LAPORAN PENELITIAN TERAPAN

PEMANFAATAN *MOBILE* JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN: STUDI KASUS PADA BPJS KESEHATAN WONOGIRI

Disusun Oleh:

Erika Novita Sari

20211084

PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL SARJANA TERAPAN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN PENELITIAN TERAPAN

PEMANFAATAN *MOBILE* JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN: STUDI KASUS PADA BPJS KESEHATAN WONOGIRI

Disusun oleh:

Erika Novita Sari

20211084

Telah disetujui oleh dosen pembimbing

Pada tanggal: 15 Juli 2024

Dosen Pembimbing

(RR. Siti Muslikhah, SE., M. Sc)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

"Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan penelitian terapan ini ditulis dengan sungguh sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku."

Wonogiri, 25 Juni 2024

Penulis

Erika Novita Sari

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

LAPORAN PENELITIAN TERAPAN

Telah dipertahanlan/diujikan dan disahkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Bisnis Digital, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

Nama:	Erika Novita Sari
No. Mahasiswa:	20211084
Program Studi:	Bisnis Digital

Yogyakarta,

Disahkan oleh:

Penguji 1: Rr. Siti Muslikhah SE., M.sc

Penguji 2: Mellisa Fitri Andriyani, SE., MM

Mengetahui

Ketua Program Studi

Bisnis Digital

(Arief Darmawan, SE., MM.)

iv

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 efektivitas 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 pemahamanan 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 efektivitas 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

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT., atas rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ”Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Pelayanan: Studi Kasus pada BPJS Kesehatan Wonogiri” dengan tepat waktu. Shalawat serta salam penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Bisnis Digital di Program Studi Bisnis Digital Universitas Islam Indonesia.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Ibuku tercinta Ibu Sumarti dan Bapak Suratno yang tiada henti mendoakan dan memberikan dukungan terbaiknya.
2. Bapak Arief Darmawan, SE., MM selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital Diploma 4 Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Rr. Siti Muslikhah SE., M.sc selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan tulus meluangkan waktu, pikiran, ilmu, dan memberikan masukan serta membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika yang telah membagikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan yang penulis ikuti.
5. Kepala dan staf BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri yang telah membantu

proses dan mengizinkan penelitian yang dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri.

6. Beberapa peserta BPJS Kesehatan kabupaten Wonogiri yang telah bersedia menjadi informan penulis.
7. Kepada kakak dan adek penulis, Edi Yanto dan Elvano Rameyza Daichi yang selalu menghibur dan mendukung penulis dalam segala hal.
8. Teman-teman terdekat penulis Esa Gidan Prakoso, Lyya Anggraini, dan Aurellia Andrawina yang selalu memberikan motivasi dan menghibur penulis selama melakukan penelitian hingga penulisan skripsi ini, yang selalu bersama-sama berjuang hingga ke tahap sarjana.
9. Serta kepada seluruh teman angkatan 2020 Bisnis Digital yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, yang telah bersama-sama dengan penulis selama kurang lebih empat tahun menjalani perkuliahan di Universitas Islam Indonesia.

Akhir kata, penulis menyadari masih terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan tersebut, semoga penelitian ini bermanfaat dan memberikan gambaran kepada peneliti selanjutnya.

Wonogiri, 25 Juni

2024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ..... **Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.**

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN iii

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN iii

ABSTRAK iv

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Batasan Penelitian 6

1.4 Tujuan Penelitian 6

1.5 Manfaat Penelitian 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA 8
2.1 Landasan Teori 8
2.1.1 Pemanfaatan 8
2.1.2 *Mobile* JKN 9
2.1.3 Efektivitas 13
2.1.4 Pelayanan Kesehatan 16
2.1.5 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan 18
2.2 Penelitian Terdahulu 23
BAB III METODE PENELITIAN 28
3.1 Tipe penelitian 28
3.2 Populasi dan Sampel 29
3.2.1 Populasi 29
3.2.2 Sampel 30
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 32
3.4 Metode Analisis Data 33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 36
4.1 Temuan Penelitian 36
4.1.1 Pemahaman terhadap Aplikasi 36
4.1.2 Kemudahan Penggunaan Aplikasi 41
4.1.3 Kendala dalam Penggunaan Aplikasi 42

4.1.4 Efektivitas dalam Pelayanan 43

4.1.5 Kepuasan dalam Penggunaan Aplikasi 48

4.2 Pembahasan Penelitian 50

4.2.1 Pemahaman terhadap Aplikasi 50

4.2.2 Kemudahan Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN 51

4.2.3 Kendala dalam Penggunaan Aplikasi 52

4.2.4 Efektivitas dalam Pelayanan 52

4.2.5 Kepuasan dalam Penggunaan Aplikasi 53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 55

5.1 Kesimpulan 55

5.2 Saran 57

DAFTAR PUSTAKA 59

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian 31

Tabel 4.1 Tingkat Pertumbuhan Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri Tahun 2024 47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi *Mobile* JKN 12

Gambar 4.1 Halaman Awal Aplikasi *Mobile* JKN 38

Gambar 4.2 Fitur Perubahan Data Peserta pada Aplikasi *Mobile* JKN 39

Gambar 4.3 Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri tahun 2024 .. 47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi 63

Lampiran 2 Transkrip Hasil Wawancara 65

Lampiran 3 Reduksi Data 94

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian 100

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan 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.

Salah satu perkembangan teknologi yang mencolok yaitu penggunaan internet. Internet menjadi media bagi masyarakat untuk mengakses informasi dari berbagai sumber. Internet memposisikan dirinya sebagai pusat informasi yang dapat diakses di berbagai tempat tanpa batasan ruang dan waktu. Selain itu, internet juga digunakan masyarakat sebagai media komunikasi di kehidupan sehari-hari. Masyarakat berselancar di media sosial dengan perangkat seluler mereka.

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 organsisasi 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) . Berdasarkan Undang-Undang tersebut, pemerintah membentuk dua badan penyelenggara jaminan sosial yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Kebijakan Jaminan

Kesehatan Nasional (JKN), yang merupakan program pelayanan kesehatan pemerintah yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), dimulai pada 1 Januari 2014 (Pertiwi & Nurcahyanto, 2017) . Program BPJS Kesehatan melayani semua lapisan masyarakat dan bertujuan untuk menjamin bahwa semua orang memiliki akses dan pelayanan kesehatan yang sama.

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).

Aplikasi *Mobile* JKN ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap kantor cabang BPJS Kesehatan dengan membantu melayani semua kegiatan administrasi peserta. Sejak pertama kali diluncurkan, *Mobile* JKN telah memberikan dampak positif terhadap masyarakat. Kemudahan tersebut terjadi

karena peralihan pelayanan tatap muka menjadi pelayanan *online* yang memungkinkan peserta tidak perlu datang ke kantor BPJS Kesehatan. Peserta hanya perlu menggunakan ponsel mereka dimana saja dan kapan saja. *Mobile* JKN memungkinkan masyarakat yang sudah menjadi peserta JKN-KIS untuk menikmati berbagai fungsi penting terkait pengelolaan BPJS Kesehatan, sehingga prosesnya menjadi lebih mudah dan nyaman. Dengan kemudahan yang diberikan *Mobile* JKN dalam memberikan akses layanan pengaduan dan informasi diharapkan anggota JKN dapat meningkat.

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

Berdasarkan data sekunder Kantor Cabang BPJS Surakarta 2022, dari lima kabupaten atau kota, Kabupaten Wonogiri memiliki jumlah peserta yang terdaftar JKN tertinggi, sebanyak 856.362 orang, tetapi memiliki jumlah pengguna aplikasi *Mobile* JKN terkecil, sebanyak 63.391 orang, dengan total populasi 1.070.654 orang (Khafiliyani & Prasastin, 2023) . *Mobile* JKN adalah bagian dari upaya BPJS Kesehatan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

Untuk mengurangi antrian di kantor cabang, aplikasi tersebut diluncurkan dengan berfokus pada inovasi berbasis teknologi informasi yang memberikan layanan cepat, efektif, dan efisien (Sari, 2023).

Dengan melihat fakta yang ada, manfaat dari *Mobile* JKN belum dirasakan oleh semua orang. Faktanya, banyak masyarakat belum memiliki aplikasi *Mobile* JKN. Aplikasi 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.

Dilihat dari kendala yang dialami masyarakat aplikasi *Mobile* JKN masih belum efektif. 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. Berdasarkan dari permasalahan yang dipaparkan, maka peneliti berencana melakukan penelitian yang berjudul "Pemanfaatan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Pelayanan: Studi Kasus pada BPJS Kesehatan Wonogiri".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1) Bagaimana pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Wonogiri?
2) Apa saja kendala-kendala pemanfaatan *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Wonogiri?
3) Bagaimana efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan Wonogiri?

1.3 Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dibuat batasan penelitian agar penelitian tidak menyimpang dari tujuan. Ruang lingkup penelitian dibatasi hanya pada wilayah BPJS Kesehatan Wonogiri. Penelitian ini hanya difokuskan mengamati variabel pemanfaatan *Mobile* JKN dan efektivitas pelayanan kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan di Wonogiri yaitu yang pernah datang ke kantor cabang BPJS Kesehatan Wonogiri.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1) Untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Wonogiri
2) Untuk mengetahui kendala-kendala pemanfaatan *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Wonogiri

3) Untuk menganalisis efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan Wonogiri

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Secara teoritis

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai gambaran mengenai penelitian serupa di wilayah lain

b. Dapat meningkatkan wawasan tentang penerapan inovasi teknologi seperti aplikasi *Mobile* JKN dapat digunakan dalam layanan kesehatan masyarakat

2) Secara praktis

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu BPJS Kesehatan Wonogiri untuk memanfatkan aplikasi *Mobile* JKN secara optimal agar kualitas dan efektivitas pelayanan kepada peserta meningkat

b. Dapat meningkatkan kesadaran masyarakat, terutama peserta BPJS Kesehatan Wonogiri mengenai manfaat dan cara menggunakan teknologi *Mobile* JKN secara optimal dalam mendapatkan layanan kesehatan

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka sangat penting karena penelitian tidak bisa lepas dari dari referensi-referensi ilmiah. Kajian pustaka berhubungan dengan kajian teori dari referensi yang berkaitan dengan fenomena atau permasalahan yang sedang diteliti (Sugiyono, 2018: 291) . Kajian pustaka dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pemanfaatan

Poerwadarminta (2002: 125) mengartikan pemanfaatan sebagai suatu kegiatan, cara, atau proses membuat sesuatu menjadi bermanfaat. Kosakata pemanfatan berasal dari kata dasar ”manfaat,” yang berarti ”faedah,” dan ditambahkan dengan kata ”pe-an,” yang berarti ”proses atau tindakan memanfaatkan.” Kemanfaatan, juga dikenal sebagai manfaat adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi mereka. Tingkat kemanfaatan dapat diukur dengan mempertimbangkan variasi dan frekuensi teknologi yang digunakan (Adams *et al*., 1992).

Pemanfaatan dapat dibagi dalam beberapa kategori. Chin & Todd (1995) menjelaskan bahwa pemanfaatan terbagi menjadi dua kategori, yaitu pemanfaatan berdasarkan estimasi satu faktor dan pemanfaatan berdasarkan estimasi dua faktor (kemanfaatan dan efektivitas). Pemanfatan estimasi dua

faktor dibagi lagi menjadi dua kategori, yaitu kemanfaatan dan efektivitas. Kategori kemanfaatan mencakup dimensi pekerjaan menjadi lebih mudah (*makes job easier*), bermanfaat (*usefull*), dan menambah produktivitas (*increase productivity*). Sedangkan efektivitas mencakup dimensi mempertinggi efektivitas (*enchance my effectivess)* dan meningkatkan kinerja pekerjaan (*improve my job performance*).

Dari definisi yang dipaparkan, dapat diketahui bagaimana pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan kinerja individu yang menggunakannya. Penggunaan teknologi untuk membuat pekerjaan menjadi lebih mudah dan efektif merupakan keuntungan yang didapat atau diinginkan oleh pengguna. Salah satu teknologi yang dimaksud yaitu internet. Internet dapat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi untuk mencapai kebutuhan dan melaksanakan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, saat ini telah dikembangkan teknologi dan aplikasi-aplikasi berbasis digital untuk memudahkan pekerjaan sehari-hari.

2.1.2 *Mobile* JKN

1) Pengertian *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*.

2) Fitur-Fitur *Mobile* JKN

Korompis (2021: 106) menjelaskan mengenai berbagai fitur pada aplikasi *Mobile* JKN yang dapat memudahkan pelayanan peserta terutama proses administrasi. Fitur-fitur tersebut antara lain:

a. Pendaftaran peserta baru
b. Fitur peserta yang berisi informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarga
c. Fitur perubahan data peserta meliputi perubahan nomor *handphone*, alamat *email*, alamat surat, faskes dan pindah kelas
d. Fitur ketersediaan tempat tidur rumah sakit
e. Fitur obat yang ditanggung untuk peserta JKN-KIS
f. Fitur premi yang berisi tagihan iuran peserta mandiri dan anggota keluarga
g. Fitur jadwal tindakan operasi
h. Fitur pendaftaran pelayanan kesehatan di faskes tingkat pertama dan faskes rujukan tingkat lanjutan
i. Fitur pendaftaran *auto debit*
j. Fitur panduan pembayaran
k. Fitur riwayat pembayaran yang berisi riwayat pembayaran iuran dan denda
l. Fitur riwayat pelayanan yang diberikan oleh faskes
m. Fitur skrining kesehatan
n. Fitur cetak *Virtual Account (VA)* peserta
o. Fitur info seputar JKN-KIS
p. Fitur deteksi lokasi pengguna dan memperlihatkan kantor BPJS Kesehatan, faskes tingkat pertama dan rujukan tingkat lanjutan
q. Fitur pengaduan dan keluhan peserta melalui telepon maupun tertulis terhadap BPJS Kesehatan
r. Fitur kartu peserta digital yang dapat diunduh sebagai identitas peserta
s. Fitur artikel kesehatan.

Tampilan aplikasi *Mobile* JKN dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:

Gambar 2.1

Tampilan Aplikasi *Mobile* JKN

3) Cara Menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN

Mobile JKN dapat diunduh melalui *Google Play Store* dan *App Store* dengan cara penggunaan sebagai berikut (BPJS Kesehatan):

a. Unduh aplikasi *Mobile* JKN di aplikasi *Play Store* untuk pengguna *Android* dan *App Store* untuk pengguna *IOS*

b. Buka aplikasi yang sudah diunduh dan pilih menu masuk/daftar
c. Jika anda sudah pernah masuk ke aplikasi sebelumnya, pilih menu masuk
d. Masukkan Nomor BPJS atau NIK, kata sandi, dan *captcha* lalu pilih masuk
e. Setelah berhasil masuk, peserta sudah bisa mengakses berbagai fitur yang disediakan

Cara registrasi *Mobile* JKN bagi peserta yang belum memiliki akun adalah sebagai berikut:

a. Unduh aplikasi *Mobile* JKN di aplikasi *Play Store* untuk pengguna *Android* dan *App Store* untuk pengguna *IOS*
b. Buka aplikasi yang sudah diunduh dan pilih menu masuk/ daftar
c. Pilih menu daftar
d. Isi formulir pendaftaran dengan informasi yang diminta yaitu, nama lengkap, NIK, alamat *email*, nomor telepon (pastikan nomor telepon sama dengan yang dipakai untuk pendaftaran JKN)
e. Tunggu kode verifikasi yang dikirim via pesan SMS (pastikan nomor telepon memiliki pulsa dengan saldo minimal lima ribu rupiah)
f. Masukkan kode verifikasi

Dengan menggunakan *smarthphone* yang terhubung ke internet, seluruh metode di atas dapat digunakan kapan pun dan dimana pun. Namun, dalam penerapannya banyak peserta JKN-KIS yang masih kesulitan untuk mengakses *Mobile* JKN.

2.1.3 Efektivitas

1) Pengertian Efektivitas

Umam (2010: 229) menyatakan menurut etimo*login*ya, kata ”efektif” dapat didefinisikan sebagai mencapai hasil yang diinginkan, menghasilkan efek menyenangkan, bersifat aktual dan nyata. Efektivitas dapat didefinisikan sebagai seberapa tepat dalam menggunakan atau memilih suatu metode untuk melakukan sesuatu (efektif berarti melakukan hal yang benar) (Triton PB, 2010: 80) . Sedarmayanti (2009: 59) menjelaskan bahwa efektivitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa jauh suatu tujuan dapat dicapai. *Input*, proses produksi, hasil, produktivitas, dan *outcome* merupakan beberapa kriteria yang dapat dilihat untuk mengukur efektivitas suatu organisasi atau lembaga. Hubungan antara *output* dan tujuan dikenal sebagai efektivitas. Semakin banyak kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka suatu program atau kegiatan semakin efektif (Mahmudi, 2005).

Armia (2002) menjelaskan keberhasilan program, kepuasan pengguna, tingkat *input* dan *output*, dan pencapaian tujuan umum merupakan cara untuk mengukur efektivitas program. Dengan demikian, program dapat dioperasikan dengan kemampuan operasionalnya. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas berhubungan dengan keberhasilan tercapainya tujuan dengan hasil yang diinginkan dengan diukur melalui beberapa ukuran tertentu. Dengan memahami dan mengukur ukuran-ukuran tersebut, program dapat dioperasikan secara efisien sesuai dengan kapasitasnya.

2) Ukuran Efektivitas

Ukuran efektivitas program menurut Budiani (2018) dalam Mahendra *et al*. (2020) dilihat dari variabel-variabelnya adalah sebagai berikut:

a. Tingkat ketepatan sasaran, keberhasilan program sesuai dengan sasaran yang ditetapkan sebelumnya
b. Sosialisasi mengenai program, bagaimana kemampuan penyelenggara program menyampaikan informasi program kepada sasaran peserta program
c. Pengetahuan dan kesadaran mengenai tujuan program, tingkat kesesuaian antara hasil dan tujuan program
d. Pemantauan program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah terlaksananya program untuk menunjukkan perhatian kepada peserta program.

Sedangkan Sutrisno (2010: 125-126) mengatakan bahwa untuk mengukur efektivitas program dalam sebuah organisasi, antara lain:

a. Pemahaman program, dilihat sejauh mana tingkat pemahaman masyarakat terhadap program
b. Tepat sasaran, yaitu sejauh mana suatu organisasi berhasil mencapai sasarannya atau bagaimana program yang dirancang oleh penyelenggara sesuai dengan sasaran yang ditentukan
c. Tepat waktu, penggunaan waktu yang diperlukan untuk melaksanakan program sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya
d. Tercapainya tujuan, dilihat melalui pencapaian tujuan program yang dilaksanakan
e. Perubahan nyata, dilihat dari sejauh mana program yang dilaksanakan memberikan dampak atau perubahan yang nyata untuk masyarakat atau sasaran.

Dengan mempertimbangkan semua pengukuran efektivitas program

yang disebutkan Sutrisno (2010: 125-126), dapat disimpulkan bahwa pengukuran efektivitas program adalah metode untuk mengukur seberapa baik program bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.1.4 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 adiministratif 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 anatara 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 lokal

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.

2.1.5 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

1) Pengertian BPJS Kesehatan

Salah satu lembaga sosial di Indonesia yaitu BPJS, yang didirikan untuk menjalankan program jaminan sosial. Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2011, BPJS merupakan badan hukum publik *non profit* milik negara yang bertanggung jawab kepada presiden dan akan menggantikan beberapa lembaga jaminan sosial yang ada seperti asuransi kesehatan, PT Askes Indonesia (Kemenkes RI, 2016) . Melalui program Jaminan Kesehatan Indonesia Sehat (JKN-KIS), BPJS Kesehatan berusaha untuk memperluas cakupan kepersetaan dengan tujuan mencapai *Universal Health Coverage (UHC)* dan memberikan jaminan kesehatan berkualitas tinggi kepada peserta masyarakat Indonesia (Krisdayanti, 2021).

Mita & Suparti (2023) menjelaskan menurut Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS Kesehatan berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan sosial dengan tujuan menjamin agar peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan untuk memenuhi kebutuhan

dasar kesehatan mereka. Jaminan sosial adalah suatu perlindungan sosial yang menjamin semua masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup mereka (Korompis, 2021: 2).

Undang-Undang BPJS Pasal 14 mewajibkan semua warga negara Indonesia dan warga asing yang telah tinggal di Indonesia selama minimal enam bulan untuk menjadi peserta BPJS (Saryoko *et al*., 2019) . Semua perusahaan juga harus mendaftarkan karyawannya sebagai peserta BPJS. Selain itu, individu atau keluarga yang tidak bekerja di perusahaan juga harus mendaftarkan diri mereka dan anggota keluarga mereka sebagai peserta BPJS. Setiap peserta akan dikenakan iuran dengan besaran yang akan ditentukan kemudian. Namun, bagi orang tidak mampu, pemerintah akan menanggung iuran BPJS mereka melalui program Bantuan Iuran.

2) Tugas dan Wewenang BPJS Kesehatan

Kemenkeu (2011) menyebutkan menurut UU No. 24 Tahun 2011 BPJS dalam menjalankan fungsinya untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, bertugas untuk:

a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran Peserta baru
b. Menarik dan mengumpulkan Iuran dari Peserta dan Perusahaan
c. Menerima Bantuan Iuran dari Pemerintah
d. Mengatur Dana Jaminan Sosial demi kepentingan peserta
e. Mangumpulkan dan mengatur data peserta jaminan sosial
f. Membayar manfaat dan biaya kesehatan sesuai ketentuan jaminan sosial
g. Menyampaikan informasi kepada peserta dan masyarakat tentang

penyelenggaraan program jaminan sosial.

Kemenkeu (2011) menjelaskan wewenang BPJS menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 pasal 11 adalah sebagai berikut:

a. Melakukan tagihan pembayaran Iuran
b. Mengalokasikan dana jaminan sosial untuk tujuan jangka pendek maupun jangka panjang dengan memperhitungkan likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, kemanan dana, dan hasil yang layak
c. Mengawasi dan memeriksa kepatuhan perusahaan dan peserta sesuai dengan peraturan perundang-undangan Jaminan Sosial Nasional
d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan tentang berapa banyak yang harus mereka bayar dengan mengacu pada standar tarif pemerintah
e. Membuat atau mengakhiri kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan
f. Memberikan sanksi administratif kepada individu atau perusahaan yang tidak memenuhi tanggung jawabnya
g. Melaporkan perusahaan atas ketidakpatuhan terhadap pembayaran iuran atau memenuhi kewajiban lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan kepada instansi yang berwenang
h. Bekerja sama dengan pihak lain untuk menjalankan program Jaminan Sosial.

3) Kepesertaan

Badan Pemeriksa Keuangan (2014) menjelaskan setiap individu yang telah membayar iuran BPJS Kesehatan, termasuk orang asing yang telah bekerja di Indonesia selama paling singkat enam bulan, dianggap sebagai peserta BPJS Kesehatan. Badan Pemeriksa Keuangan (2014) menjelaskan jenis kepesertaan

dalam BPJS Kesehatan terbagi menjadi beberapa kategori, antara lain:

a. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI)

   Peserta PBI yaitu orang miskin dan tidak mampu, dengan peserta yang ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

b. Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (*Non* PBI), meliputi:

1. Pekerja Penerima Upah atau disingkat PPU dan anggota keluarganya. PPU yaitu setiap orang yang bekerja untuk perusahaan dan mendapatkan gaji atau upah darinya. PPU terdiri dari PNS, anggota TNI, anggota Polri, pejabat negara, pegawai pemerintah *non* pegawai negeri, dan pegawai swasta
2. Pekerja Bukan Penerima Upah dan anggota keluarganya atau disingkat PBPU. PBPU merupakan setiap individu yang bekerja atau berusaha dengan resiko sendiri. Terdiri dari karyawan yang tidak bekerja dalam hubungan kerja dan pekerja mandiri
3. Bukan Pekerja (BP) dan anggota keluarganya. BP adalah setiap individu yang tidak termasuk dalam kelompok PPU, PBPU, PSI Jaminan Kesehatan, atau penduduk yang diregistrasi oleh pemerintah daerah. Terdiri atas, investor, perusahaan atau pemberi kerja, dan penerima pensiun.

Badan Pemeriksa Keuangan (2014) dalam pasal 10 Undang-Undang No. 1 2014 menyebutkan anggota keluarga yang ditanggung seperti yang dimaksud dalam kelompok peserta *non* PBI, meliputi:

a. Pekerja Penerima Upah (PPU), anggota keluarga yang ditanggung meliputi istri/suami sah, anak kandung, anak tiri dari pernikahan sah, anak angkat sah, dan maksimal lima orang. Anak kandung, anak tiri, dan anak angkat tersebut

dengan syarat belum atau tidak pernah menikah, tidak memiliki penghasilan sendiri, belum berusia 21 tahun atau berusia 25 tahun bagi yang masih menempuh pendidikan formal

b. Pekerja Bukan Penerima Upah dan Bukan Pekerja (Peserta Mandiri), peserta tidak terbatas untuk mengikutsertakan anggota keluarga yang diinginkan
c. Peserta dapat membuat anggota keluarga lain ikut serta yaitu, anak keempat dan seterusnya, ayah, ibu, dan mertua
d. Peserta dapat memasukkan keluarga lain, seperti saudara kandung atau ipar, pembantu rumah tangga, dan sebagainya.

4) Hak dan Kewajiban Peserta

Hak dan kewajiban peserta BPJS sebagai konsumen layanan kesehatan telah dijelaskan dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 Tahun 2014 Pasal 24 hingga Pasal 26 (Badan Pemeriksa Keuangan, 2014) . Hak-hak yang dimiliki peserta BPJS Kesehatan adalah sebagai berikut:

a. Memperoleh identitas peserta
b. Memperoleh Nomor Akun *Virtual*
c. Memilih fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan di tingkat pertama
d. Mendapat jaminan kesehatan
e. Membuat pengaduan kepada fasilitas kesehatan dan/atau BPJS Kesehatan
f. Memperoleh informasi mengenai pelayanan kesehatan
g. Mengikuti program asuransi kesehatan tambahan

Kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan oleh peserta BPJS Kesehatan, yaitu:

a. Membayarkan iuran
b. Memberitahukan perubahan data kepesertaan
c. Memberitahukan perubahan status kepesertaan
d. Memberitahukan kerusakan dan/atau kehilangan kartu identitas peserta

2.2 Penelitian Terdahulu

Situmorang (2022) dalam studinya yang menguji bagaimana penggunaan aplikasi jaminan kesehatan nasional (JKN) dapat meningkatkan layanan BPJS di Kota Sibolga. 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) dalam studinya menyatakan bahwa impelementasi tersebut sudah maksimal oleh BPJS Kesehatan Kota Padang. Namun, 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) mengatakan data 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 untuk mengetahui

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. Mereka terutama masyarakat yang berasal dari daerah sulit dan tidak mengetahui perkembangan teknologi yang dapat diakses melalui ponsel.

Yuliastuti & 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.

Prasetiyo & 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 efekif 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 mengalamai 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.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan manfaat tertentu dengan prinsip keilmuwan yaitu sistematis, logis, dan empiris (Darmadi, 2014: 153). Metode penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.1 Tipe penelitian

Penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis masalah. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara. Penelitian akan mendeskripsikan data-data secara sistematis dan faktual tanpa tergantung pada pengukuran numerik. 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 susatu 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. Oleh karena itu, peneliti memilih metode kualitatif ini dikarenakan ingin mengetahui fenomena yang terjadi dan mengumpulkan data dan informasi tentang efektivitas aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Wonogiri.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Dalam penelitian dibutuhkan sumber data untuk keperluan penelitian. Sumber data dalam penelitian disebut populasi atau sampel penelitian. Penulis akan mendapatkan informasi mengenai permasalahan dari data dan keterangan yang diberikan oleh populasi dan sampel. Populasi pada penelitian ditentukan sebagai tahap awal dalam menentukan sampel penelitian.

Sekaran & Bougie (2016: 236) mendefinisikan populasi sebagai seluruh

kelompok orang, peristiwa, atau apa pun yang menarik perhatian peneliti untuk diteliti. Arikunto (2017: 173) menjelaskan populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, jika individu ingin meneliti seluruh elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya adalah penelitian populasi. Populasi melingkupi jumlah yang ada pada subjek atau objek yang diteliti. Populasi adalah luas keseluruhan area yang digeneralisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas, kualitas, dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dibuat interpretasi, data penelitian, dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018: 104). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di Kabupaten Wonogiri.

3.2.2 Sampel

Populasi adalah kumpulan objek yang bersifat umum dalam penelitian. Sedangkan sampel penelitian adalah bagian populasi yang diambil dari penelitian. Arikunto (2017: 173) menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi dalam hal jumlah dan karakteristiknya. Sampel yang diambil harus benar-benar representatif karena peneliti memiliki keterbatasan dalam hal waktu, tenaga, dana, serta jumlah populasi yang sangat besar. Penelitian kualitatif menggunakan teknik sampling yang berbeda dari penelitian *non*-kualitatif.

Dalam penelitian kualitatif, sampel bukan disebut informan, tetapi sebagai informan, narasumber, atau partisipan penelitian. Moleong (2014: 169) menjelaskan bahwa pemilihan informan sangat penting karena mereka diharapkan dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian sehingga harus dipilih dengan cermat. Peneliti menggunakan teknik *non-probability*

sampling dengan *purposive sampling* dalam menentukan informan. *Purposive sampling* mengacu pada pengambilan sampel yang terbatas dari individu tertentu yang memiliki informasi atau memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh penulis (Sekaran & Bougie, 2016).

Pemilihan informan menurut kriteria yang dibutuhkan penulis dibutuhkan untuk menjawab semua pertanyaan penelitian, melengkapi semua data dan informasi tentang pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Wonogiri dalam meningkatkan efektivitas pelayanan mereka. Informasi dan pendapat tersebut akan diambil melalui wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan Wonogiri yang datang ke kantor cabang dan memiliki aplikasi *Mobile* JKN. Informan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

Daftar Informan Penelitian

No.	Keterangan	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Alamat
1.	Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri	Hariyatni	Perempuan	50	Sukoharjo
2.	Peserta	Ika Pratifi	Perempuan	33	Girimarto
3.	Peserta	Kristanti	Perempuan	31	Giritirto
4.	Peserta	Ida Wulandari	Perempuan	32	Ngadirojo
5.	Peserta	Bagas Pratomo	Laki-laki	31	Ngadirojo
6.	Peserta	Rony	Laki-laki	25	Pracimantoro
7.	Peserta	Ika	Perempuan	45	Bulusulur
8.	Peserta	Prihatina	Perempuan	47	Pokoh
9.	Peserta	Idha Setiyanti	Perempuan	24	Selogiri
10.	Peserta	Sumarti	Perempuan	55	Manjung

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Sanusi (2014: 104) menjelaskan data primer adalah data yang pertama kali ditulis dan dikumpulkan oleh peneliti dan didapatkan secara langsung dari sumber asli. Sedangkan data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh orang lain disebut data sekunder (Sanusi, 2014: 104). Data sekunder akan memberikan informasi untuk mendukung data primer. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data penelitian dengan teknik sebagai berikut:

1) Observasi

Sekaran & Bougie (2016: 127) menjelaskan observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan, analisis, dan interpretasi perilaku, tindakan, atau peristiwa yang terencana. Observasi dilakukan dengan mengamati objek secara langsung untuk mengetahui situasi, keberadaan, konteks, dan maknanya (Djam'an & Komariah, 2012: 105) . Penulis akan melakukan observasi terhadap pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN dalam upaya meningkatkan efektivitas layanan di BPJS Kesehatan Wonogiri. Observasi dilakukan dengan mengamati pelayanan peserta di kantor cabang.

2) Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi mengenai suatu masalah melalui percakapan dua arah atau lebih (Sekaran & Bougie, 2016: 113). Penulis akan meminta informasi secara langsung kepada informan baik secara lisan maupun tertulis. Informasi tersebut dapat

berupa persepsi, pendapat, pengalaman, dan perilaku dari informan. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka, *online*, atau melalui telepon. Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan wawancara terstruktur untuk mendapatkan data.

Sekaran & Bougie (2016: 115) wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan ketika sudah diketahui informasi yang diperlukan sejak awal. Dengan metode tersebut memungkinkan peneliti dapat mengumpulkan data yang lebih terstruktur dan mudah dianalisis dengan memberikan pertanyaan yang sama kepada setiap informan. Informan dari penelitian ini adalah salah seorang perwakilan petugas dan peserta BPJS Kesehatan Wonogiri.

3) Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan penulis untuk mengumpulkan data sekunder yang mendukung masalah penelitian. Data sekunder didapatkan dari berbagai referensi seperti, buku, jurnal, penelitian terdahulu, artikel, media massa, dan peraturan perundang-undangan yang bersangkutan dengan penelitian.

3.4 Metode Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif ini penulis akan menganalisis data dengan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif menginterpretasikan data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan berbagai data yang dikumpulkan dari wawancara atau pengamatan tentang masalah di lapangan. Sekaran & Bougie (2016: 332) menyebutkan secara umum terdapat tiga tahap dalam menganalisis data kualitatif yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Tahap-tahap untuk menganalisis data kualitatif yang diperoleh dari lapangan adalah sebagai berikut:

1) Reduksi data (*Data reduction*)

Reduksi data (pengurangan) merupakan tahap analisis yang dilakukan dengan cara memberi kode dan kategorisasi pada data kualitatif. Pengkodean adalah proses analisis dimana data kualitatif dikurangi, disusun ulang, dan diintregasi untuk membentuk teori. Tujuan pengkodean adalah untuk menemukan pola dalam data, hubungan antar data, dan mengorganisasikan data ke dalam kategori yang padu untuk ditarik kesimpulan yang berarti mengenai data. Sedangkan, kategorisasi adalah proses mengorganisir, menyusun, dan mengelompokkan *unit* kode. Reduksi data dengan cara merangkum dan mengelompokkan data sesuai dengan masalah penelitian memungkinkan data yang dikumpulkan dari hasil penelitian di lapangan lebih mudah dipahami.

2) Penyajian data (*Data display*)

Setelah tahap reduksi data dilakukan, tahap penyajian data menampilkan data dalam format yang terorganisir dan padat. Data yang disajikan dapat berupa matriks, grafik, atau diagram. Tahap ini dimaksudkan untuk membantu peneliti membuat kesimpulan yang jelas dengan mengorganisir data dan menemukan pola dan hubungannya.

3) Penarikan kesimpulan (*Drawing conclusion*)

Penarikan kesimpulan menjadi tahap terakhir dalam analisis data. Tahap ini penting dalam penelitian untuk menjawab rumusan masalah-masalah yang sudah dibahas sebelumnya. Oleh karena itu, tahap ini harus kuat,

padat, dan jelas sehingga analisis yang dilakukan dapat mencakup semua aspek dalam analisis data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan memaparkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai pemanfaatan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diterapkan pada BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri dalam upaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Penelitian ini akan menjawab rumusan masalah pada bab I yaitu ”Bagaimana pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Wonogiri?”, ”Apa saja kendala-kendala pemanfaatan *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Wonogiri?”, dan ”Bagaimana efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan Wonogiri?”. Oleh karena itu, penulis akan memaparkan dan membahas data ke dalam beberapa kategori. Penulis telah mengumpulkan data dengan wawancara terhadap beberapa informan, diantaranya yaitu Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri dan beberapa peserta BPJS Kesehatan Wonogiri. Penelitian ini dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri yang beralamat di Jalan Raya Wonogiri - Wuryantoro KM.3, RT.3/RW.5, Wuryorejo, Kecamatan Wonogiri, Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa informan tersebut didapatkan rekapitulasi data yang akan dipaparkan dan dianalis secara deskriptif.

4.1 Temuan Penelitian

4.1.1 Pemahaman terhadap Aplikasi

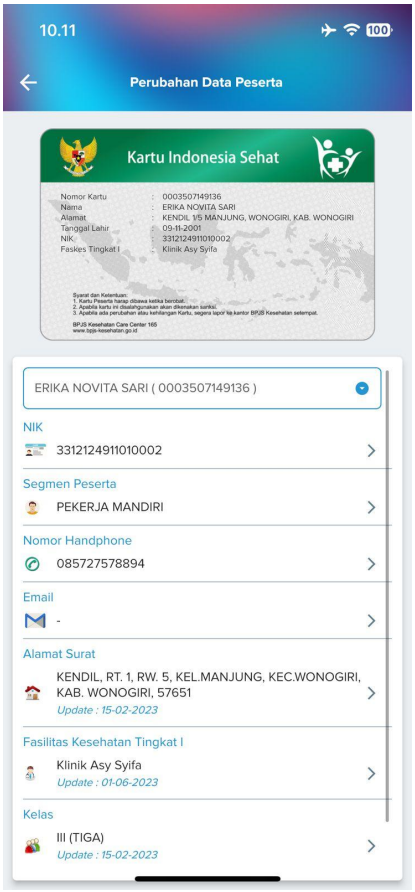
Pemahaman terhadap aplikasi dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana

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. Halaman awal aplikasi Mobile JKN dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut.

Gambar 4.1 Halaman Awal Aplikasi Mobile JKN

Dalam mendukung pelayanan administrasi peserta, *Mobile* JKN memiliki fitur-fitur aplikasi yang dapat diakses seperti pada gambar 4.2 berikut:



Gambar 4.2 Fitur Perubahan Data Peserta pada Aplikasi Mobile JKN

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).

Mengenai 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 Ibu Ika pratifi, Ibu Kristianti, dan Bapak Rony dapat ditemukan 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 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.

4.1.2 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*, kemuduan 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).

4.1.3 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 *capctha*.

Ibu Ika melalui hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa proses *login* semakin ribet dibandingkan sebelumnya.

> ”Nah ini, kalau dulu kan waktu awal-awal waktu *login* itu langsung bisa akses ya. Nah, sekarang *login*-nya tu kaya apa mbak ya kaya per fitur, misalnya mau akses yang daftar atau mau akses yang ini tu harus *login* lagi pakai *captcha* itu lo, jadi sulit terbaca kalau orang tua kadang-kadang harus di *zoom*. Kalau dulu kan sekali akses langsung bisa semuanya. Jadi, ribetnya disitu”. (Ika, Peserta BPJS Kesehatan Wonogiri, Senin 10 Juni 2024).

4.1.4 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 pendaftran *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, ketersedian 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 layanannnya 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).

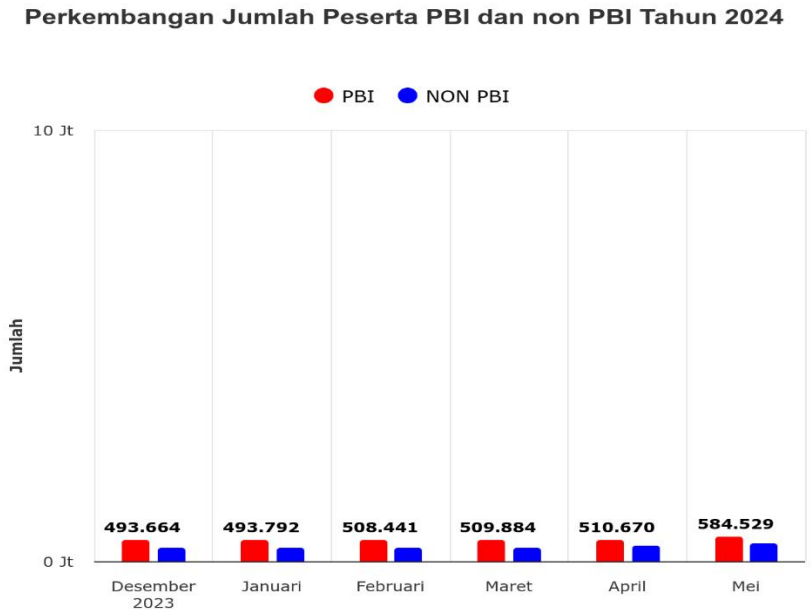
Meningkatnya partisipasi masyarakat juga dapat dilihat dari jumlah peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri sebesar 999.020 jiwa pada tahun 2024 dengan cakupan 94,77%. Jumlah peserta tersebut mengalami pertumbuhan rata-rata 37.745 jiwa. Kepesertaan tersebut terbagi menjadi Peserta Penerima Bantuan Iuran (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 4.1 dan gambar 4.3 berikut.

Tabel 4.1

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	810.826	0,07%
2.	Februari	819.734	1,10%
3.	Maret	822.020	0,28%
4.	April	875.960	6,56%
5.	Mei	999.020	14,05%



Gambar 4.3

Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri Tahun 2024

Sumber: Dewan Jaminan Sosial Nasional Sistem Monitoring Terpadu

Meskipun banyak manfaat dan kemudahan yang dirasakan oleh peserta dan staf, namun beberapa peserta mengatakan bahwa mereka lebih memilih ke kantor untuk mendapatkan pelayanan daripada melalui aplikasi. Seperti hasil wawancara dengan Bapak Rony yang menyatakan bahwa dengan datang ke kantor proses lebih cepat.

> ”Kalau itu lebih senang langsung kak soalnya itu prosesnya lebih cepat kan kita langsung dilayani”. (Rony, Peserta BPJS Kesehatan, Senin 10 Juni 2024).

Hal serupa didapatkan dari hasil wawancara dengan Ibu Idha bahwa dengan datang langsung ke kantor dapat langsung dijelaskan oleh staf dan tidak mengalami kendala jaringan.

> ” Mungkin lebih jelasnya ke kantor langsung ya. Karena kan langsung dijelaskan oleh pegawainya kalau di aplikasi kan kadang terkendala jaringan internetnya”. (Idha Setiyanti, Peserta BPJS Kesehatan Wonogiri, Selasa 11 Juni 2024).

4.1.5 Kepuasan dalam Penggunaan Aplikasi

Melalui wawancara yang dilakukan dengan Ibu Ika Pratifi merasa puas karena aplikasi memberikan layanan yang lengkap melalui fitur-fiturnya.

> ” Sudah cukup baik. Layanan yang diperlukan oleh masyarakat sudah cukup lengkap karena fitur-fitur dalam aplikasi banyak”. (Ika Pratifi, Peserta BPJS Kesehatan Wonogiri, Senin 10 Juni 2024).

Dengan fitur-fitur aplikasi yang lengkap memungkinkan peserta mudah memperoleh informasi mengenai data diri mereka. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara bersama Ibu Kristanti. Melalui wawancara, Ibu Krsitanti merasa

puas dengan pemanfaatan aplikasi karena selain dapat memperoleh informasi peserta juga bisa mendapat pelayanan yang baik.

> ”Sudah cukup puas karena dengan *Mobile* JKN saya bisa mendapat info peserta sendiri, dapat mendapatkan pelayanan dengan baik tanpa harus kesana-sini tapi melalui aplikasi, bisa menghemat waktu, dan semakin praktis”. (Kristanti, Peserta BPJS Kesehatan Wonogiri, Selasa 11 Juni 2024).

Hal tersebut juga didukung dengan jawaban Ibu Ida yang merasa puas karena pelayanan yang mudah. Pelayanan lebih mudah dikarenakan dapat diakses sendiri dimana saja dan kapan saja tanpa perlu datang ke kantor. Peserta merasa lebih praktis dan menghemat waktu mereka karena tidak perlu antri berjam-jam.

> ” Saya merasa puas dengan adanya *Mobile* JKN karena mempermudah saya dalam mendapatkan pelayanan dan menghemat waktu saya tanpa harus datang ke kantor”. (Ida Wulandari, Peserta BPJS Kesehatan Wonogiri, Selasa 11 Juni 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan peserta, mereka merasa puas dengan aplikasi dikarenakan kelengkapan fitur, kemudahan memperoleh informasi, kemudahan pelayanan, dan menghemat waktu. Peserta menjawab bahwa penggunaan aplikasi sangat mempengaruhi waktu mereka. Aplikasi dapat mempermudah proses peserta untuk mendapatkan pelayanan. Peserta merasa efisien karena tidak perlu kesana kemari dan melewati berbagai proses antri, cukup mengakses akun mereka sendiri dari rumah maupun tempat kerja. Aplikasi sangat menguntungkan bagi pekerja yang harus izin dari tempat kerja untuk datang ke kantor BPJS. Meskipun demikian, beberapa peserta merasa kurang puas dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN.

Melalui hasil wawancara ditemukan bahwa beberapa peserta merasa kurang puas terhadap aplikasi *Mobile* JKN dan merasa perlu ada yang

ditingkatkan lagi. Ibu Ida Wulandari sebagai peserta mengatakan perlu adanya perbaikan pada aplikasi agar tidak sering *error*. Selain itu, Ibu Ika dan Ibu Prihatina juga kurang puas dan merasa proses *login* aplikasi harus dipermudah.

4.2 Pembahasan Penelitian

4.2.1 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.

4.2.2 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.

4.2.3 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.

4.2.4 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 layanan 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.

4.2.5 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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dari Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Studi Kasus pada BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri, maka penulis menarik kesimpulan dan memberikan saran sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

Setelah pelaksanaan penelitian dengan melakukan wawancara kepada Kepala BPJS Kesehatan Wonogiri dan beberapa peserta, penulis melengkapinya dalam penyajian dan pembahasan, dapat simpulkan 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.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dan hasil wawancara pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri mengenai Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* 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.

DAFTAR PUSTAKA

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.uii.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=AZ0cAAAAQBAJ

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). https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55291238/5._Analisis_pelayanan_publik_terhadap_masyarakat__kasus_pelayanan_kesehatan_di_kabupaten_agam_-libre.pdf?1513269770=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D5_Analisis_pelayanan_publik_terhadap_mas.pdf&Expires=1714371699&Signature=UsI6a02kPahA~1f~PtDalLEafpH958QPL0mjM~E5-XBtDiBZHCona13djuUYQbk~cx~88BdafxPABB3eTIWQkC2F2mssW2MYm--5Sy7n6Nw8Vl~iOtOvGFTXakbTeJs3tlv-fVKAmQOWegSbmK6YnXSQlx6DyyT46frVrLILwJhFiIJEi87jus~LWhi80CuUQ-JBgG7YTTSAe6n~mcXCEvk5zSUuEmqlO02D-ykfUxUXIoH7bqI-JpWZwww3HI7byAhBwE45ut2xkXXiIAFqTAKYWquvknU-AS7wObed~WYMtEYdJMLSUo5HdltaOje79vgO1q0Pt-lf98uPcj~K7A__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Kemenkes RI. (2016). *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* (E. A. P,Ed.).KemenkesRI. https://siha.kemkes.go.id/portal/files_upload/Buku_Panduan_JKN_bagi_Populasi_Kunci_2016.pdf

Kemenkeu. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun*

2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden Republik Indonesia. JDIH Kemenkeu. https://jdih.kemenkeu.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 Pesanggrahan 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 Srondol). *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).

Prasetiyo, 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). *Reasearch 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

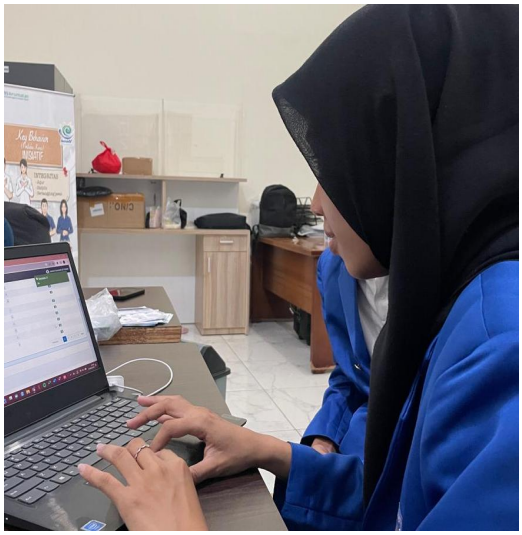
Yuliastuti, H., & Jawahir, Moh. (2023). Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan NasionalDi Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Langit BiruPoliteknik Penerbangan IndonesiaCurug*,*4*(No.1),28–40. https://journal.ppicurug.ac.id/index.php/jpkm/article/view/726/508

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.

Lampiran 1

Dokumentasi Wawancara di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri



Lampiran 2

Transkrip Hasil Wawancara

HASIL WAWANCARA

PEMANFAATAN *MOBILE* JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN: STUDI KASUS PADA BPJS KESEHATAN WONOGIRI

Ibu Hariyatni (Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri)

1. Gambaran umum BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri

a. Apa saja pelayanan peserta yang diberikan oleh BPJS Kesehatan?

   Pelayanan administrasi peserta yang dapat dilayani di Kantor BPJS Kesehatan adalah pendaftaran peserta untuk semua segmen kepesertaan, perubahan data dan administrasi lainnya, serta permintaan Informasi dan Penanganan pengaduan

b. Apa tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan terhadap peserta?

   Untuk selama ini untuk tantangan yang dihadapi itu pertama tingkat pemahaman peserta yang berbeda-beda, sehingga banyak peserta saat melakukan kontak layanan mengajak lebih dari 1 orang pendamping, sehingga menyebakan ruang tunggu penuh. Kemudian, masih banyak peserta yang memberikan kuasa kepada saudara atau orang lain untuk melakukan pendaftaran/perubahan data, sehingga peserta tidak mendapatkan edukasi secara langsung. Tantangan yang kami hadapi lainnya adalah akses jaringan internet yang tidak stabil jika dibandingkan dengan kabupaten/kota lain di wilayah Kantor Cabang Surakarta, sehingga menyebabkan waktu tunggu

pelayanan lebih lama. Di Kabupaten Wonogiri ini kesadaran dan antusias terhadap layanan *non* tatap muka masih rendah, peserta lebih banyak mengakses layanan tatap muka sehingga antriannya banyak.

c. Apa saja fitur yang disediakan BPJS Kesehatan untuk peserta?

Jadi untuk melayani peserta kita menyediakan dua kanal layanan yaitu Kanal Kanal Layanan Tatap Muka dan Kanal Layanan *Non* Tatap Muka. Kanal Layanan Tatap Muka ini ada pelayanan yang kita lakukan setiap hari Senin sampai Jumat kecuali hari libur ya yang dilakukan disemua kantor cabang kabupaten dan kota. Kemudian Mall Pelayanan Publik, nah ini untuk Kabupaten Wonogiri juga melayani dari Senin sampai Jumat. Kemudian ada BPJS Keliling, BPJS Keliling ini kita lakukan di kecamatan-kecamatan atau daerah-daerah yang kita nilai membutuhkan, dan ini kita koordinasi dengan pihak kecamatan, desa, maupun puskesmas dan lain-lain. Kemudian pelayanan PIPP itu ada dua yaitu fasilitas kesehatan tingkat pertama ada puskesmas, dokter, klinik yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan khusus pelayanan bayi baru lahir. Ketika ibunya sudah memiliki JKN, bayi baru lahir bisa didaftarkan melalui PIPP dan juga FKTRL atau rumah sakit. Kemudian untuk Kanal Layanan *Non* Tatap Muka ini sebenarnya peserta dapat mengakses pelayanan secara mandiri, itu bisa melalui website BPJS Kesehatan, Aman JKN atau Anjungan Mandiri yang ada di kantor cabang dan mudah-mudahan untuk kedepannya di Kantor Wonogiri disediakan, kemudian *Mobile* JKN yang bisa diunduh melalui *PlayStore*, kemudian yang baru yaitu BPJS *online* yang melakukan pelayanan kolektif terhadap desa, kecamatan,

organisasi-organisasi atau lain-lain dengan menghubungi kami terlebih dahulu kemudian dilayani secara daring melalui zoom. Kemudian *Call Centre* 165, terus ini juga *QR Code* di pintu masuk yang bisa langsung diakses tanpa masuk ke dalam kantor untuk antri, kemudian ada Lapor, dan WA PANDAWA.

d. Apa saja kendala yang dihadapi peserta dalam memanfaatkan fitur tersebut?

   Kendala umum yang dihadapi peserta terletak pada kendala akses jarak dan jaringan internet.

2. Petugas memanfaatkan Aplikasi *Mobile* JKN dalam pelayanan

a. Apakah petugas memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN dalam proses pelayanan peserta?

   Ya staf menggunakan Aplikasi Mobile JKN sesuai dengan kewenangan hak akses masing-masing

b. Bagaimana petugas menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dalam proses pelayanan peserta?

   Aplikasi *Mobile* JKN digunakan oleh staf pelayanan peserta dan staf kepesertaan khusus yang memiliki hak akses sesuai tupoksinya untuk pelayanan: pengecekan status kepesertaan sudah terdaftar atau belum, 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*.

c. Seberapa sering petugas memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN dalam proses pelayanan?

Setiap hari, setiap ada kontak dengan peserta yang membutuhkan pelayanan tersebut atau informasi selalu dilayani.

d. Apa saja manfaat yang didapatkan organisasi dari penggunaan aplikasi *Mobile* JKN?

   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 layanannnya akan lebih cepat. Kemudian meningkatkan citra institusi atau perusahaan juga.

e. Bagaimana aplikasi *Mobile* JKN membantu petugas dalam mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan?

   Dengan aplikasi Mobile JKN ini, staff dapat memberikan pelayanan lebih cepat, dan dapat dilakukan dimana saja sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku. Untuk pelayanan di Kantor dapat dilakukan oleh Service Officer (SO) sehingga peserta tidak perlu antri di loket, pelayanan juga bisa dilakukan saat kegiatan sosialisasi maupun kegiatan yang lain, sehingga peserta dapat dilayani saat itu juga, tidak perlu datang ke kantor di hari yang lain.

f. Bagaimana aplikasi *Mobile* JKN meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kepesertaan BPJS Kesehatan?

Mobile JKN memberikan banyak kemudahan untuk Peserta JKN itu sendiri. Dengan update-update fitur penting seperti info peserta, perubahan data, antrian *online*, REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap), dsb. Dapat meningkatkan kepedulian dari Peserta dalam memastikan kepesertaan mereka aktif dan tidak terdapat kendala. Sehingga jika ada peserta yang *non* aktif atau terdapat kendala, maka peserta dapat segera melakukan perubahan data atau datang ke Kantor untuk *update* status kepesertaan tersebut. Diharapkan peserta semakin sadar terhadap status kepesertaan mereka dan keluarganya. Jumlah peserta BPJS Kesehatan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu 2016 dengan tahun setelah diluncurkannya aplikasi yaitu 2018. Dimana, pada tahun 2016, jumlah peserta BPJS Kesehatan Wonogiri keseluruhan adalah 476.108 jiwa sedangkan pada tahun 2018 jumlah peserta BPJS Kesehatan Wonogiri adalah 664.651 jiwa. Jumlah tersebut merupakan jumlah keseluruhan peserta baik PBI maupun *non*-PBI, untuk peserta *non*-PBI sendiri jumlah peserta adalah 116.785 pada tahun 2016 dan 252.728 pada tahun 2018. Jadi, dengan adanya aplikasi *Mobile* JKN saya dapat mengatakan bahwa jumlah partisipasi peserta BPJS Kesehatan meningkat.

g. Apakah petugas sering memberikan edukasi mengenai aplikasi *Mobile* JKN kepada 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 point *Mobile* JKN. Media massa ada melalui instagram BPJS Kesehatan, website, kemudian ada *leaflet* dan lain-lain yang kita kirimkan ke peserta.

h. Apa saja kendala yang dialami petugas dalam memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN dalam proses pelayanan?

Kendala yang dihadapi saat ini adalah kendala kehabisan daya batre dan akses jaringan untuk wilayah Kecamatan tertuntu.

i. Bagaimana petugas menghadapi kendala dalam penggunaan aplikasi *Mobile* JKN?

Untuk mengantisipasi kendala tersebut, adalah dengan menjaga kapasitas daya dan selalu siap *power bank*, untuk antisipasi jaringan dengan menggunakan *back up* jaringan internet.

3. Peserta memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan pelayanan

a. Bagaimana pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN oleh peserta?

Alur untuk mendapatkan aplikasi Mobile JKN, Peserta dapat melakukan download aplikasi melalui *Play Store*, kemuduan melakukan registrasi, dan dapat memanfaatkan fasilitas sesuai dengan segmen kepesertaan masing-masing.

b. Seberapa jauh pengetahuan dan kesadaran peserta mengenai aplikasi Mobile JKN untuk mendapatkan pelayanan?

Sejauh ini memang untuk Kabupaten Wonogiri memang untuk tingkat kesadaran masih perlu ditingkatkan lagi, tetapi trennya itu semakin meningkat. Tren untuk *download Mobile* JKN kemudian penggunaan aplikasi semakin

meningkat. Dan ini pun juga dilakukan *feedback* secara berkala ke fasilitas kesehatan. Jadi, edukasi *Mobile* JKN tadi selain oleh BPJS juga oleh faskes dilakukan edukasi dan termonitor siapa sih yang menggunakan aplikasi. Kalau sejauh ini penggunaan semakin meningkat.

c. Apa saja manfaat dari penggunaan aplikasi *Mobile* JKN sebagai fitur pelayanan oleh peserta?

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. Yang paling banyak digunakan saat ini yaitu konsultasi dokter, terus yang banyak juga ada pendaftaran *online* peserta dapat melakukan *booking* antrian pelayanan untuk mengakses layanan baik di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama maupun Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan, sehingga peserta tidak perlu mengantri lama. Dan Pendaftaran REHAB bagi peserta yang memiliki tunggakan diatas 4 (empat) bulan dapat mengajukan program cicilan melalui fitur Pendaftaran REHAB. Lalu, peserta dapat melakukan updating data secara mandiri, sehingga tidak perlu ke kantor. Dan bagi calon peserta dapat menggunakan aplikasi untuk mendaftar melalui aplikasi, sehingga tidak perlu ke kantor.

d. Apa saja kendala yang dialami peserta dalam memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN dalam mendapatkan pelayanan?

   Kendala umum yang sering dialami peserta adalah penyimpanan memori internal peserta yang penuh, nomer hp yang sering ganti sehingga tidak dapat mengakses aplikasi karena nomor yang digunakan dan nomor yang didaftrakan berbeda, kendala akses jaringan internet.

HASIL WAWANCARA

PEMANFAATAN *MOBILE* JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN: STUDI KASUS PADA BPJS KESEHATAN WONOGIRI

Ika Pratifi (33 tahun)

1. Peserta memahami aplikasi *Mobile* JKN

a. Apa yang anda ketahui mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

Dari yang saya ketahui aplikasi *Mobile* JKN bisa digunakan untuk pendaftaran baru peserta mandiri, perubahan fitur kesehatan, dan mengecek status kepesertaan.

b. Bagaimana kemudahan mendapatkan infromasi mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

Cukup sulit, saya harus mencari informasi sendiri mengenai aplikasi tersebut.

c. Apakah anda menggunakan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi *Mobile* JKN?

Iya saya menggunakan.

d. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN?

Sangat mudah, aplikasinya cukup mudah dipahami.

2. Pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan pelayanan BPJS Kesehatan

a. Apakah anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan layanan?

Iya saya menggunakan fitur yang ada di aplikasi tersebut.

b. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

   Cukup sering.

c. Apa saja fitur pada aplikasi *Mobile* JKN yang sering anda gunakan?

   Fitur yang sering saya gunakan yaitu pendaftaran antrian fitur kesehatan. Sebelum periksa atau kontrol kesehatan saya biasanya melakukan pendaftaran *online* dulu agar tidak perlu antri lama.

d. Apakah anda lebih senang mendapatkan pelayanan langsung di kantor BPJS Kesehatan atau melalui aplikasi *Mobile* JKN? Mengapa?

   Saya lebih senang menggunakan *Mobile* JKN karena lebih praktis dan efisien. Saya tidak perlu datang langsung ke kantor, hanya perlu mengaksesnya dari rumah.

e. Apa saja manfaat yang anda dapatkan dari penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dalam proses mendapatkan layanan?

   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.

f. Apakah penggunaan aplikasi *Mobile* JKN mempengaruhi waktu anda untuk mendapatkan layanan?

   Iya. Saya merasa lebih menghemat waktu karena tidak perlu antri.

g. Apa saja kendala yang anda alami dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

   Tidak ada.

h. Bagaimana anda menilai keseluruhan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN?

   Sudah cukup baik. Layanan yang diperlukan oleh masyarakat sudah cukup

lengkap karena fitur-fitur dalam aplikasi banyak.

HASIL WAWANCARA

PEMANFAATAN *MOBILE* JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN: STUDI KASUS PADA BPJS KESEHATAN WONOGIRI

Kristanti (31 tahun)

1. Peserta memahami aplikasi *Mobile* JKN

a. Apa yang anda ketahui mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

   Aplikasi *Mobile* JKN itu aplikasi yang digunakan oleh peserta BPJS Kesehatan untuk mengetahui tentang informasi BPJS itu sendiri. Apliaksi tersebut memiliki banayak fitur. Fitur tersebut yaitu perubahan data peserta, penambahan peserta, info peserta, dan pendaftaran antrian.

b. Bagaimana kemudahan mendapatkan infromasi mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

   Cukup mudah. Saya pertama kali mengetahui aplikasi *Mobile* JKN dari yayasan tempat saya bekerja. Atasan saya menyuruh saya untuk mengunduh aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan informasi mengenai BPJS saya.

c. Apakah anda menggunakan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi *Mobile* JKN?

   Iya, saya menggunakan fitur antrian *online* ke rumah sakit.

d. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN?

   Cukup mudah, karena di aplikasi sudah jelas cara-cara untuk *login* dan lainnya.

2. Pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan pelayanan BPJS Kesehatan

a. Apakah anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan layanan?

   Iya saya menggunakan aplikasi untuk mendapatkan layanan.

b. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

   Saya sering menggunakannya.

c. Apa saja fitur pada aplikasi *Mobile* JKN yang sering anda gunakan?

   Saya sering menggunakan fitur pendaftaran pelayanan yang ada di aplikasi *Mobile* JKN. Saya juga pernah menggunakan fitur perubahan data peserta ketika hamil anak kedua. Saya menambahkan data dan disuruh untuk cek *Mobile* JKN apakah data sudah masuk atau belum.

d. Apakah anda lebih senang mendapatkan pelayanan langsung di kantor BPJS atau melalui aplikasi *Mobile* JKN? Mengapa?

   Lebih senang memakai aplikasi *Mobile* JKN. Alasannya yaitu lebih mudah, tidak perlu mengantri dan tidak memerlukan waktu banyak. Saya lebih efisien karena tidak perlu mengurus izin kerja untuk datang ke kantor karena ribet.

e. Apa saja manfaat yang anda dapatkan dari penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dalam proses mendapatkan layanan?

   Menurut saya *Mobile* JKN selain mudah dan menghemat waktu saya juga bisa menggunakan pendaftaran pelayanan di rumah sakit tanpa datang langsung.

f. Apakah penggunaan aplikasi *Mobile* JKN mempengaruhi waktu anda untuk mendapatkan layanan?

   Saya rasa *Mobile* JKN sudah cukup menghemat waktu saya. Seperti yang saya

bilang sebelumnya, dengan aplikasi saya bisa mendaftar pelayanan dan tidak mengantri, saya juga tidak perlu izin kerja.

g. Apa saja kendala yang anda alami dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

   Dulu pernah kendala waktu *login* karena pergantian nomor HP, cukup sulit karena lupa *password* sehingga harus dibantu petugas dan yayasan untuk mengembalikan.

h. Bagaimana anda menilai keseluruhan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN?

   Sudah cukup puas karena dengan *Mobile* JKN saya bisa mendapat info peserta sendiri, dapat mendapatkan pelayanan dengan baik tanpa harus kesana-sini tapi melalui aplikasi, bisa menghemat waktu, dan semakin praktis. Saran saya untuk fasilitas atau faskes tingkat pertama lebih mudah lagi dalam memberikan rujukan.

HASIL WAWANCARA

PEMANFAATAN *MOBILE* JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN: STUDI KASUS PADA BPJS KESEHATAN WONOGIRI

Ida Wulandari (32 tahun)

1. Peserta memahami aplikasi *Mobile* JKN

a. Apa yang anda ketahui mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

   Menurut saya *Mobile* JKN adalah aplikasi BPJS untuk mendapatkan layanan tanpa tatap muka dan mendapat informasi tertentu.

b. Bagaimana kemudahan mendapatkan infromasi mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

   Cukup mudah. Saya mendapatkan informasi mengenai aplikasi tersebut dari orang terdekat saya. Saya dibantu langkah-langkah penggunaan dan fungsi dari fitur-fitur yang ada di aplikasi.

c. Apakah anda menggunakan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi *Mobile* JKN?

   Iya saya menggunakan fitur untuk mengecek info *Virtual Account* dan riwayat pembayaran.

d. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN?

   Cukup mudah.

2. Pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan pelayanan BPJS Kesehatan

a. Apakah anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan layanan?

   Iya saya menggunakan.

b. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

   Saya menggunakan *Mobile* JKN satu bulan sekali.

c. Apa saja fitur pada aplikasi *Mobile* JKN yang sering anda gunakan?

   Fitur yang sering saya gunakan yaitu info iuran. Setiap satu bulan sekali saya menggunakan fitur info iuran untuk mengecek nomor *Virtual Account* dan riwayat pembayaran untuk membayar iuran.

d. Apakah anda lebih senang mendapatkan pelayanan langsung di kantor BPJS atau melalui aplikasi *Mobile* JKN? Mengapa?

   Saya lebih senang menggunakan *Mobile* JKN karena mempersingkat waktu. Jika harus ke kantor saya merasa ribet dan memakan waktu karena saya sendiri memiliki anak yang masih kecil.

e. Apa saja manfaat yang anda dapatkan dari penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dalam proses mendapatkan layanan?

   Manfaat yang saya rasakan selama menggunakan *Mobile* JKN yaitu memudahkan dalam mendapat layanan administrasi. Sebagai ibu rumah tangga yang memiliki anak kecil, aplikasi tersebut membantu saya untuk lebih mudah mendapat pelayanan tanpa datang ke kantor dan harus antri.

f. Apakah penggunaan aplikasi *Mobile* JKN mempengaruhi waktu anda untuk mendapatkan layanan?

   Iya, karena dengan menggunakan *Mobile* JKN saya rasa pelayanan lebih cepat dan menghemat waktu.

g. Apa saja kendala yang anda alami dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

   Kendala yang sering saya alami adalah sering gangguan sistem. Saat

menggunakan aplikasi seringkali terjadi *error*.

h. Bagaimana anda menilai keseluruhan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN?

Saya merasa puas dengan adanya *Mobile* JKN karena mempermudah saya dalam mendapatkan pelayanan dan menghemat waktu saya tanpa harus datang ke kantor. Saran saya kedepannya sistem pada aplikasi tersebut diperbaiki lagi agar tidak sering *error*.

HASIL WAWANCARA

PEMANFAATAN *MOBILE* JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN: STUDI KASUS PADA BPJS KESEHATAN WONOGIRI

Bagas Pratomo (31 tahun)

1. Peserta memahami aplikasi *Mobile* JKN

a. Apa yang anda ketahui mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

Ya *Mobile* JKN adalah aplikasi yang mana kita dapat melihat tagihan BPJS kita, bisa melihat saldo iuran sebesar berapa, kemudian info peserta, info pelayanan, dan konsultasi dokter.

b. Bagaimana kemudahan mendapatkan infromasi mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

Saya mendapat informasi mengenai aplikasi dari media sosial, saya rasa cukup mudah.

c. Apakah anda menggunakan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi *Mobile* JKN?

Iya. Saya menggunakan fitur konsultasi dokter karena sering konsultasi juga, kemudian info lokasi faskes, perubahan data, dan info program JKN.

d. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN?

Cukup mudah.

2. Pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan pelayanan BPJS Kesehatan

a. Apakah anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan layanan?

Kadang-kadang.

b. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

   Saya jarang menggunakan *Mobile* JKN.

c. Apa saja fitur pada aplikasi *Mobile* JKN yang sering anda gunakan?

   Saya jarang menggunakan fitur di aplikasi tersebut, paling saya sesekali menggunakan fitur konsultasi dokter.

d. Apakah anda lebih senang mendapatkan pelayanan langsung di kantor BPJS atau melalui aplikasi *Mobile* JKN? Mengapa?

   Enak ke aplikasi soalnya lebih cepat.

e. Apa saja manfaat yang anda dapatkan dari penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dalam proses mendapatkan layanan?

   Manfaatnya kita bisa mengetahui info lokasi faskes terdekat, kemudian bisa konsultasi dokter, ya jadi lebih mudah mbak untuk konsultasi dokter itu jadi mudah sekali.

f. Apakah penggunaan aplikasi *Mobile* JKN mempengaruhi waktu anda untuk mendapatkan layanan?

   Saya rasa dengan *Mobile* JKN jadi lebih efisien karena tidak perlu antri.

g. Apa saja kendala yang anda alami dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

   Untuk kendala sendiri sementara belum ada.

h. Bagaimana anda menilai keseluruhan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN?

   Cukup puas. Sarannya mungkin lebih diperbanyak fiturnya saja mbak.

HASIL WAWANCARA

PEMANFAATAN *MOBILE* JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN: STUDI KASUS PADA BPJS KESEHATAN WONOGIRI

Rony (25 tahun)

1. Peserta memahami aplikasi *Mobile* JKN

a. Apa yang anda ketahui mengenai aplikasi Mobile JKN?

Yang saya ketahui aplikasi *Mobile* JKN itu untuk mengakses BPJS Kesehatan. yang saya tahu aplikasi *Mobile* JKN bisa untuk mengakses faskes dan cek iuran.

b. Bagaimana kemudahan mendapatkan infromasi mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

Susah si mbak kurang info menurut saya. Saya dulu pertama kali tahu dari perusahaan tempat saya kerja.

c. Apakah anda menggunakan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi *Mobile* JKN?

Iya.

d. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN?

Ya gampang-gampang susah ya kak. Susahnya ya kurang tau aplikasinya si mbak kaya kurang info gitu.

2. Pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan pelayanan BPJS Kesehatan

a. Apakah anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan layanan?

Biasanya menggunakan kak.

b. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

   Kalau sering enggaknya itu enggak ya kak, ya cuma pas ada sakit atau keluarga yang sakit jadi ya jarang.

c. Apa saja fitur pada aplikasi *Mobile* JKN yang sering anda gunakan?

   Biasanya faskes itu aja si kak.

d. Apakah anda lebih senang mendapatkan pelayanan langsung di kantor BPJS atau melalui aplikasi *Mobile* JKN? Mengapa?

   Kalau itu lebih senang langsung kak soalnya itu prosesnya lebih cepat kan kita langsung dilayani.

e. Apa saja manfaat yang anda dapatkan dari penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dalam proses mendapatkan layanan?

   Ya kalau itu sih manfaatnya untuk ngecek faskes itu sih kak. Lebih ke informasinya.

f. Apakah penggunaan aplikasi *Mobile* JKN mempengaruhi waktu anda untuk mendapatkan layanan?

   Kurang efisien sih kak, enakan datang ke kantor.

g. Apa saja kendala yang anda alami dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

   Ya kurang tau fitur-fiturnya itu.

h. Bagaimana anda menilai keseluruhan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN?

   Saya rasa kurang efisien sih kak. Soalnya tidak tahu langkah-langkahnya dan tidak ada panduannya. Saran saya kedepannya ada panduannya dan sosialisasi sih kak.

HASIL WAWANCARA

PEMANFAATAN *MOBILE* JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN: STUDI KASUS PADA BPJS KESEHATAN WONOGIRI

Ika (45 tahun)

1. Peserta memahami aplikasi *Mobile* JKN

a. Apa yang anda ketahui mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

Menurut saya aplikasi *Mobile* JKN adalah sebuah aplikasi yang membantu masyarakat untuk mempermudah akses jika kita mau menggunakan semacam layanan BPJS Kesehatan seperti itu.

b. Bagaimana kemudahan mendapatkan infromasi mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

Cukup mudah. Saya dulu pertama kali tahu *Mobile* JKN dari kantor. Jadi, kaya kolektif begitu langsung disuruh pasang aplikasi untuk semua ASN.

c. Apakah anda menggunakan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi *Mobile* JKN?

Iya. Yang biasa saya pakai itu kalau daftar mau kontrol itu sering pakai. Saya waktu anak saya dulu sakit kan beberapa kali kontrol itu, sama layanan-layanan semacam di Rumah Sakit Hermina misalnya saya membutuhkan kaya di poli apa gitu saya ingin mengetahui dokternya atau janjian hari apa saya bisa mengakses dari situ.

d. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN?

Mudah saya tidak mengalami kesulitan. Kalau pertama kali dulu waktu akses

pertama kali ya banyak tanya temen begitu, tapi lama kelamaan setelah beberapa kali memakai bisa kok.

2. Pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan pelayanan BPJS Kesehatan

a. Apakah anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan layanan?

   Iya, untuk daftar *online* itu tadi.

b. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

   Jarang mbak. Jadi, sebelum saya mau kontrol anak saya itu belum pernah pakai. Jadi, saya pertama kali akses ya waktu itu, waktu mau periksa.

c. Apa saja fitur pada aplikasi *Mobile* JKN yang sering anda gunakan?

   Fitur yang paling sering ya daftar *online* buat periksa atau kontrol anak saya itu mbak.

d. Apakah anda lebih senang mendapatkan pelayanan langsung di kantor BPJS atau melalui aplikasi *Mobile* JKN? Mengapa?

   Kalau saya lebih suka pakai *Mobile* JKN ya. Soalnya lebih mudah dan simpel tidak perlu ke kantor begitu.

e. Apa saja manfaat yang anda dapatkan dari penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dalam proses mendapatkan layanan?

   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.

f. Apakah penggunaan aplikasi *Mobile* JKN mempengaruhi waktu anda untuk mendapatkan layanan?

Saya merasa lebih hemat waktu, lebih cepat, lebih efisien ya.

g. Apa saja kendala yang anda alami dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

Nah ini, kalau dulu kan waktu awal-awal waktu *login* itu langsung bisa akses ya. Nah, sekarang *login*-nya tu kaya apa mbak ya kaya per fitur, misalnya mau akses yang daftar atau mau akses yang ini tu harus *login* lagi pakai *captcha* itu lo, jadi sulit terbaca kalau orang tua kadang-kadang harus di *zoom.* Kalau dulu kan sekali akses langsung bisa semuanya. Jadi, ribetnya disitu.

h. Bagaimana anda menilai keseluruhan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN?

Menurut saya sangat membantu untuk saya pribadi. Ya, itu tadi kalau misalkan mau kontrol nggak perlu bolak-balik rumah sakit untuk daftar cukup *online* besoknya sudah bisa langsung kontrol ketemu dokter, begitu. Sarannya untuk lebih mempersimpel lagi aksesnya masuk itu biar tidak berkali-kali masuk itu.

HASIL WAWANCARA

PEMANFAATAN *MOBILE* JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN: STUDI KASUS PADA BPJS KESEHATAN WONOGIRI

Prihatina (47 tahun)

1. Peserta memahami aplikasi *Mobile* JKN

a. Apa yang anda ketahui mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

Mobile JKN adalah aplikasi dari BPJS untuk mendapatkan layanan kesehatan.

b. Bagaimana kemudahan mendapatkan infromasi mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

Mudah si mbak soalnya saya pertama kali itu tahu *Mobile* JKN dari perusahaan.

c. Apakah anda menggunakan fitur-*fitur* yang ada dalam aplikasi *Mobile* JKN?

Iya mbak saya pernah menggunakan.

d. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN?

Cukup mudah mbak.

2. Pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan pelayanan BPJS Kesehatan

a. Apakah anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan layanan?

Iya mbak saya dulu pernah beberapa kali menggunakan aplikasi tersebut. Dulu itu, setelah keluar dari perusahaan saya kan pindah kepesertaan jadi mandiri itu lewat aplikasi.

b. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

Jarang sih, jika membutuhkan saja.

c. Apa saja fitur pada aplikasi *Mobile* JKN yang sering anda gunakan?

   Itu mbak turun kelas, pindah faskes, cetak kartu, dan nambah anggota keluarga, ya itu.

d. Apakah anda lebih senang mendapatkan pelayanan langsung di kantor BPJS atau melalui aplikasi *Mobile* JKN? Mengapa?

   Lewat aplikasi sih mbak karena bisa diakses dari rumah jadi tidak perlu ke kantor.

e. Apa saja manfaat yang anda dapatkan dari penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dalam proses mendapatkan layanan?

   Manfaat yang paling saya rasakan itu hemat waktu dan mudah mbak soalnya diakses dari rumah kan bisa.

f. Apakah penggunaan aplikasi *Mobile* JKN mempengaruhi waktu anda untuk mendapatkan layanan?

   Iya mbak. Saya merasakan pelayanannya lebih cepat dan mudah karena tidak perlu antri di kantor. Kalau antri kan biasanya banyak mbak di kantor jadi makan waktu.

g. Apa saja kendala yang anda alami dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

   Kalau saya kendalanya paling jaringan suka *error* itu mbak.

h. Bagaimana anda menilai keseluruhan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN?

   Saya sih sudah puas mbak. Cuma kedepannya saran saya untuk proses *login*-nya lebih ditingkatkan lagi jadi lebih mudah gitu.

HASIL WAWANCARA

PEMANFAATAN *MOBILE* JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN: STUDI KASUS PADA BPJS KESEHATAN WONOGIRI

Idha Setiyanti (24 tahun)

1. Peserta memahami aplikasi *Mobile* JKN

a. Apa yang anda ketahui mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

   Itu aplikasi yang dikelola oleh BPJS ya.

b. Bagaimana kemudahan mendapatkan infromasi mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

   Menurut saya mudah ya. Saya dulu dari keluarga waktu mau melahirkan anak pertama itu saya disuruh buat daftar BPJS trus mengunduh *Mobile* JKN supaya lebih mudah katanya.

c. Apakah anda menggunakan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi *Mobile* JKN?

   Iya cuma punya sama buat lihat info peserta aja sih mbak.

d. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN?

   Ya mudah sih mbak kan semua udah ada di aplikasinya. Semua sudah ada penjelasannya ketika di klik apa.

2. Pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan pelayanan BPJS Kesehatan

a. Apakah anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan layanan?

   Kalau itu belum pernah menggunakannya.

b. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

   Sangat jarang, hanya untuk melihat info peserta saja.

c. Apa saja fitur pada aplikasi *Mobile* JKN yang sering anda gunakan?

   Yang sering ya cuma itu mbak info peserta aja, soalnya yang lain belum pernah.

d. Apakah anda lebih senang mendapatkan pelayanan langsung di kantor BPJS atau melalui aplikasi *Mobile* JKN? Mengapa?

   Mungkin lebih jelasnya ke kantor langsung ya. Karena kan langsung dijelaskan oleh pegawainya kalau di aplikasi kan kadang terkendala jaringan internetnya.

e. Apa saja manfaat yang anda dapatkan dari penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dalam proses mendapatkan layanan?

   Kalau saya sih belum merasakan manfaatnya ya, karena kan belum pernah menggunakan aplikasinya secara langsung.

f. Apakah penggunaan aplikasi *Mobile* JKN mempengaruhi waktu anda untuk mendapatkan layanan?

   Mungkin lebih efisien sama lebih cepat juga karena tidak perlu ke kantornya langsung kan.

g. Apa saja kendala yang anda alami dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

   Terkendala jaringan waktu membuka aplikasi aja sih mbak.

h. Bagaimana anda menilai keseluruhan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN?

   Menurut saya sudah cukup bagus ya.

HASIL WAWANCARA

PEMANFAATAN *MOBILE* JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN: STUDI KASUS PADA BPJS KESEHATAN WONOGIRI

Sumarti (55 tahun)

1. Peserta memahami aplikasi *Mobile* JKN

a. Apa yang anda ketahui mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

   Menurut saya kalau aplikasi Mobile JKN itu aplikasi dari BPJS yang bisa dipakai untuk akses layanan ya mbak, soalnya kan di aplikasi banyak macam-macam kaya data kita, kartu BPJS, ada info iuran juga, sama lainnya.

b. Bagaimana kemudahan mendapatkan infromasi mengenai aplikasi *Mobile* JKN?

   Cukup susah kalau untuk saya. Saya itu tau dari anak saya, yang ngajarin ya anak saya, daftar itu juga anak saya.

c. Apakah anda menggunakan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi *Mobile* JKN?

   Iya.

d. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN?

   Agak sulit karena kan saya udah berumur ya mbak. Jadi, ya kalau mau memakai itu didampingin anak saya seringnya. Soalnya itu prosesnya menurut saya ribet, banyak tahapnya saya bingung.

2. Pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan pelayanan BPJS Kesehatan

a. Apakah anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan layanan?

Iya saya menggunakan.

b. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

Cukup sering, mungkin sebulan sekali untuk cek tagihan iuran.

c. Apa saja fitur pada aplikasi *Mobile* JKN yang sering anda gunakan?

Saya paling sering itu ya cek kartu itu buat lihat nomor peserta sama info iuran mbak soalnya kan tiap bulan harus bayar. Itu anak saya pasti cek nomor tagihan.

d. Apakah anda lebih senang mendapatkan pelayanan langsung di kantor BPJS Kesehatan atau melalui aplikasi *Mobile* JKN? Mengapa?

Di aplikasi sih mbak, lebih mudah tidak perlu antri. Kalau cuma mau cek tagihan harus datang ke kantor kan ribet ya mbak rumahnya juga lumayan jauh.

e. Apa saja manfaat yang anda dapatkan dari penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dalam proses mendapatkan layanan?

Yang saya rasakan sendiri itu kita jadi tahu data kita, lebih mudah itu tadi, hemat waktu juga soalnya kan dari rumah kita aksesnya, sama tidak perlu antri.

f. Apakah penggunaan aplikasi *Mobile* JKN mempengaruhi waktu anda untuk mendapatkan layanan?

Iya mbak. Saya jadi tidak perlu datang ke kantor dan antri kan hemat waktu berapa jam.

g. Apa saja kendala yang anda alami dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN?

Kalau kendala saya paling bingung itu tadi kalau tidak ada anak saya.

h. Bagaimana anda menilai keseluruhan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN?

Semoga kedepannya ada panduan atau diedukasi lagi untuk yang masih bingung.

Lampiran 3

Reduksi Data

Kategorisasi	Hasil Wawancara	Kata Kunci
Pemahaman terhadap Aplikasi Mobile JKN	1. Sejauh ini memang untuk Kabupaten Wonogiri memang untuk tingkat kesadaran masih perlu ditingkatkan lagi, tetapi trennya itu semakin meningkat. Tren untuk *download Mobile* JKN kemudian penggunaan aplikasi semakin meningkat.	• Tingkat kesadaran perlu ditingkatkan • Tren untuk download dan menggunakan aplikasi meningkat
Kemudahan Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN	2. Sangat mudah, aplikasinya cukup mudah dipahami. 3. Cukup mudah, karena di aplikasi sudah jelas cara-cara untuk *login* dan lainnya. 4. Cukup mudah. 6. Ya gampang-gampang susah ya kak. Susahnya ya kurang tau aplikasinya si mbak kaya kurang info gitu. 6. Saya rasa kurang efisien sih kak. Soalnya tidak tahu langkah-langkahnya dan tidak ada panduannya. Saran saya kedepannya ada panduannya dan sosialisasi sih kak. 7. Mudah saya tidak mengalami kesulitan. Kalau pertama kali dulu waktu akses pertama kali ya banyak tanya temen begitu, tapi lama kelamaan setelah beberapa kali memakai bisa kok. 8. Cukup mudah mbak. 9. Ya mudah sih mbak kan semua udah ada di aplikasinya. Semua sudah ada penjelasannya ketika di klik apa. 10. Agak sulit karena kan saya udah berumur ya mbak. Jadi, ya	• Aplikasi cukup mudah dipahami • Mudah karena sudah ada cara *login* • Sulit karena karena tidak ada informasi dan panduan mengenai penggunaan aplikasi • Kesulitan pada penggunaan pertama kali • Mudah karena sudah ada penjelasan di aplikasi • Sulit karena banyak tahapan dan sudah berumur

	kalau mau memakai itu didampingin anak saya seringnya. Soalnya itu prosesnya menurut saya ribet, banyak tahapnya saya bingung.	
Kendala dalam Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN	1. Kendala yang dihadapi saat ini adalah kendala kehabisan daya batre dan akses jaringan untuk wilayah kecamatan tertuntu. 1. Kendala umum yang sering dialami peserta adalah penyimpanan memori internal peserta yang penuh, nomer hp yang sering ganti sehingga tidak dapat mengakses aplikasi karena nomor yang digunakan dan nomor yang didaftrakan berbeda, kendala akses jaringan internet. 3. Dulu pernah kendala waktu *login* karena pergantian nomor HP, cukup sulit karena lupa *password* sehingga harus dibantu petugas dan yayasan untuk mengembalikan. 4. Kendala yang sering saya alami adalah sering gangguan sistem. Saat menggunakan aplikasi seringkali terjadi *error*. 6. Ya kurang tau fitur-fiturnya itu. 7. Nah ini, kalau dulu kan waktu awal-awal waktu *login* itu langsung bisa akses ya. Nah, sekarang *login*-nya tu kaya apa mbak ya kaya per fitur, misalnya mau akses yang daftar atau mau akses yang ini tu harus *login* lagi pakai *captcha* itu lo, jadi sulit terbaca kalau orang tua kadang-kadang harus di *zoom.* Kalau dulu kan sekali akses langsung bisa semuanya. Jadi, ribetnya disitu. 8. Kalau saya kendalanya paling jaringan suka *error* itu mbak. 9. Terkendala jaringan waktu membuka aplikasi aja sih mbak. 10. Kalau kendala saya paling	• Kehabisan daya baterai • Akses jaringan • Penyimpanan memori internal penuh • Nomor HP yang digunakan beda dengan yang terdaftar JKN • Peserta kurang memahami penggunaan aplikasi • Persyaratan untuk *login* aplikasi tidak lengkap • Kendala usia • Kendala jaringan • Peserta yang sudah berumur bingung dalam menggunakan aplikasi • Kendala *login* karena lupa *password* • Gangguan sistem atau aplikasi *error* • Kendala *login* karena *captcha* • Kurang mengetahui fitur-fitur di aplikasi

	bingung itu tadi kalau tidak ada anak saya.	
Efektivitas dalam Pelayanan	1. 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 layanannnya akan lebih cepat. Kemudian meningkatkan citra institusi atau perusahaan juga. 1. 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 2. 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. 3. Saya rasa *Mobile* JKN sudah cukup menghemat waktu saya. Seperti yang saya bilang sebelumnya, dengan aplikasi saya bisa mendaftar pelayanan dan tidak mengantri, saya juga tidak perlu izin kerja. 4. Iya, karena dengan menggunakan *Mobile* JKN saya rasa pelayanan lebih cepat dan	• Pelayanan dapat dilakukan dimana saja • Pelayanan lebih cepat • Antrian di kantor berkurang • Meningkatkan citra perusahaan • Mengurangi waktu pelayanan • Antrian berkurang • Waktu pelayanan berkurang • Tingkat partisipasi masyarakat meningkat • Citra perusahaan meningkat • Kemudahan pelayanan administrasi bagi peserta • Kemudahan memperoleh informasi kesehatan • Kemudahan akses dimana saja dan kapan saja • Menghemat waktu dan tenaga • Tidak perlu antri • Tidak perlu izin kerja untuk pergi ke kantor BPJS • Kemudahan dalam pendaftaran *online*, konsultasi dokter, pindah faskes • Kurang efisien lebih memilih datang ke kantor • Ke kantor lebih jelas dibandingkan aplikasi • Ke kantor lebih cepat dibandingkan aplikasi • Ke kantor langsung

	menghemat waktu. 5. Manfaatnya kita bisa mengetahui info lokasi faskes terdekat, kemudian bisa konsultasi dokter, ya jadi lebih mudah mbak untuk konsultasi dokter itu jadi mudah sekali. 6. Kalau itu lebih senang langsung kak soalnya itu prosesnya lebih cepat kan kita langsung dilayani. 7. 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. 8. Manfaat yang paling saya rasakan itu hemat waktu dan mudah mbak soalnya diakses dari rumah kan bisa. 9. Mungkin lebih jelasnya ke kantor langsung ya. Karena kan langsung dijelaskan oleh pegawainya kalau di aplikasi kan kadang terkendala jaringan internetnya. 10. Iya mbak. Saya jadi tidak perlu datang ke kantor dan antri kan hemat waktu berapa jam.	dilayani
Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN	2. Sudah cukup baik. Layanan yang diperlukan oleh masyarakat sudah cukup lengkap karena fitur-fitur dalam aplikasi banyak. 3. Sudah cukup puas karena dengan *Mobile* JKN saya bisa mendapat info peserta sendiri, dapat mendapatkan pelayanan dengan baik tanpa harus kesana-sini tapi melalui aplikasi, bisa menghemat waktu, dan semakin praktis. 4. Saya merasa puas dengan adanya *Mobile* JKN karena mempermudah saya dalam mendapatkan pelayanan dan menghemat waktu saya tanpa	• Cukup puas karena layanan dan fitur lengkap • Puas karena dapat memperoleh informasi peserta • Puas karena menghemat waktu dan praktis • Puas karena mempermudah mendapatkan pelayanan • Sebaiknya sistem aplikasi diperbaiki agar tidak sering *error* • Sebaiknya lebih

	harus datang ke kantor. Saran saya kedepannya sistem pada aplikasi tersebut diperbaiki lagi agar tidak sering *error*. 5. Cukup puas. Sarannya mungkin lebih diperbanyak fiturnya saja mbak. 6. Saya rasa kurang efisien sih kak. Soalnya tidak tahu langkah-langkahnya dan tidak ada panduannya. Saran saya kedepannya ada panduannya dan sosialisasi sih kak. 7. Menurut saya sangat membantu untuk saya pribadi. Ya, itu tadi kalau misalkan mau kontrol nggak perlu bolak-balik rumah sakit untuk daftar cukup *online* besoknya sudah bisa langsung kontrol ketemu dokter, begitu. Sarannya untuk lebih mempersimpel lagi aksesnya masuk itu biar tidak berkali-kali masuk itu. 8. Saya sih sudah puas mbak. Cuma kedepannya saran saya untuk proses *login*-nya lebih ditingkatkan lagi jadi lebih mudah gitu. 10. Cukup bagus mbak membantu. Banyak manfaatnya yang saya dapatkan semoga kedepannya ada panduan atau diedukasi lagi untuk yang masih bingung seperti saya.	diperbanyak fiturnya • Kurang puas karena tidak ada panduan penggunaan • Sebaiknya ada panduan penggunaan • Sebaiknya dilakukan sosialisasi • Puas karena tidak perlu antri • Sebaiknya langkah *login* dipermudah lagi

Keterangan responden:

1. Ibu Hariyatni (Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri)
2. Ika Pratifi (Peserta)
3. Kristanti (Peserta)
4. Ida Wulandari (Peserta)

5. Bagas Pratomo (Peserta)
6. Rony (Peserta)
7. Ika (Peserta)
8. Prihatina (Peserta)
9. Idha Setiyanti (Peserta)
10. Sumarti (Peserta)

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

Nomor : 044.037/Ket/20/Akd/VI/2024
Lamp : -
Perihal : **Permohonan izin pengambilan data**

Kepada Yth.
Kepala/Pimpinan/HRD
BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri
Jalan Raya Wonogiri - Wuryantoro KM.3, RT.3/RW.5,
Wuryorejo, Wonogiri, Wonogiri, Jawa Tengah 57614

Assalamu'alaikum Wr Wb

Diberitahukan dengan hormat, bahwa setiap mahasiswa sebelum mengakhiri studi di Program Sarjana Terapan Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII Yogyakarta, diwajibkan membuat Skripsi/Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan. Sehubungan dengan itu, mahasiswa/i kami :

Nama	: Erika Novita Sari
No Mhs	: 20211084
Jurusan	: Bisnis Digital
Judul	: Pemanfaatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Pelayanan: Studi Kasus pada BPJS Kesehatan Wonogiri
Tanggal Pengambilan Data	: 04 Juni 2024
No Hp	: 085727578894

Bermaksud untuk melakukan pengambilan data di **BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri.** Oleh karena itu kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan data tersebut kepada mahasiswa kami.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu pimpinan, diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Yogyakarta, 03 Juni 2024
Ketua Prodi D4 Bisnis Digital

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA ★ YOGYAKARTA ★ FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

Arief Darmawan, S.E., M.M.