from <https://jknmobile.com/>
- Chin, W. W., & Todd, P. A. (1995). On the Use, Usefulness, and Ease of Use of Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution. *MIS Quarterly*, *19*(2), 237–246. <https://doi.org/10.2307/249690>
- Cooper, D., & Schindler, P. (2013). *Business Research Methods: 12th Edition*. Mcgraw-Hillushighered. <https://books.google.co.id/books?id=AZ0cAAAQBAJ>
- Darmadi, H. (2014). *Metode penelitian pendidikan dan sosial : Teori konsep dasar dan implementasi* (Ed. baru, Cet. 1). Alfabeta.
- Djam'an, S., & Komariah, A. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Febisatria, A., & Liliyan, A. (2024). Analisis Persepsi Konsumen terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, *2*(No. 2). <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jiem.v2i2.976>

- Fridaysi, M. (2013). Studi Tentang Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Long Layu Kecamatan Krayan Selatan Kabupaten Nunukan. *EJournal Administrasi Negara*, 1((2)).
- Humaira Fatimah, H. (2023). Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN diI BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 25124–25130. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.10603>
- Jackson, K., & Bazeley, P. (2019). *Qualitative Data Analysis with NVIVO* (J. Seaman, Ed.; 3rd ed.). SAGE Publications Ltd.
- Kamarni, N. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(No. 3).
- Kemendes RI. (2016). *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* (E. A. P,Ed.).KemendesRI. https://siha.kemdes.go.id/portal/files_upload/Buku_Panduan_JKN_bagi_Populasi_Kunci_2016.pdf
- Kemendes. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden Republik Indonesia*. JDIIH Kemendes. <https://jdiih.kemendes.go.id/fulltext/2011/24TAHUN2011UU.htm>
- Khafiliyani, A., & Prasastin, V. O. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Sistem Pendaftaran Online Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Wonogiri. *Universitas Kusuma Husada Surakarta*. https://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/5183/1/Naskah%20Publikasi_Aditia%20Khafiliyani_AK19002.pdf
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi pada Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Jabodetabek. *JAMAN*, 2(2), 69–76.
- Kominfo. (2017). Menkominfo Apresiasi Aplikasi Mobile JKN. *Kominfo*. https://www.kominfo.go.id/content/detail/11487/menkominfo-apresiasi-aplikasi-mobile-jkn/0/berita_satker
- Korompis, C. E. G. (2021). *Buku Ajar Jaminan Kesehatan Nasional* (1st ed.). CV. Patra Media Grafindo.
- Korompis, G. E. C. (2021). *Jaminan Kesehatan Nasional* (P. M. Garfindo, Ed.; 1st ed.). CV. PATRA MEDIA GRAFINDO.
- Krisdayanti, W. (2021). Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan. *UMSU Repository*. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/16912>
- Kusumawardhani, B. O., Octaviana, A., & Supitra, M. Y. (2022). Efektivitas Mobile JKN bagi Masyarakat: Literature Review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNas), 2022 : SIKESNas 2022*. <https://doi.org/https://doi.org/10.47701/sikenas.vi.1665>
- M. E. Lumi, W., 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. <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/1179>
- Mahendra, F. D., Ambarwati, A., & Raharja, W. T. (2020). Efektivitas Program Pembagian Lima Ribu Masker Desa Pesangrahan Kota Batu. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(No. 1).

- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan JKPN.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* (RahyunirRauf, Ed.; 1st ed.). CV. Indra Prahasta. <https://repository.uir.ac.id/1967/1/pelayanan%20publik%20full.pdf>
- Mita, & Suparti, H. (2023). Efektivitas Pelayanan Kesehatan terhadap Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada Poli Kesehatan Ibu & Anak di Puskesmas Bintang Ara. *JAPB (Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan AdministrasiBisnis)*,6(No.2(2023)). <https://www.jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/837/645>
- Moleong, J. L. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi* (2nd, cet.ke-33 ed.). PT. Remaja Rosdakarya.
- Narmansyah, S. (2022). Skripsi Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile di Kota Makassar. *Repository Universitas Hasanuddin*. http://repository.unhas.ac.id/18241/2/K011181315_skripsi_06-07-2022%201-2.pdf
- Paramitha, I. D., Al Farauqi, A. D. M., & Tyas, D. K. I. (2023). Literasi Digital Pengguna Internet Indonesia Guna Mewujudkan Budaya Damai di Ruang Mayantara. *JurnalKewarganegaraan*,7(No.1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31316/jk.v7i1.5308>
- Triton. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Perspektif Partnership dan Kolektivitas*.ORYZA. http://opac.kaltimprov.go.id/ucs/index.php?p=show_detail&id=8547
- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2017). Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang (Studi Kasus pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Srandol). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 6(No. 2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16050/15499>
- Poerwadarminta, W. J. S. (2002). *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (III). Balai Pustaka.
- Prana, M. M. M. (2013). Kualitas Pelayanan Kesehatan Penerima Jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(Nomor 1).
- Prasetyo, R., & Safuan. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7, 971–979. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>
- Safarah, A., & Fanida, E. H. (2023). Efektivitas Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 2097–2106. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2097-2106>
- Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sari, K. I. (2023). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Tanjungpinang. *Repository Universitas Maritim Raja Ali Haji*. <http://repositori.umrah.ac.id/id/eprint/4639>
- Saryoko, A., Hendri, H., & Sukmana, S. H. (2019). Pengukuran Layanan pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 21(2), 157–166. <https://doi.org/10.31294/p.v21i2.5412>

- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* (C. A. P. Ardhian, Ed.). Mandar Maju.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach 7th Edition* (7th ed.). John Wiley & Sons Ltd.
- Situmorang, B. (2022). Utilization of The Mobile Application of National Health Insurance (JKN) To Increase The Effectiveness of Services BPJS Insurance In Sibolga. *ScienceMidwifery*, 10, 4065–4071. <https://doi.org/10.35335/midwifery.v10i5.883>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Cet. 1). Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya Organisasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Umam, K. (2010). *Perilaku Organisasi* (1st ed.). Pustaka Setia. <http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=31686&pRegionCode=TRUNOJOYO&pClientId=639>
- Yuliasuti, H., & Jawahir, Moh. (2023). Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Langit Biru Politeknik Penerbangan Indonesia Curug*, 4(No.1), 28–40. <https://journal.ppicurug.ac.id/index.php/jpkm/article/view/726/508>
- Zebua, F. J., Hutahean, M., & Tobing, L. A. (2024). Implementasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Kota Medan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(No.2 (2024)), 4735–4744.
- Zikmund, G. , W., & Carr, C. , J. (2013). *Business Research Methods 9th Edition* (9th ed.). South-Western Cengage Learning.