



Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)

Made Adya Febriana Putri^{*a}, Komang Adi Sastra Wijaya^a, and Ni Wayan Supriliyani^a

^a Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

* Correspondence: adyafebriana@gmail.com

Abstract

This research aims to determine the effectiveness of the Mobile JKN application in improving the quality of BPJS Health services. The method used in this research is a descriptive qualitative research method with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. Interviews were conducted using semi-structured techniques. The results of this research are that the implementation of the Mobile JKN application in improving service quality has been effective in terms of information quality, service quality, user satisfaction and net benefits, but improvements are needed in terms of system quality and user intentions. Recommendations from this research are the need for more in-depth education for JKN participants regarding a deeper understanding of the benefits and added value that can be obtained through the use of the Mobile JKN application, the need for error monitoring in the application and readjust the services offered by the Mobile JKN application with the BPJS Health office.

Keywords: Effectiveness, JKN Mobile Application, BPJS Health, Service Quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan menggunakan teknik semi terstruktur. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan telah berjalan efektif dari segi kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih, namun dibutuhkannya peningkatan dari segi kualitas sistem dan intensi pengguna. Rekomendasi dari penelitian ini adalah dibutuhkannya edukasi lebih mendalam kepada peserta JKN mengenai pemahaman mendalam akan manfaat dan nilai tambah yang dapat diperoleh melalui penggunaan aplikasi Mobile JKN, dibutuhkannya pemantauan error pada aplikasi dan menyesuaikan kembali layanan yang ditawarkan oleh aplikasi Mobile JKN dengan kantor BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Kualitas Pelayanan

1. Pendahuluan

Menyediakan pelayanan yang baik kepada publik merupakan salah satu fungsi dan tugas dari pemerintahan, hal ini berdasarkan pada Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah (JDIH BPK, 2014). Dalam menyediakan pelayanan publik, pemerintah selaku penyelenggara diarahkan untuk memenuhi kebutuhan, kepentingan, permintaan serta menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Sehingga dalam menyediakan pelayanan publik dan memastikan kualitas pelayanan publik itu sendiri merupakan kewajiban pemerintah baik di bidang kesehatan, kependudukan, dan lain sebagainya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa dalam menyediakan pelayanan publik diperlukan penerapan prinsip dan pedoman pelayanan untuk memastikan terwujudnya pelayanan prima (SIMPUPH Kemenag, 2003). Sedangkan pandangan Firmansyah (2016) menjelaskan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang dapat memuaskan publik atau pihak lainnya melalui upaya mendengarkan dan menyikapi permintaan dan kebutuhan para penerima pelayanan. Sehingga dalam mencapai pelayanan prima, penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan upaya mendengarkan dan menyikapi kebutuhan dan permintaan penerima pelayanan serta melakukan peningkatan pelayanan publik berdasarkan peraturan yang sesuai dengan pedoman pelayanan yang ditetapkan (Ritonga, 2020).

Dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan kepuasan pelanggan namun juga membangun hubungan jangka panjang. Kualitas pelayanan memiliki peranan yang penting pada keberhasilan pelayanan publik yang prima. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai faktor seperti kehandalan, kecepatan, komunikasi yang efektif, responsivitas, dan sikap perhatian penyelenggara terhadap kebutuhan dan permintaan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas dapat membangun citra yang baik bagi penyelenggara layanan sehingga dapat menarik pelanggan baru, menciptakan kepercayaan dan memberikan nilai tambah dalam pandangan masyarakat pada pelayanan publik yang disediakan. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan bukan hanya untuk investasi kepuasan pelanggan melainkan dapat menjadi suatu strategi untuk mencapai keunggulan kompetitif dan keberlanjutan (Hardiansyah, 2011).

Perkembangan teknologi yang cepat dalam beberapa dekade terakhir di berbagai bidang seperti bidang informasi dan komunikasi yang mana terjadinya peralihan dari telepon konvensional ke jaringan seluler hingga sampai saat ini telah munculnya jaringan 5G yang memberikan konektivitas super cepat sehingga memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi, bekerja, bersosialisasi, dan mendapatkan informasi terbaru. Perkembangan teknologi yang mengalami kemajuan pesat dan adanya tuntutan masyarakat terkait keinginan terciptanya pelayanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan dan permintaan publik secara global dan mudah diakses secara interaktif menjadi salah satu faktor yang mendorong pemerintah mengeluarkan dan mengesahkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E – Government* dengan tujuan mengajak seluruh instansi pemerintah yang ada di Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi pada penyelenggaraan pemerintahan (*e-government*) guna meningkatkan keterampilan dalam memproses, mengurus, menyampaikan, dan menyebarkan informasi layanan publik (JDIH BPK, 2003).

Pemerintah menerapkan *e-government* untuk mengembangkan pemerintahan berbasis teknologi dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Berjalannya waktu tak hanya teknologi yang mengalami perkembangan namun juga gaya hidup dan kebutuhan masyarakat yang bisa mempengaruhi kondisi negara. Sehingga dalam pengembangan *e-government* dibutuhkan kemampuan dari pemerintah untuk menciptakan inovasi baru dan melakukan pembaharuan guna menyesuaikan kualitas pelayanan publik dengan kebutuhan masyarakat.

Efektivitasnya penerapan pada *e-government* memberikan dampak positif baik bagi pengguna maupun penyelenggaranya, dampak positif bagi pengguna ialah dapat mengakses layanan pemerintah dimana saja dan kapan saja sehingga pengguna tidak perlu mendatangi langsung tempat penyelenggara, dapat lebih mudah terlibat dalam proses pengambilan keputusan melalui mekanisme partisipasi publik *online*, mengurangi biaya administrasi dan pengelolaan dokumen secara fisik serta data pengguna tersimpan dengan aman melalui sistem. Dampak positif bagi penyelenggara ialah operasional pelayanan berjalan lebih efisien, meningkatnya kualitas pelayanan, memudahkan manajemen data, serta meningkatkan produktivitas dan inovasi.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan salah satu badan publik yang menyediakan pelayanan publik yang didirikan sesuai dengan ketentuan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Berdasarkan peraturan tersebut menyatakan bahwa BPJS terdiri dari dua bentuk yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan yang dirancang sebagai upaya perlindungan sosial untuk memastikan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. BPJS Kesehatan bertugas menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan BPJS Ketenagakerjaan bertugas menjalankan 4 program jaminan sosial yakni jaminan hari tua, jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, dan jaminan pensiun (Sehat Negeriku, 2014).

Pelaksanaan Program JKN memiliki tujuan untuk melindungi kesehatan peserta melalui pemanfaatan pemeliharaan kesehatan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan bagi peserta yang telah membayar iuran ataupun iuran yang telah dibayarkan oleh pemerintah. Manfaat program JKN terdiri atas dua jenis yaitu manfaat medis dan non-medis. Manfaat medis berupa pelayanan kesehatan yang mencakup banyak hal meliputi rehabilitatif, promotif, kuratif, dan preventif seperti penyuluhan kesehatan, imunisasi dasar, keluarga berencana, dan skrining kesehatan sesuai dengan petunjuk medis yang tidak berdasar pada jumlah iuran yang dibayarkan sedangkan manfaat non-medis berupa ambulans dan akomodasi. Manfaat

akomodasi dalam pelayanan rawat inap sesuai dengan tingkatan kelas perawatan peserta sementara manfaat ambulans hanya disediakan bagi pasien yang dirujuk antar fasilitas kesehatan (BPJS, 2016).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN menjelaskan bahwa setiap orang termasuk orang asing yang menetap paling singkat enam bulan di Indonesia karena pekerjaan dapat menjadi peserta program JKN. Kepesertaan program JKN dibagi atas dua kelompok yaitu peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) jaminan kesehatan dan peserta bukan PBI atau Non-PBI jaminan kesehatan. Peserta PBI ialah masyarakat kurang mampu sedangkan peserta Non-PBI ialah warga asing, bukan pekerja beserta anggota keluarganya, dan pekerja penerima upah beserta anggota keluarganya (JDIH BPK, 2014).

Dalam mengoptimalkan program JKN di Indonesia, pada tanggal 6 Januari 2022 telah diresmikan dan ditetapkannya Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam ketentuan tersebut dijelaskan bahwa program JKN akan dioptimalkan melalui langkah – langkah yang menginstruksikan semua instansi pemerintah untuk berupaya mendorong peserta layanan agar menjadi peserta aktif program JKN. Selain itu upaya optimalisasi juga mencakup penyempurnaan regulasi untuk meningkatkan pelaksanaan program JKN, seperti penerima layanan wajib terdaftar sebagai peserta program JKN pada persyaratan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) (JDIH BPK, 2022).

Awalnya BPJS Kesehatan memberikan pelayanan publik secara konvensional dengan menempatkan kantor pelayanan di setiap daerah yang ada di Indonesia guna memudahkan masyarakat mengakses pelayanan publik. Dalam mendukung program JKN yang dicanangkan oleh pemerintah Indonesia, BPJS Kesehatan melakukan inovasi pelayanan berbasis elektronik dengan merilis aplikasi Mobile JKN pada tanggal 15 September 2017. Hal ini dilakukan untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan BPJS Kesehatan secara efektif, efisien, dan dapat dilakukan dimana saja tanpa perlu mendatangi kantor BPJS Kesehatan serta dengan aplikasi ini masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan (Diskominfo Bogorkab, 2017).

Aplikasi Mobile JKN merupakan terobosan inovasi pelayanan berbasis elektronik yang diperkenalkan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan memberikan kemudahan kepada para pengguna aplikasi selaku peserta program JKN dalam mengakses layanan kesehatan dan mengelola informasi kepesertaan JKN. Dalam aplikasi Mobile JKN menawarkan berbagai macam fitur seperti (1) Fitur program JKN yang menjelaskan informasi dasar dari program JKN meliputi informasi pendaftaran, hak dan kewajiban peserta, sanksi, fasilitas dan manfaat program, cara pembayaran, serta tanya jawab; (2) Fitur info lokasi fasilitas kesehatan yang menjelaskan informasi dari fasilitas kesehatan meliputi alamat, jarak, dan nomor telepon; (3) Fitur info riwayat pelayanan yang berfungsi sebagai arsip para peserta JKN terkait riwayat perjalanan berobat yang telah dilakukan; (4) Fitur rencana pembayaran bertahap (REHAB) yang disediakan untuk para peserta JKN yang telah menunggak tagihan lebih dari 3 bulan; (5) Fitur penambahan peserta berfungsi untuk peserta yang ingin menambahkan anggota keluarganya ke dalam program JKN; (6) Fitur info peserta yang menjelaskan informasi pribadi para peserta; (7) Fitur pendaftaran pelayanan (antrean) yang berfungsi untuk memudahkan peserta dalam melakukan pendaftaran online atau mengambil nomor antrean secara online di fasilitas kesehatan; (8) Konsultasi dokter yang dapat digunakan oleh para peserta JKN yang telah melakukan pengobatan sebelumnya; (9) Fitur perubahan data yang berfungsi untuk memudahkan peserta dalam merubah data pribadinya di program JKN; (10) Fitur pengaduan layanan JKN; (11) Fitur info ketersediaan tempat tidur yang menjelaskan informasi kesediaan tempat tidur di seluruh fasilitas kesehatan.

Penerapan aplikasi Mobile JKN dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan. Mengingat dengan adanya aplikasi ini memudahkan interaksi antara peserta JKN dengan petugas BPJS Kesehatan, pengelolaan data kepesertaan JKN menjadi lebih efektif, memungkinkan BPJS Kesehatan untuk memantau pelaksanaan program JKN secara real-time, memudahkan BPJS Kesehatan dalam mengevaluasi kinerja program dan pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang akurat.

Kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar adalah salah satu cabang dari BPJS Kesehatan yang ada di Provinsi Bali. Tugas dari kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar sama seperti kantor cabang BPJS Kesehatan lainnya yaitu bertugas untuk menyelenggarakan program JKN di wilayah yang dinaungi. Kantor BPJS Kesehatan

Cabang Denpasar menaungi tiga wilayah yaitu Kota Denpasar, Badung, dan Tabanan meliputi pendaftaran peserta, pengelolaan data peserta, pengolahan klaim, pelayanan informasi, pemeriksaan dan audit, edukasi masyarakat, serta pengawasan dan penegakan hukum.

Dalam pemberian pelayanan publik, kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar menerapkan beberapa inovasi pelayanan salah satunya aplikasi Mobile JKN. Jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN di kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar yang menaungi tiga wilayah yaitu Kota Denpasar, Badung, Tabanan hingga tanggal 1 Maret 2023 tercatat sebanyak 250.642 orang dari total peserta JKN di wilayah tersebut yaitu 1.630.840 orang. Dalam mengimplementasikan aplikasi Mobile JKN, kantor cabang BPJS Kesehatan mempunyai akses untuk mereview dan mendapatkan informasi data kepesertaan JKN pada aplikasi Mobile JKN di wilayah yang dinaungi.

Merujuk pada temuan hasil observasi penulis, teridentifikasi beberapa masalah yang ditemukan selama penerapan aplikasi Mobile JKN yang tidak bisa diselesaikan secara mandiri melalui aplikasi Mobile JKN sehingga peserta JKN wajib untuk mendatangi kantor BPJS Kesehatan untuk menyelesaikannya, antara lain: **Pertama**, peserta JKN tidak bisa membuat akun pada aplikasi Mobile JKN dikarenakan adanya penggandaan data seperti nomor telepon atau email peserta telah digunakan oleh akun lain, sehingga dalam penyelesaian masalah ini peserta wajib mendatangi kantor BPJS Kesehatan untuk dilakukannya pengecekan data dan pembaruan data. **Kedua**, sering terjadinya kendala dalam mengubah fasilitas kesehatan peserta JKN sehingga peserta JKN perlu menghubungi *call center* atau mendatangi langsung kantor BPJS Kesehatan untuk mengubahnya.

Aplikasi Mobile JKN dirancang dengan tingkat keamanan data yang tinggi untuk melindungi informasi pribadi penggunanya guna menciptakan kepercayaan pada pengguna aplikasi, hal yang sama diterapkan oleh aplikasi Mobile JKN. Dalam operasionalnya, pengguna aplikasi Mobile JKN wajib melakukan mendaftarkan akunnya terlebih dahulu yang tentu membutuhkan kode verifikasi serta terdapat beberapa fitur pada aplikasi Mobile JKN yang memerlukan verifikasi data seperti fitur penambahan peserta, perubahan data, konsultasi dokter, dan rehab (cicilan) mengingat pada fitur tersebut menggunakan data pribadi yang memerlukan keamanan yang ketat. Dalam pelaksanaan verifikasi data tersebut, sistem aplikasi Mobile JKN akan mengirimkan kode verifikasi kepada pengguna melalui nomor telepon namun kode verifikasi tersebut tidak terkirim kepada pengguna sehingga pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi Mobile JKN.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif yang merupakan suatu metode penelitian yang didasarkan pada filosofi postpositivisme, Metode ini umumnya digunakan untuk menyelidiki kondisi objektif yang alami, dimana penulis bertindak sebagai instrument kunci (Sugiyono, 2008). Jenis penelitian ini menampilkan temuan sesuai dengan situasi lapangan tanpa adanya manipulasi data, dengan fokus penelitian yang ditempatkan pada pengungkapan makna dan deskripsi umum yang lebih ditekankan dalam bentuk kata daripada angka.

Penulis memilih jenis penelitian deskripsi kualitatif ini karena dapat menghasilkan gambaran yang akurat dan terperinci mengenai topik yang diteliti serta tidak adanya manipulasi data penelitian. Dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, peneliti dapat menjabarkan secara spesifik dan sistematis mengenai efektivitas aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan.

Unit analisis merupakan entitas yang menjadi fokus penelitian mencakup individu, kelompok, objek, dan kejadian. Dalam penelitian ini menggunakan individu sebagai unit analisis yaitu Kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar. Unit analisis tersebut dipilih karena sebagai tempat berkumpulnya para *stakeholder* yang mengetahui dan berhubungan dengan aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan pada penggunaan metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini maka penulis sendiri menjadi instrument dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan penulis berperan sebagai wadah dalam mengumpulkan informasi dan sebagai alat penafsiran informasi yang telah didapatkan dan dikumpulkan. Dalam penelitian ini, penulis juga berperan dalam menentukan fokus dan lokus penelitian, memilih informan sesuai kebutuhan

penelitian sebagai sumber data, mengumpulkan informasi dan data, dan mengidentifikasi kualitas informasi yang telah didapatkan, menafsirkan informasi tersebut, serta membuat kesimpulan atas informasi yang didapatkan dan ditemukan di lapangan. Disamping itu, dalam penelitian ini menggunakan instrumen terdiri dari pedoman wawancara, kamera, dan alat perekam. Pedoman wawancara berfungsi sebagai panduan dalam melaksanakan wawancara dengan informan memuat pokok pembahasan yang berhubungan topik penelitian. Kamera berfungsi sebagai alat dokumentasi segala kegiatan saat penelitian dilakukan, hal ini dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini murni dilakukan oleh penulis. Alat perekam digunakan untuk merekam setiap dialog yang terjadi selama sesi wawancara sehingga tidak ada detail informasi yang terlewatkan oleh penulis.

Berdasarkan pandangan Komang Adi Sasra Wijaya, S.S., M.A.P (2021) teknik penyajian data merupakan suatu langkah untuk dapat menguraikan data dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Hal ini dilakukan untuk dapat menjelaskan terkait data yang sudah didapatkan dan dional agar mudah dipahami (Wijaya K. A., 2021). Penelitian ini menggunakan beberapa teknik penyajian data, antara lain:

1. Data Naratif, merupakan teknik yang menyajikan informasi dalam bentuk teks narasi atau paragraf yang menggambarkan suatu kejadian, situasi, atau informasi.
2. Data Tabel, merupakan teknik yang menyajikan informasi dalam bentuk tabel yang terdiri dari kolom dan baris. Informasi dapat berupa angka, teks, atau kombinasi keduanya.
3. Data Gambar, merupakan teknik yang menyajikan informasi dalam bentuk gambar guna lebih mudah meningkatkan pemahaman pembaca terkait informasi penelitian.

3. Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Adapun hasil analisis Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar) mengacu pada 6 (enam) indikator yang berpengaruh terhadap efektivitas aplikasi Mobile JKN. Indikator tersebut berdasarkan pendekatan indikator efektivitas sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003) yaitu indikator kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensi pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Indikator Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLean (2003), konsep kualitas sistem tidak hanya mengukur tingkat efisiensi namun juga mengukur efektivitas dan keahlian dari suatu sistem informasi. Pada umumnya kualitas sistem merujuk pada seberapa baik keahlian sistem informasi menyediakan informasi sesuai dengan keinginan pengguna. Dalam hal ini kualitas sistem aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat diketahui dari kesesuaian hasil yang diperoleh dengan aspek yang ditetapkan sebelumnya oleh DeLone dan McLean (2003) yaitu kenyamanan akses, keluwesan sistem, dan keandalan sistem.

Pertama yaitu kenyamanan akses aplikasi Mobile JKN, dalam mengakses aplikasi Mobile JKN peserta JKN hanya memerlukan data pribadi serta kode OTP untuk verifikasi data. Kegagalan dalam melakukan registrasi akun dapat terjadi apabila lemahnya koneksi sinyal yang dimiliki, tidak memiliki pulsa yang cukup karena dalam menerima kode OTP peserta akan dikenakan biaya Rp. 800.- dan hal yang memicu terjadinya penggandaan data apabila terdapat anggota keluarga yang menggunakan nomor handphone yang sama dengan peserta serta peserta tidak melakukan pembaharuan data saat mengganti nomor handphone.

Kedua yaitu keluwesan sistem, aplikasi Mobile JKN diciptakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital dengan demikian BPJS Kesehatan secara rutin melakukan pengembangan sistem aplikasi melalui kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) yang diadakan 3 sampai 4 kali dalam satu tahun baik secara *online* maupun surat membahas mengenai kekurangan dari aplikasi Mobile JKN serta menyampaikan masukan dan usulan baik dari masyarakat ataupun kantor cabang. Salah satu kekurangan aplikasi Mobile JKN saat awal peluncuran ialah aplikasi Mobile JKN terlalu banyak menggunakan kode OTP untuk mengakses fitur yang tersedia, namun seiring berkembangnya waktu penggunaan kode OTP pada aplikasi Mobile JKN menurun

sehingga saat ini pengguna dapat mengakses fitur dengan leluasa serta aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan kepada penggunanya untuk memantau aktivitas akun kepesertaan keluarga, dimana para pengguna tidak hanya dapat melihat akun kepesertaan mereka sendiri namun mereka dapat mengakses akun kepesertaan anggota keluarga serta mengelolanya.

Ketiga yaitu keandalan sistem, aplikasi Mobile JKN dirasa masih belum cukup andal dalam menyelesaikan permasalahan peserta JKN. Masih sering ditemukan kegagalan dalam proses perubahan data serta terdapat kebutuhan peserta JKN yang belum dapat diselesaikan melalui aplikasi Mobile JKN. Hal ini disebabkan karena belum difasilitasi baik di pelayanan administrasi melalui WhatsApp (Pandawa) ataupun aplikasi Mobile JKN dan hanya bisa diselesaikan di kantor BPJS Kesehatan salah satunya yaitu perubahan status akun peserta dari tanggungan pekerjaan orang tua menjadi akun mandiri.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas sistem aplikasi Mobile JKN belum berjalan secara optimal. Dari tiga aspek yang ada hanya satu aspek yang tercapai yaitu keluwesan sistem sedangkan yang belum tercapai yaitu aspek kenyamanan akses dan keandalan sistem. Hal ini berdasarkan pada peserta JKN yang masih kesulitan untuk melakukan registrasi akun serta terdapat kebutuhan peserta JKN yang belum bisa diselesaikan melalui aplikasi Mobile JKN.

Indikator Kualitas Informasi

Kualitas informasi yang baik dapat diukur dari seberapa baik kualitas dari informasi yang dihasilkan tersebut memiliki dampak yang baik dan dapat membantu pengguna aplikasi Mobile JKN. Dalam hal ini kualitas informasi yang dihasilkan di aplikasi Mobile JKN dapat diketahui dari kesesuaian antara hasil yang diperoleh dengan aspek yang telah ditetapkan sebelumnya oleh DeLone dan McLean (2003) yaitu penyajian informasi, relevansi kebutuhan, keakurasian informasi, dan kelengkapan informasi.

Pertama yaitu penyajian informasi, dalam mempublikasikan informasi BPJS Kesehatan memiliki unit kerja sebagai editor pertama yaitu bagian Komunikasi dan Kesekretariatan Kepwil bertempat di masing-masing BPJS Kesehatan Kedeputian Wilayah yang bertugas untuk menyesuaikan kembali penggunaan kata-kata agar sesuai dengan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dan unit kerja sebagai editor terakhir yaitu bagian Komunikasi Publik dan Hubungan Masyarakat bertempat di Kantor Pusat Kesehatan yang bertugas untuk mempublikasikan informasi di portal jamkesnews yang terhubung langsung dengan aplikasi Mobile JKN. Dalam menyajikan informasi, BPJS Kesehatan menggunakan komponen warna dari ikon BPJS Kesehatan yaitu hijau, biru, dan putih serta menambahkan petunjuk visual, dan hal tersebut memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam memahami isi informasi.

Kedua yaitu relevansi kebutuhan, BPJS Kesehatan mempublikasikan informasi yang berkaitan dengan berita daerah, testimoni dari peserta JKN, maupun *lifestyle* yang berhubungan dengan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan ingin memberikan pemahaman lebih mendalam kepada peserta JKN mengenai manfaat dari program JKN itu sendiri dan hidup sehat.

Ketiga yaitu keakurasian informasi, sistem pada aplikasi Mobile JKN terhubung langsung dengan sistem yang digunakan oleh masing-masing kantor cabang BPJS Kesehatan sehingga sistem tersebut menjadi *backbone*. Terhubungnya sistem aplikasi Mobile JKN dengan sistem kantor cabang memberikan kemudahan bagi kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar dalam mendapatkan informasi mengenai akun peserta secara cepat dan tepat.

Keempat yaitu kelengkapan informasi, segala pembaharuan kebijakan ataupun prosedur akan langsung ditampilkan di aplikasi Mobile JKN sesuai tanggal kebijakan atau prosedur tersebut disahkan. Hal ini dilakukan agar tidak adanya simpang siur informasi antara pelayanan *online* dengan pelayanan konvensional. Serta BPJS Kesehatan secara rutin mempublikasikan berita daerah, testimoni dari peserta JKN, dan *lifestyle* yang berhubungan dengan kesehatan, dimana masing-masing kantor cabang BPJS Kesehatan bertugas untuk menulis berita tersebut secara rutin yaitu 1 kali seminggu.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas informasi di aplikasi Mobile JKN sudah berjalan dengan optimal karena seluruh aspek kualitas informasi telah terpenuhi dengan baik. Jika dibandingkan dengan informasi yang tersedia di kantor BPJS Kesehatan, informasi yang tersedia di aplikasi

Mobile JKN lebih terbaru dan dapat dijangkau dimana saja tanpa perlu mendatangi kantor BPJS Kesehatan terdekat.

Indikator Kualitas Layanan

Kualitas layanan merujuk pada jasa yang diperoleh pengguna dari developer sistem informasi, layanan dapat berupa pembaharuan sistem informasi dan respon apabila terjadi permasalahan. Dalam hal ini kualitas layanan di aplikasi Mobile JKN dapat diketahui dari kesesuaian antara hasil yang diperoleh dengan aspek yang telah ditetapkan sebelumnya oleh DeLone dan McLean (2003) yaitu waktu respon layanan dan jaminan sistem.

Pertama yaitu waktu respon layanan, di aplikasi Mobile JKN terdapat fitur pengaduan, permintaan informasi, dan tanya jawab. Dalam merespon hal tersebut, BPJS Kesehatan menerapkan *Service Level Agreement* (SLA) dimana BPJS Kesehatan berkomitmen untuk merespon peserta JKN paling lambat 1 x 24 jam. Namun masyarakat cenderung memilih mendatangi langsung kantor BPJS Kesehatan terdekat untuk mendapatkan jawaban dari permasalahannya sekaligus menyelesaikannya, hal ini karena masyarakat tidak mengetahui secara pasti harus menunggu waktu berapa lama untuk mendapatkan jawaban dari aplikasi Mobile JKN.

Kedua yaitu jaminan sistem, aplikasi Mobile JKN tidak dapat digunakan pada handphone yang telah di *root* atau *jailbreak*. Dalam menjaga data pribadi peserta, BPJS Kesehatan juga bekerjasama dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dan Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemenkominfo). Hal ini menandakan bahwa BPJS Kesehatan bertanggungjawab atas data pribadi peserta JKN agar tidak tersebar luas secara illegal.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas layanan aplikasi Mobile JKN sudah berjalan secara optimal karena seluruh aspek kualitas informasi telah terpenuhi dengan baik. Aplikasi Mobile JKN memberikan respon pelayanan sesuai dengan koneksi sinyal dan *Service Level Agreement* (SLA) serta memberikan rasa aman pada pengguna terhadap keamanan data pribadi para peserta JKN. Namun dalam pelaksanaannya, terdapat masyarakat yang cenderung memilih mendatangi secara langsung kantor BPJS Kesehatan dalam mendapatkan jawaban dari permasalahannya dan menyelesaikannya.

Indikator Intensi Pengguna

Intensi pengguna merujuk pada niat pengguna untuk menggunakan sistem informasi yang mencerminkan sejauh mana pengguna merencanakan untuk mengadopsi atau menggunakan sistem. Sebagian pengguna aplikasi Mobile JKN tertarik menggunakan aplikasi Mobile JKN karena kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh fitur yang ada di aplikasi Mobile JKN. Dengan aplikasi Mobile JKN, peserta JKN lebih mudah dalam mengelola data kepesertaan dan mengakses layanan kesehatan. Namun pada kenyataannya, jumlah peserta yang dinaungi kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar yang melakukan registrasi di aplikasi Mobile JKN sebanyak 329.460 jiwa dari jumlah peserta JKN yang terdaftar sebanyak 1.669.583 jiwa perbulan Desember 2023. Dalam mengatasi hal tersebut, BPJS Kesehatan Cabang Denpasar melakukan sosialisasi secara internal maupun eksternal. Secara internal Kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar menempelkan selebaran informasi di papan pengumuman, di setiap kursi pengunjung dan menampilkan video animasi mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN. Secara eksternal, Kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar melakukan sosialisasi secara rutin ke desa-desa dan badan usaha yang mengajak kerjasama. Sebelum melakukan kegiatan sosialisasi itu, Kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar akan meminta para peserta sosialisasi untuk membawa handphone untuk mendownload aplikasi Mobile JKN. Hal ini dilakukan untuk memudahkan petugas Kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar untuk menyampaikan informasi penggunaan aplikasi dan secara tidak langsung peserta sosialisasi telah melakukan registrasi akun di aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator intensi pengguna aplikasi Mobile JKN belum maksimal. Hal ini dikarenakan jumlah akun yang registrasi di aplikasi Mobile JKN dibawah naungan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar masih dibawah 50%. Namun jika dilihat dari pergerakannya, jumlah akun yang registrasi di aplikasi Mobile JKN mengalami peningkatan, dimana pada bulan Maret 2023 tercatat sebanyak 250.642 jiwa dari jumlah peserta JKN yang terdaftar saat itu sebanyak 1.630.840 jiwa. Jika dibandingkan dengan bulan Desember 2023, jumlah akun yang registrasi di aplikasi Mobile JKN terjadi peningkatan sebesar 78.818 jiwa.

Indikator Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merujuk pada hal yang timbul akibat penggunaan suatu sistem. Dalam mengukur kepuasan pengguna dapat dilihat dari beberapa sisi seperti pengalaman pengguna dan pemenuhan harapan pengguna. Dalam hal ini, aplikasi Mobile JKN memberikan kepuasan pada penggunanya. Fitur-fitur yang tersedia di aplikasi Mobile JKN dapat dikatakan membantu pengguna aplikasi dalam mengakses layanan kesehatan serta proses perubahan data peserta menjadi lebih cepat dan dapat dilakukan dimana saja. Dengan adanya aplikasi Mobile JKN, pengguna aplikasi tidak perlu mengantre untuk mengakses layanan kesehatan dan perubahan data. Namun terdapat harapan dari pengguna aplikasi Mobile JKN lainnya yaitu diharapkan BPJS Kesehatan melakukan perbaikan pada aplikasi Mobile JKN agar proses pelayanan berjalan dengan baik dan tidak mengalami kegagalan serta penambahan fitur di aplikasi Mobile JKN agar sesuai dengan kebutuhan peserta JKN.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN sudah berjalan secara optimal. Dengan aplikasi Mobile JKN, pengguna dapat mengakses pelayanan yang sama dengan pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar tanpa mendatangi secara langsung serta dapat dengan mudah mengakses layanan kesehatan.

Indikator Manfaat Bersih

Manfaat bersih merupakan dampak dari penggunaan sistem informasi yang diterima baik oleh pengguna maupun developer sistem informasi. Manfaat bersih secara langsung menggambarkan bagaimana kemampuan suatu sistem informasi dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Manfaat bersih yang diterima oleh BPJS Kesehatan Cabang Denpasar dari adanya aplikasi Mobile JKN ialah secara tidak langsung aplikasi Mobile JKN meningkatkan jumlah akun aktif peserta JKN. Hal ini karena melalui aplikasi Mobile JKN, peserta JKN dapat mengetahui status kepesertaan mereka dan mengetahui tunggakan tagihan yang harus dibayarkan untuk mengaktifkan kembali akun JKN tersebut tanpa perlu mendatangi kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar. Dengan adanya aplikasi Mobile JKN ini, persentase jumlah peserta aktif dibawah naungan kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar per-Desember 2023 sebesar 88,23% dan persentase jumlah peserta tidak aktif sebesar 11,77%. Sedangkan manfaat bersih yang diterima oleh pengguna aplikasi Mobile JKN ialah memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai program JKN, mengakses layanan kesehatan, dan memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi status kepesertaan beserta tagihan yang harus dibayarkan. Berdasarkan hasil analisis diatas mengenai manfaat bersih aplikasi Mobile JKN ialah BPJS Kesehatan Cabang Denpasar dan pengguna aplikasi merasakan dampak positif dari penggunaan aplikasi Mobile JKN dan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi Mobile JKN dapat dengan baik dalam menyalurkan manfaatnya.

Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di lapangan, terdapat beberapa faktor yang dapat dikategorikan sebagai faktor pendukung dan penghambat dalam Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar).

Faktor Pendukung

Rutin Mengadakan Pengembangan Aplikasi Mobile JKN

Dalam upaya pengembangan aplikasi Mobile JKN, Kantor Pusat BPJS Kesehatan mengadakan *Focus Group Discussion* (FGD) secara rutin 3 sampai 4 kali dalam satu tahun dengan melibatkan seluruh perwakilan kantor BPJS Kesehatan yang ada di setiap wilayah dan mengikutsertakan tim pengembang aplikasi Mobile JKN. Dalam kegiatan tersebut Kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar dapat menyampaikan saran, masukan,

serta usulan dari masyarakat dan jika usulan tersebut memungkinkan maka tim pengembang akan melakukan perubahan tersebut. Kegiatan ini dilakukan agar aplikasi Mobile JKN dapat mengikuti perkembangan teknologi dan menyesuaikan dengan kebutuhan peserta JKN.

Menerapkan *Service Level Agreement (SLA)*

Service Level Agreement (SLA) merupakan perjanjian layanan antara penyedia layanan dan pelanggan yang menetapkan parameter seperti tingkat layanan, waktu respon, waktu pemulihan, ketersediaan sistem, dan tanggung jawab masing-masing pihak. Dengan diterapkannya *Service Level Agreement (SLA)* dapat membantu BPJS Kesehatan dalam mendefinisikan secara jelas tanggung jawab dan kewajiban dari masing-masing pihak yaitu BPJS Kesehatan dengan pelanggan. Pelayanan BPJS Kesehatan menjadi lebih jelas dan terstruktur yang berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Terhubungnya Sistem Aplikasi Mobile JKN dengan Sistem Kantor BPJS Kesehatan

Sistem Aplikasi Mobile JKN terhubung langsung dengan sistem yang digunakan di setiap kantor BPJS Kesehatan. Hal ini memberikan kemudahan bagi kantor BPJS Kesehatan untuk mendapatkan informasi mengenai peserta JKN secara cepat dan tepat. Terhubungnya sistem aplikasi dengan sistem kantor BPJS Kesehatan berdampak pada kecil kemungkinan terjadinya penggandaan data ataupun kesalahan data peserta JKN.

Aplikasi Mobile JKN Menyediakan Informasi Terbaru

Aplikasi Mobile JKN akan menampilkan informasi terbaru karena masing-masing kantor cabang BPJS Kesehatan memiliki kewajiban dalam mempublikasikan 1 berita daerah, testimoni dari peserta JKN, atau *lifestyle* yang berkaitan dengan kesehatan di setiap minggunya. Hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada peserta mengenai program JKN serta manfaatnya.

Keamanan Data Pribadi Terjamin

Terjaminnya sistem keamanan pada aplikasi Mobile JKN, hal ini dikarenakan aplikasi Mobile JKN tidak akan dapat berjalan pada *handphone* yang telah di *root* atau *jailbreak*. Penerapan sistem keamanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan memberikan rasa aman kepada para pengguna aplikasi untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Faktor Penghambat

Minimnya Intensi Pengguna

Hambatan dari efektivitas aplikasi Mobile JKN terletak pada intensi peserta JKN dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Minimnya intensi pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang perlu diatasi agar aplikasi dapat mencapai adopsi yang lebih baik. Salah satu faktor yang menghambat ialah kurangnya pemahaman tentang manfaat dan fungsi aplikasi Mobile JKN yang pada dasarnya memberikan kemudahan kepada peserta JKN. Sebagian peserta JKN mungkin belum sepenuhnya menyadari nilai tambah yang dapat diberikan oleh aplikasi Mobile JKN.

Aplikasi Sering Error

Ketidakstabilan dan seringnya terjadi kesalahan (*error*) pada aplikasi Mobile JKN menjadi kendala yang signifikan bagi pengguna. Pengalaman pengguna menjadi terganggu oleh masalah teknis seperti *crash*, *bug*, atau keterbatasan fungsionalitas yang berdampak pada menurunnya kepercayaan dan intensi pengguna. Kesalahan yang terjadi secara berulang-ulang juga dapat menghambat akses pengguna terhadap layanan yang disediakan di aplikasi Mobile JKN.

Kurang Lengkapnya Layanan yang Disediakan di Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi Mobile JKN diciptakan untuk memudahkan masyarakat menjangkau layanan BPJS Kesehatan secara *online* tanpa perlu mendatangi kantor BPJS Kesehatan terdekat. Namun ditemukan bahwa layanan pada aplikasi Mobile JKN belum selengkap layanan yang tersedia di kantor BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan

bahwa aplikasi Mobile JKN belum bisa sepenuhnya menangani kebutuhan ataupun permasalahan peserta JKN.

Rekomendasi Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)

Aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu inovasi *e-government* yang diciptakan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan peserta JKN di era digital. Dengan adanya aplikasi Mobile JKN, pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, informasi tersebar secara luas dan menyeluruh serta memberikan akses layanan kesehatan pada penggunanya. Namun, dalam penerapannya masih terdapat kendala yang memperlambat aplikasi Mobile JKN. Berikut ini rekomendasi yang dapat penulis berikan sebagai upaya meningkatkan Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar), yaitu:

Edukasi Masyarakat

Edukasi merupakan elemen kunci dalam meningkatkan intensi dan pengalaman positif pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN. Edukasi tidak hanya terletak pada pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur aplikasi melainkan juga pemahaman mendalam akan manfaat dan nilai tambah yang dapat diperoleh melalui penggunaan aplikasi Mobile JKN. BPJS Kesehatan perlu berfokus pada penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti melalui tutorial interaktif, panduan pengguna dan konten edukatif lainnya. Pengalaman pengguna aplikasi Mobile JKN dapat digunakan sebagai bahan edukasi pengguna, karena masyarakat akan lebih percaya pengalaman dari sesama peserta. Dalam memberikan edukasi, BPJS Kesehatan dapat memanfaatkan kemajuan teknologi saat ini dengan menggunakan sosial media sebagai sarana menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keunggulan aplikasi Mobile JKN serta pengalaman para pengguna aplikasi Mobile JKN.

Melakukan Pemantauan Error

Mengingat pengguna aplikasi Mobile JKN masih mengeluhkan tentang aplikasi Mobile JKN yang sering *error*, BPJS Kesehatan perlu melakukan pemantauan *error* pada aplikasi Mobile JKN. Dalam pemantauan tersebut, dapat menggunakan alat pemantauan *error* seperti Sentry, Busnag, atau Crashlytics untuk melacak kesalahan yang terjadi pada aplikasi Mobile JKN. Pemantauan *error* pada aplikasi Mobile JKN ini akan membantu BPJS Kesehatan untuk mengidentifikasi masalah yang sering terjadi pada aplikasi dan memprioritaskan penyelesaiannya.

Menyesuaikan Layanan di Aplikasi Mobile JKN dengan Kantor BPJS Kesehatan

Menyesuaikan layanan di aplikasi Mobile JKN dengan kantor BPJS Kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan peserta. Dalam hal ini, BPJS Kesehatan perlu menyesuaikan layanan yang ditawarkan oleh aplikasi Mobile JKN dan kantor BPJS Kesehatan, agar tidak ada ketimpangan layanan yang disediakan. Hal ini perlu diperhatikan agar aplikasi Mobile JKN dapat berfungsi secara maksimal dalam memberikan pelayanan yang sama dengan kantor BPJS Kesehatan.

4. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)” maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa penerapan aplikasi Mobile JKN sudah berjalan secara efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini berdasarkan pada informasi yang tersedia di aplikasi Mobile JKN bersifat informatif, aplikasi Mobile JKN menerapkan *Service Level Agreement (SLA)*, pengguna aplikasi Mobile JKN merasa puas akan keberadaan aplikasi serta aplikasi Mobile JKN memberikan dampak positif ke BPJS Kesehatan dan pengguna aplikasi selaku peserta JKN. Meskipun demikian, aplikasi Mobile JKN perlu ditingkatkan lagi karena masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini

berdasarkan pada sistem aplikasi Mobile JKN yang belum berjalan secara optimal dan masih minimnya intensi masyarakat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dan permasalahan yang terjadi di lapangan terkait Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar), Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan antara lain:

1. Pihak BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan edukasi kepada para peserta JKN mengenai manfaat dan nilai tambah yang dapat diperoleh melalui penggunaan aplikasi Mobile JKN. BPJS Kesehatan perlu berfokus pada penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti melalui tutorial interaktif, panduan pengguna dan konten edukatif lainnya.
2. Pihak BPJS Kesehatan diharapkan dapat melakukan pemantauan error pada aplikasi Mobile JKN. Hal ini dapat membantu BPJS Kesehatan dalam mengidentifikasi masalah yang sering terjadi pada aplikasi dan memprioritaskan penyelesaiannya.
3. Pihak BPJS Kesehatan diharapkan dapat menyesuaikan kembali layanan yang ditawarkan oleh aplikasi Mobile JKN dan kantor BPJS Kesehatan.
4. Pihak masyarakat selaku peserta JKN diharapkan dapat berpartisipasi dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik (BPS). 2023. *Persentase Penduduk yang Memiliki Jaminan Kesehatan Menurut Jenis Jaminan Berdasarkan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali Tahun 2022*. Retrieved October 10, 2023, from <https://bali.bps.go.id/statictable/2019/10/15/167/persentase-penduduk-yang-memiliki-jaminan-kesehatan-menurut-jenis-jaminan-menurut-kabupaten-kota-di-bali-2019-2021.html>
- BPJS. 2016. *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci*. Jakarta: Indonesia AIDS Coalition
- DeLone, W., & McLean E. R. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Years Update*
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor (Diskominfo Bogorkab). 2017. *Menkominfo Apresiasi Aplikasi Mobile JKN*. Retrieved September 25, 2023, from <https://diskominfo.bogorkab.go.id/menkominfo-apresiasi-aplikasi-mobile-jkn/>
- Etin, I. 2020. *E-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. Sumatera Barat: LPP Balai Insan Cendekia
- Gronroos, C. 1992. *Service Management and Marketing*. Toronto: Lexingtons Books
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Harmaeni, I. G. I. 2023. "Efektivitas Sistem Aplikasi (SAS) dalam Pengelolaan Keuangan Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bali". Universitas Udayana.
- Indrajit, R. E. 2006. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: APTIKOM.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.

- Iribarren, S. J. 2020. "Effectiveness of Mobile Apps to Promote Health and Manage Disease: Systematic Review and Meta-analysis of Randomized Controlled Trials". *Journal of Medical Internet Research Mhealth Uhealth* 9(1).
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pemeriksa Keuangan (JDIH BPK). 2003. *Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Retrieved September 25, 2023, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pemeriksa Keuangan (JDIH BPK). 2004. *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Retrieved October 9, 2023, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40787>
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pemeriksa Keuangan (JDIH BPK). 2011. *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Retrieved December 23, 2023, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39268>
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pemeriksa Keuangan (JDIH BPK). 2014. *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan*. Retrieved September 25, 2023, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38695/uu-no-30-tahun-2014>
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pemeriksa Keuangan (JDIH BPK). 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Retrieved September 25, 2023, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/117565/permenkes-no-28-tahun-2014>
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pemeriksa Keuangan (JDIH BPK). 2018. *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Retrieved October 26, 2023, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pemeriksa Keuangan (JDIH BPK). 2022. *Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Retrieved September 20, 2023, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/195699/inpres-no-1-tahun-2022>
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional (JDIHN). 2009. *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Retrieved October 9, 2023, from <https://jdihn.go.id/files/4/2009uu025.pdf>
- Kadir, A. 2016. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Dharmasraya: CV Dharma Persada
- Mardiyah. 2021. "Efektivitas Penggunaan Aplikasi QLUE – SMART CITY Terhadap Pelayanan Keluhan Masyarakat (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi QLUE di Kota Tarakan Kalimantan Utara)" Universitas Hasanuddin Makassar.
- Maulidiah, S. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Noor, M., Karani, E. & Ristati. 2023. "The Effectiveness of Canva Application as a Media in Writing Greeting Card at the Eight of SMP Negeri 12 Banjarmasin". *Journal on Education* 5(3): 9540 – 9548.
- Rahmawati, E. 2019. "Efektivitas Penggunaan Aplikasi I-Waris Terhadap Peningkatan Pemahaman Konsep Mawaris Peserta Didik Kelas XI di MAN 1 Bandar Lampung. Universitas Islam Negeri.
- Ritonga, W. 2020. *Pelayanan Prima*. Surabaya: PT Muara Karya.
- Sehat Negeriku. 2014. *Presiden Luncurkan BPJS dan JKN*. Retrieved October 3, 2023, from <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20140101/479441/presiden-luncurkan-bpjs-dan-jkn>

- Sinaga, F. E., Buchori, A., & Kudus, I. 2021. "Efektivitas Pelayanan Bursa Kerja Online melalui Aplikasi BIMMA di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung". *Jurnal Administrasi Negara (JANE)* 12(2): 51 – 57
- Sistem Informasi Perundang-Undangan dan Hukum Kementerian Agama (SIMPUH Kemenag). 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Retrieved September 20, 2023, from https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan_63_03.pdf
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV Alfabeta
- Widyastuti, A. 2022. "Efektivitas Aplikasi Lapori! Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan". *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Wijaya, A. S. 2018. "The Public Service Ethics in Bali in The Bureaucratic Reform Era". *Journal of Public Administration and Local Governance (JPALG)* 2(2)
- Wijaya, K.A. 2021. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Impulse.
- Wulandari, A. Sudarman. & Ikhsan. 2019. "Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN". *Jurnal Public Policy* 5(2): 98 – 107.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. 1990. *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. New York: Free Press.