

UPAYA PENGEMBANGAN PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MASYARAKAT MELALUI APLIKASI MOBILE JKN

Anisa Zaqia Solehah^{1*}, Anindya Sabila¹, Fanny Aulia Azhari²

¹) Program Studi Ilmu Administrasi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bagasasi Bandung

¹) Program Studi Ilmu Administrasi Universitas Nurtanio Bandung

* Email: anisazaqia22@gmail.com

Abstract :

Technology has brought major changes in government, including the public health sector, with the implementation of e-government such as the development of Information Systems on the National Health Insurance (JKN). BPJS Kesehatan through the JKN Mobile Application presents innovative digital health administration services to facilitate public access to JKN information and services. The purpose of this study was to analyze efforts to develop health services to the community through the JKN Mobile Application. The research method used is a literature review, with a multimodal approach combining literature analysis of relevant theories and documents with virtual interviews to obtain empirical data from informants through digital platforms. This combination allows for a holistic understanding, with the literature study as a theoretical basis and the interviews as a source of current perspectives, which are then analyzed in triangulation for data validity. The results showed that the benefits of using the JKN Mobile Application can facilitate the community in accessing information related to BPJS Health such as information about registration, hospital referrals, and facilitate digital-based transactions. In addition to the benefits, there are challenges faced by the community, namely, limited internet access constraints, and low public understanding of the use of the JKN Mobile Application.

Abstrak :

Teknologi telah membawa perubahan besar dalam pemerintahan, termasuk bidang kesehatan masyarakat, dengan penerapan e-government seperti pengembangan Sistem Informasi pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). BPJS Kesehatan melalui Aplikasi Mobile JKN menghadirkan layanan administrasi kesehatan digital yang inovatif untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan pelayanan JKN. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis upaya pengembangan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat melalui Aplikasi Mobile JKN. Metode Penelitian yang digunakan adalah Kajian Literatur, dengan pendekatan multimodal menggabungkan analisis pustaka terhadap teori dan dokumen relevan dengan wawancara virtual untuk memperoleh data empiris dari informan melalui platform digital. Kombinasi ini memungkinkan pemahaman holistik, dengan studi literatur sebagai dasar teoretis dan wawancara sebagai sumber perspektif terkini, yang kemudian dianalisis secara triangulasi untuk validitas data. Hasil penelitian menunjukkan manfaat penggunaan Aplikasi Mobile JKN dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi terkait BPJS Kesehatan seperti, informasi mengenai pendaftaran, rujukan rumah sakit, dan mempermudah transaksi berbasis digital. Selain manfaat, terdapat tantangan yang dihadapi oleh masyarakat yaitu, kendala akses internet yang terbatas, dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

Keyword: E-Government, BPJS Health, Mobile Application, JKN, Health Services.

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi dalam berbagai bidang telah membuat banyak perubahan signifikan yang baik terutama dalam pemerintahan, kemudahan akses dalam mendapatkan informasi sangat berguna bagi masyarakat awam terutama masyarakat yang memanfaatkan teknologi dengan baik (Haqqi & Wijayati, 2019).

Dalam pengembangannya pemerintah melakukan perubahan dalam berbagai aspek bidang yang dapat memberikan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaannya. Di Indonesia penerapan e-government sudah implementasikan di beberapa bidang termasuk bidang pelayanan yang dapat mempermudah proses administrasi untuk masyarakat

sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* (Karman, dkk, 2021).

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, terdapat Badan hukum publik yang dibentuk yaitu BPJS sebagai badan untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi masyarakat Indonesia, ditugaskan untuk mengembangkan sistem pelayanan dibidang kesehatan, sistem kendali mutu dan biaya, dan sistem pembayaran pelayanan kesehatan yang efektif, dan mudah untuk mencapai keberhasilan program JKN. (BPJS, 2018). Beberapa permasalahan muncul terkait kualitas pelayanan yang kurang tanggap, akibatnya banyak masyarakat yang mengeluhkan antrean yang panjang, terbatasnya kuota pelayanan BPJS, pemberitahuan informasi yang terbatas, penolakan tindakan terhadap pasien BPJS. Pemerintah melakukan inovasi sebagai solusi terkait permasalahan tersebut dengan diluncurkannya Aplikasi *Mobile* JKN yang mempermudah masyarakat mengakses sistem informasi secara fleksibel.

Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu isu yang penting karena pelayanan publik yang baik selalu menjadi tuntutan masyarakat, sementara pelayanan publik yang diberikan belum mengalami perubahan. Banyaknya persoalan seperti pelayanan yang lambat, mahal dan berbelit-belit menjadikan masyarakat terus menuntut untuk perubahan dalam meningkatkan sistem pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia semakin berkembang yang mengikuti perkembangan teknologi sehingga memudahkan masyarakat memperoleh

pelayanan, informasi kesehatan untuk pendaftaran semakin mudah diakses dan mudah diterima (Maulani, 2020)

Standar Kualitas Pelayanan dapat digunakan sebagai acuan untuk menilai seberapa baik layanan yang diberikan kepada masyarakat, antara lain ; 1). *Tangible* (Bukti Fisik), berkaitan dengan daya tarik fasilitas terlengkap dan material yang dipakai perusahaan atau hal-hal yang dapat dilihat seluruh masyarakat. 2). *Reliability* (Keandalan), berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan layanan akurat sehingga tidak membuat kesalahan. 3). *Responsiveness* (Daya Tanggap), berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk membantu masyarakat dalam menanggapi permintaan serta menginformasikan waktu kecepatan jasa diberikan. 4). *Asurance* (Jaminan), berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada badan/pemerintah. 5). *Empathy* (Empati), berkaitan dengan pemahaman karyawan terhadap masyarakat seperti tindakan yang dilakukan untuk memberikan perhatian kepada masyarakat. (Syamsul, 2022).

Penulis menganalisa kualitas pelayanan di Indonesia terutama di bidang kesehatan masih terbilang kurang tanggap, dapat dilihat dari permasalahan yang terjadi di masyarakat seperti telatnya penanganan terhadap pasien yang disebabkan banyaknya prosedur administrasi yang harus diikuti, dan kurangnya prioritas terhadap pengguna JKN, sehingga belum memenuhi standar kualitas pelayanan. Dalam pengembangannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan telah melakukan inovasi baru dalam memberikan layanan yang berbasis digital dengan meluncurkan Aplikasi *Mobile* JKN. *Mobile* JKN ini adalah solusi dari berbagai

permasalahan terkait pelayanan BPJS, yang semula aktivitasnya berupa kegiatan administrasi yang harus dilakukan dengan mendatangi Kantor Cabang atau tempat Fasilitas Kesehatan, yang diubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun pengguna BPJS Kesehatan kapanpun dan dimanapun (Suhadi et al, 2022).

Aplikasi *Mobile* JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) adalah pengembangan pelayanan yang diberikan oleh BPJS kesehatan untuk memudahkan masyarakat dalam menjangkau berbagai layanan kesehatan. Seperti mencari rumah sakit terdekat, cek keanggotaan BPJS, pendaftaran rumah sakit online. Pada Aplikasi *Mobile* JKN terdapat banyak fitur pelayanan yang dapat diakses dengan mudah seperti, 1). Informasi program JKN, Berkenaan dengan Pendaftaran JKN, Hak dan Kewajiban Pengguna JKN, Sanksi bagi Pelanggar JKN, Fasilitas dan Manfaat, dan Pembayaran Iuran JKN. 2). Informasi Lokasi Fasilitas Kesehatan, Berkenaan dengan Informasi Puskesmas dan Rumah Sakit Terdekat dari Lokasi Pengguna *Mobile* JKN, 3). Informasi Riwayat Pelayanan, Berkenaan dengan Informasi Lembaga Rujukan Puskesmas ataupun Rumah Sakit dan mengenai Diagnosa Pelayanan, Keluhan, dan Mengenai Terapi Obat. 4). Program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB), Berkenaan dengan Informasi Data Iuran Pembayaran.

Selanjutnya, 5). Penambahan Peserta Pengguna BPJS, Berkenaan dengan Informasi Syarat Pendaftaran Peserta BPJS. 6) Informasi Peserta yang berisi data-data kategori pengguna, Puskesmas atau Rumah Sakit rujukan. 7). Pendaftaran pelayanan (Antrean), Berkenaan dengan Jenis Fasilitas Kesehatan 8). Konsultasi Dokter. 9). Perubahan Data Peserta, Berkenaan dengan Data-data peserta yang dapat diubah. 10).

Pengaduan Layanan JKN, Berkenaan dengan Respon dan Keluhan terhadap pelayanan. 11). Informasi ketersediaan ruang rawat. 12). Informasi Jadwal Tindakan Operasi. 13). Informasi Iuran, Berkenaan dengan Jumlah yang harus dibayar setiap bulannya, disesuaikan dengan Kategori Kelas. 14). Skrining Riwayat Kesehatan, Berkenaan dengan Deteksi awal riwayat kesehatan. Fitur-fitur tersebut diharapkan dapat membantu mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, pemerintah diharuskan untuk terus melakukan perubahan dalam setiap pelayanannya. Namun dengan perkembangan tersebut Aplikasi *Mobile* JKN masih belum dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh peserta JKN. Sejak diluncurkan pada tahun 2017, Aplikasi *Mobile* JKN masih kurang memberikan dampak kepada masyarakat tentang pentingnya penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN sebagai media pelayanan yang dapat membantu memudahkan dalam proses administrasinya. (Suhadi, 2022)

Dilansir dari *website* BPJS Kesehatan pada Laporan Pengelolaan Jaminan Kesehatan s.d 31 Desember 2023 sebanyak 267.311.566 peserta JKN yang terdaftar, sedangkan dari Katadata Media *Network* pengguna Aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 249.068.000. Penulis menemukan perbandingan peserta terdaftar JKN yang belum menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN, hal tersebut memungkinkan bahwa penyebabnya ialah terbatasnya akses teknologi informasi kepada masyarakat khususnya lansia yang kurangnya pemahaman terkait teknologi, kurangnya sosialisasi Aplikasi *Mobile* JKN, dan terbatasnya jaringan internet yang belum merata.

Saat ini pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN* masih terus dilakukan, partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasinya masih memerlukan arahan atau sosialisasi yang lebih luas lagi. Kurangnya pengetahuan informasi bagi masyarakat menjadi hambatan dalam pelaksanaannya. Penelitian ini dilakukan untuk melihat seberapa jauh manfaat yang didapatkan oleh para pengguna Aplikasi *Mobile JKN* sebagai salah satu upaya memperbaiki kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Meskipun Aplikasi *Mobile JKN* telah diluncurkan sejak tahun 2017 dengan tujuan meningkatkan kemudahan akses dan kualitas pelayanan kesehatan, pemanfaatannya oleh masyarakat masih belum optimal. Hal ini terlihat dari kesenjangan antara jumlah peserta JKN yang terdaftar dan pengguna aplikasi, serta tantangan seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan akses teknologi bagi kelompok tertentu, dan infrastruktur internet yang belum merata. Selain itu, penelitian yang mendalam mengenai sejauh mana aplikasi ini mampu memenuhi standar kualitas pelayanan yang mencakup *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* masih terbatas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas Aplikasi *Mobile JKN* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pemanfaatannya, serta memberikan rekomendasi strategis untuk pengembangan aplikasi agar lebih inklusif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian menggunakan penelitian kajian literatur dengan pendekatan multimodal. Sehingga penelitian ini menggabungkan analisis

pustaka terhadap teori dan dokumen relevan dengan wawancara virtual untuk memperoleh data empiris dari informan melalui platform digital. Karenanya Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan melalui data pustakaan, membaca, mencatat serta mengelola data (Yusuf, A. 2022), dan wawancara secara langsung melalui media virtual dengan beberapa pengguna Aplikasi *Mobile JKN*. Penelitian secara objektif, sistematis, analisis, tentang manfaat Aplikasi *Mobile JKN* sebagai bentuk upaya dari permasalahan masyarakat terkait kualitas pelayanan kesehatan untuk memperbaiki pelayanan yang lebih baik dan fleksibel. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis aplikasi dari beberapa hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian penulis saat ini. Penelitian diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pemanfaatan teknologi yang lebih baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS, mulai diimplementasikan sejak tanggal 1 Januari 2014. Program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan hingga fasilitas kebutuhan dasar dalam pemberian layanan kesehatan kepada pengguna BPJS Kesehatan yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Dalam rangka memberikan kemudahan dalam akses pelayanan kesehatan peserta melalui jaringan fasilitas kesehatan yang terhubung dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial untuk mendorong peningkatan pelayanan kesehatan bagi peserta secara menyeluruh dan terstandar, dengan sistem manajemen pengendalian mutu dan biaya, dan menerapkan pengelolaan keuangan

yang transparan dan bertanggung jawab. (Suhadi, 2022).

Dalam Ketentuan-ketentuan pembagian kategori jaminan kesehatan dapat dilihat pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan dijelaskan bahwa penerima BPJS kesehatan terbagi menjadi empat, yaitu Penerima Bantuan iuran (PBI), Pekerja penerima upah (PPU), Pekerja bukan penerima upah (PBPU), dan Bukan Pekerja (BP).

Pada Pasal 29 bagi peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) dari Pemerintah sebesar Rp. 42.000 per bulan. Pada Pasal 31, disebutkan bahwa iuran untuk Pekerja Penerima Upah (PPU) sebesar 5% dari upah perbulan dengan ketentuan 4% dibayarkan oleh pemberi upah, 1% dari peserta. Sedangkan dalam Pasal 34 disebutkan iuran untuk pengguna PBPU dan BP untuk Kelas I yaitu sebesar Rp. 150.000, Kelas II sebesar Rp. 100.000, Kelas III sebesar 42.000. Beberapa kategori kelas yang bisa dipilih oleh setiap penggunanya yang bisa disesuaikan dengan kemampuan finansialnya. Fasilitas ruang rawat inap dan pelayanan dan pengobatan BPJS Kesehatan sesuai kelas. Namun, perbedaan kategori kelas tersebut tidak mempengaruhi tindakan pelayanan medis yang didapat kecuali untuk beberapa fasilitas tertentu.

Di era sekarang ini, teknologi informasi menjadi salah satu isu penting di kalangan masyarakat. Seiring berkembangnya zaman banyak masyarakat yang menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-harinya. Salah satu teknologi yang banyak digunakan oleh masyarakat saat ini adalah *Smartphone/Android* sebagai alat untuk memperoleh informasi dari berbagai

platform yang bisa diakses melalui jaringan internet. *Android* merupakan perangkat lunak yang dipakai sebagai pengelola sumber daya untuk menyediakan *platform* terbuka bagi pengembang untuk menciptakan aplikasi rancangan sendiri untuk perangkat lunak *mobile* seperti ponsel, ponsel pintar, dan tablet. (Suhadi, 2022).

Dalam bidang kesehatan pemanfaatan teknologi sudah dilakukan untuk mempermudah proses administrasi, salah satunya pemerintah meluncurkan Aplikasi *Mobile JKN* pada tahun 2017 yang dapat diunduh melalui *playstore* atau *appstore* pada *smartphone* sebagai inovasi dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah pelayanan dalam jaminan kesehatan masyarakat. Fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi tersebut dapat diakses oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan masing-masing, seperti fitur pendaftaran, pembayaran iuran bulanan BPJS, dan konsultasi dokter.

Seiring penggunaannya, Aplikasi *Mobile JKN* memberikan banyak manfaat signifikan yang dirasakan oleh masyarakat, seperti ; 1). Masyarakat dapat menghemat biaya transportasi tanpa harus mengunjungi kantor BPJS, 2). Melakukan pendaftaran dengan mudah ke rumah sakit terkait tanpa harus antri, 3). Memanfaatkan transaksi digital untuk mempermudah pembayaran, 4). Memperoleh informasi terkait BPJS Kesehatan, 5). Memudahkan memilih rumah sakit rujukan yang lokasinya strategis. Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* tidak harus memiliki kartu fisik seperti KIS/BPJS Kesehatan, cukup dengan mendaftarkan melalui Nomor Induk Kependudukan yang sudah terdata sebagai pengguna KIS/BPJS Kesehatan pada Aplikasi *Mobile JKN*.

Tentunya selain memberikan manfaat, terdapat hambatan yang

dirasakan oleh masyarakat, beberapa hambatan yang muncul seperti ; 1). Akses internet yang belum merata sehingga masyarakat sedikit kesulitan dalam memperoleh informasi. 2). Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi *Mobile JKN*. 3). Masyarakat tidak bisa mengakses fitur-fitur ataupun mendaftar *Mobile JKN* karena koneksi aplikasi ke *Dukcapil* dibatasi sehingga proses *inquiry* terhambat. 4). Masih banyak NIK yang tidak *online* dengan *Disdukcapil* sehingga tidak dapat mendaftar Aplikasi *Mobile JKN*. 5). Sulit dalam melakukan registrasi karena nomor *handphone* tidak terdaftar di master file BPJS Kesehatan. Hambatan-hambatan tersebut akan terus muncul seiring ketidaktahuan masyarakat terkait perkembangan pelayanan langsung menuju era digital.

Berdasarkan pada hasil penelitian menganalisa bahwa di era digital saat ini, masyarakat membutuhkan berbagai pelayanan yang fleksibel, seiring dengan peningkatan jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia mencapai lebih dari 100 juta, yang berarti dari sisi infrastruktur sangat mendukung pengoperasian Aplikasi *Mobile JKN*. (Suhadi, 2022). Dalam implementasi dan penggunaan Aplikasi *Mobile JKN*, masyarakat memberikan respon yang beragam, sebab pengoperasiannya lebih fleksibel, mudah dan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Hasil tersebut didapat dari wawancara beberapa perwakilan partisipan pengguna Aplikasi *Mobile JKN* yang merasakan kemudahan dalam pelayanan BPJS Kesehatan seperti berikut ini:

"... manfaat yang dirasakan yaitu lebih menghemat waktu dan tenaga dengan adanya Aplikasi Mobile JKN ini karena kemudahan akses dan banyaknya fitur-fitur yang diberikan, jadi tidak perlu untuk

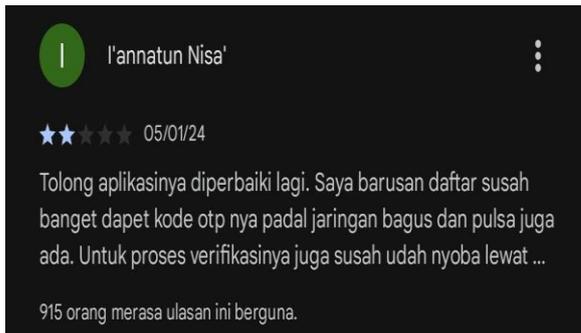
mengantre dengan lama, konsultasi awal pemeriksaan pun dapat mudah dengan dilakukan secara online, dan mudah registrasi untuk keperluan administrasinya..." (DAR 19 Tahun)

"... kalo yang saya rasakan sih Aplikasi Mobile JKN ini memudahkan ya untuk mendaftar jika mau berobat, memudahkan akses untuk cek informasi mengenai BPJS, dan ada bukti kartu BPJS digital jadi kita tidak usah mencetaknya..." (GHL 38 Tahun)

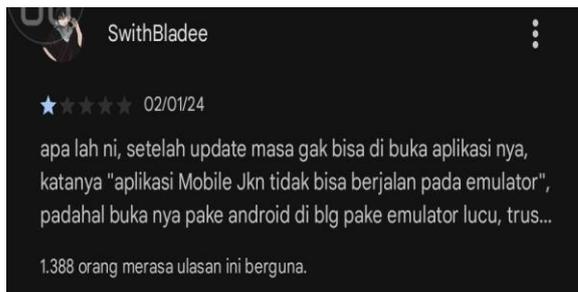
"... Aplikasi JKN itu bisa cek aktif atau tidaknya kartu BPJS kita, ada kartu digitalnya, kita bisa menambah anggota pengguna BPJS, mudah untuk mengubah fasilitas kesehatan sendiri, dan mempermudah untuk registrasi administrasinya seperti transaksi pembayaran BPJS, maupun kartu secara digital..." (SNA 26 Tahun)

Pada hasil temuan dari wawancara pengguna Aplikasi *Mobile JKN* tersebut, mereka merasa lebih dimudahkan dalam akses pelayanan JKN karena tidak harus mendatangi kantor BPJS, fitur-fitur yang tersedia di dalamnya memudahkan pengguna dalam mendapatkan pelayanan JKN, memberikan keleluasaan dalam proses pembayaran secara digital. Selain itu, pengguna tidak perlu memiliki kartu fisik KIS/BPJS, karena sudah tersedia dalam bentuk digital. Kenyataan ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna dapat merasakan manfaat yang sangat besar ketika memakai aplikasi *Mobile JKN*. Namun disamping kemanfaatan kemudahan dari Aplikasi *Mobile JKN* yang dirasakan, terdapat beberapa kekurangan yang harus terus dikembangkan oleh BPJS Kesehatan terkait dengan perbaikan Aplikasi *Mobile JKN*, penulis menemukan beberapa kekurangan yang dialami pengguna dari review Aplikasi *Mobile JKN*

yang dapat dilihat di *playstore* seperti berikut ini:



Gambar 1. Review Google Playstore



Gambar 2. Review Google Playstore

Dengan adanya beberapa *review* tersebut, BPJS Kesehatan dapat melakukan evaluasi lanjutan untuk terus mengembangkan dan memperbaiki masalah-masalah pada Aplikasi *Mobile JKN* sehingga pengguna bisa lebih leluasa dalam menggunakan Aplikasi *Mobile JKN*. Hambatan pada proses pelaksanaan sering kali terjadi, apalagi di serba digital ini kesalahan koneksi atau sulitnya menghubungkan pada jaringan internet menjadi keluhan oleh masyarakat, sehingga masyarakat perlu mengupgrade sistem atau jaringannya untuk memudahkan mengakses apapun dengan mengurangi hambatan yang ada.

Dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait Aplikasi *Mobile JKN* yang masih memiliki hambatan, pemerintah/lembaga yang bersangkutan dapat memberikan sosialisasi yang merata mengenai penggunaan Aplikasi *Mobile JKN*. Sosialisasi dapat dilakukan secara bertahap yang dapat dilakukan ketika masyarakat mendatangi kantor BPJS

ataupun ke wilayah tempat tinggal masyarakat, dengan mengenalkan bagaimana Aplikasi *Mobile JKN* memuat banyak fitur yang dapat membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan dengan mudah.

Selain dengan melakukan sosialisasi, pemerintah juga perlu melakukan survei lebih luas terkait pengetahuan masyarakat tentang Aplikasi *Mobile JKN*, survei dapat dilakukan dengan menyebarkan form atau angket pada masyarakat. Disisi lain masyarakat harus dapat terbuka pada perkembangan teknologi saat ini selain dapat memberikan kemudahan yang fleksibel, manfaat yang didapatpun beragam tergantung bagaimana masyarakat memanfaatkan teknologi dengan baik.

KESIMPULAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional yang dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, bertujuan untuk menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkan kebutuhan kesehatan dasar. Program ini mencakup empat kategori yaitu, Penerima Bantuan Iuran (PBI), Pekerja Penerima Upah (PPU), Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU), dan Bukan Pekerja (BP). Program ini bertujuan untuk meningkatkan layanan kesehatan dengan menyediakan layanan kesehatan yang lebih baik, lebih terjangkau, dan mudah diakses.

Perkembangan teknologi telah menjadi aspek penting dalam kehidupan sehari-hari terutama *smartphone* dan *Android*. Pemerintah mulai mengimplementasikan Aplikasi *Mobile JKN* pada tahun 2017 untuk mempermudah proses administrasi dan memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat seperti, peningkatan sistem informasi komunikasi, transaksi digital, dan pelayanan digital secara fleksibel. Selain memberikan

manfaat, terdapat hambatan dalam penggunaannya, seperti akses internet yang terbatas, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi tersebut, dan kesulitan akses dalam penggunaan aplikasi tersebut dalam menghubungkan data ke Dukcapil. Terlepas dari tantangan-tantangan tersebut, program ini terus memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat, dan diharapkan dapat terus berkembang dalam memberikan pelayanan digital terbaik kepada masyarakat.

REKOMENDASI

Rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah *Pertama*, Pemanfaatan teknologi Aplikasi Mobile JKN masih menemui beberapa hambatan, olehnya pemerintah khususnya Lembaga BPJS Kesehatan harus terus melakukan evaluasi lanjutan terhadap

berjalannya dan mengembangkan aplikasi tersebut.

Kedua, pentingnya sosialisasi untuk memberi arahan pada masyarakat tentang seberapa manfaatnya menggunakan Aplikasi Mobile JKN dalam mendapatkan pelayanan yang fleksibel. *Ketiga*, Masyarakat pun harus tetap terbuka pada perkembangan teknologi yang akan terus berinovasi, masyarakat harus dapat memilih dan memilah dalam memanfaatkan smartpone.

Meskipun masih memiliki hambatan, seiring perkembangan teknologi diharapkan semua itu dapat meminimalisir semua hambatan yang ada. Peran pemerintah juga dapat mendukung berjalannya proses *e-government* untuk membantu mensejahterakan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(2).
- Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78-84.
- Haqqi, H., & Wijayati, H. (2019). *Revolusi industri 4.0 di tengah society 5.0: sebuah integrasi ruang, terobosan teknologi, dan transformasi kehidupan di era disruptif*. Anak Hebat Indonesia.
- Ibad, S. & Lolita, Y. (2020). Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Pada Layanan Smartcity kabupaten Situbondo). *Jurnal Administrasi Publik Volume 6 Nomor 2*.
- Karman, K., Deswanto, R., & Ningsih, S. A. (2021). Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 43-50.
- Khusna, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan penggunaan berkelanjutan aplikasi mobile JKN di kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(2), 152-161.
- Komala, R., & Firdaus, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *J. Ilmu Manaj. dan Bisnis Islam*, 6(2), 188-199.
- Nurmalasari, M., Temesvari, N. A., & Maula, S. N. M. (2020). Analisis Sentimen terhadap Opini Masyarakat dalam Penggunaan Mobile-JKN untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 8(1), 35-44.

- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1-13.
- Sagala, R. B., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1).
- Suhadi, J., & Kamrin, I. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11-22.
- Suhadi, S., Jumakil, J., & Irma, I. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES" (Journal of Health Research" Forikes Voice)*, 13, 262-267.
- Wardiah, R., Izhar, M. D., & Lanita, U. (2022). Studi Efektivitas Aplikasi Mobile Jkn Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Kota Jambi. *Jurnal Endurance*, 7(3), 607-614.
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98-107.
- Yusuf, S. A., & Khasanah, U. (2019). Kajian literatur dan teori sosial dalam penelitian. *Metode penelitian ekonomi syariah*, 80, 1-23.