



INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TANGERANG

Dani Putra Sulistyawan¹, Yusmedi Yusuf², Machrunnisa³

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Syekh-Yusuf^{1,2,3}

Penulis Korespondensi: daniputras423@gmail.com

Informasi Artikel

Article History;

Submitted: 18-09-2023

Accepted: 24-10-2023

Published: 23-01-2024

Kata Kunci:

Inovasi; Pelayanan Publik; Aplikasi Mobile JKN.

Keyword:

Innovation; Public Service; JKN Mobile application.

Abstrak

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan Hadirnya teknologi informasi akan memudahkan pelayanan sektor kesehatan termasuk pelayanan BPJS kesehatan cabang kota Tangerang, aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi dilakukan di Kantor Cabang, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa Batasan waktu (*selfservice*). Dalam penerapan aplikasi mobile JKN ini, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui serta menggunakan Mobile JKN, masih adanya keluhan penggunaan aplikasi ini. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui, bagaimana pandangan masyarakat terhadap aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), bagaimana faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi mobile JKN, serta bagaimana Upaya yang dilakukan BPJS kota Tangerang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada aplikasi mobile JKN. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan BPJS kesehatan melalui aplikasi mobile JKN sudah cukup baik.

Abstract

Public services can be defined as everything that is done by an organization or agency to meet the needs of the community. With the existence of information technology, it will facilitate health services including BPJS health services in the Tangerang City branch, the National Health Insurance or Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mobile application organized by BPJS Health, the JKN mobile application is one form of digital transformation of the BPJS Health business model which was originally in the form of administrative activities carried out at the Branch office, transforming into an application form that can be used by participants anywhere and anytime without time limits (self-service). In the application of the JKN mobile application, there are still many people who do not know and use Mobile JKN, and there are still complaints in using this application. The purpose of this study is to find out how the public

views the National Health Insurance (JKN) mobile application, what are the inhibiting factors in using the JKN mobile application, and how efforts are made by BPJS Tangerang City to improve the quality of public services on the JKN mobile application. The research method used is descriptive qualitative. The results of this study indicate that the efforts made by BPJS Health through the JKN mobile application are quite good.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi saat ini memberikan dampak yang signifikan terhadap pelayanan kesehatan (Suhadi,2022). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin hari semakin berkembang (Prasetyo,2022). Demikian pula jaminan kesehatan membutuhkan penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi merupakan salah satu gerakan inovasi pelayanan publik dalam rangka mereformasi birokrasi di ranah pemerintahan Indonesia (Angelita,2021).

Kehadiran teknologi informasi akan memudahkan pelayanan di bidang kesehatan Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sangat penting dalam dunia bisnis dan organisasi agar tetap bersaing. TIK digunakan secara luas dalam lingkungan bisnis dan organisasi untuk meningkatkan efisiensi waktu dan biaya. Hal ini membuat setiap pengusaha atau organisasi merasa perlunya mengintegrasikan TIK dalam operasional mereka. Sumber dari kominfo mengatakan bahwa Pada tahun 2017, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 132,7 juta dari total populasi sekitar 262,0 juta. Ini berarti lebih dari separuh, yaitu 51%, penduduk Indonesia memiliki akses ke internet. Masyarakat Indonesia aktif melakukan kegiatan online melalui perangkat seluler seperti smartphone, komputer, dan tablet, dengan rata-rata waktu penggunaan internet mencapai 8 jam 44 menit sehari. Namun, saat ini tren teknologi menunjukkan kecenderungan penggunaan ponsel untuk mengakses media sosial. Hal ini menarik karena mayoritas penduduk Indonesia sudah mengikuti perkembangan teknologi. Oleh karena itu, pemerintah harus dapat menyesuaikan diri dengan tren ini agar tidak ketinggalan. Pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai inovasi, termasuk dalam bidang pelayanan publik.(Lia, 2022)

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Widanti, 2022). Jenis pelayanan sangat beragam, termasuk di dalamnya adalah layanan dari instansi pemerintah. Sistem pelayanan pemerintahan harus sesuai dengan kepentingan, keinginan, dan persyaratan yang diatur dalam UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009. Menurut undang-undang ini, "pelayanan publik adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, atau layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Menurut undang-undang tersebut, penyelenggara pelayanan publik mencakup instansi pemerintah dan birokrasi pemerintah. Oleh karena itu, birokrat memiliki tanggung jawab besar untuk memprioritaskan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi. Di Indonesia, panduan umum penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 (Seimas, 2003), yang menjelaskan bahwa pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerimaan pelayanan dan mematuhi ketentuan hukum yang berlaku. Penyelenggara pelayanan publik termasuk dalam kategori 'Instansi Pemerintah', yang mencakup berbagai unit atau organisasi di tingkat pusat dan daerah, Kesekretariatan Lembaga

Tertinggi dan Tinggi Negara, serta instansi pemerintah lainnya, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.

Penyelenggara pelayanan publik merujuk kepada para pegawai negeri atau pegawai dari instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sementara itu, penerima layanan publik dapat mencakup individu, masyarakat, otoritas, dan badan hukum. Gronoor (1984:173) dalam Rahayu dkk. (2020:173) membedakan kualitas layanan menjadi dua aspek, yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis mencerminkan pandangan pengguna layanan terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan. Di sisi lain, kualitas fungsional menggambarkan proses berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang diberikan. Selain itu, Fitzimmons, sebagaimana diutarakan dalam Hardiyansyah (2018), menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai dari perspektif pengguna layanan, atau dalam konteks ini, anggota masyarakat. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh pandangan masyarakat, khususnya penerima layanan. Jika masyarakat percaya bahwa pelayanan sesuai dengan harapan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas. Sebaliknya, jika harapan penerima manfaat dari layanan pemerintah tidak terpenuhi, maka pelayanan dianggap kurang berkualitas. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia sekarang diharapkan untuk menyediakan pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat. Kabupaten Tangerang, sebagai salah satu wilayah administratif di Provinsi Banten, aktif berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, yang kemudian diubah oleh Undang-Undang Pemerintahan Daerah Nomor 32 Tahun 2004, mengatur bahwa pemerintah daerah memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan sendiri berdasarkan prinsip otonomi dan pengelolaan bersama. Pemberian otonomi daerah bertujuan untuk mempercepat pencapaian kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan partisipasi masyarakat.

Kehadiran Teknologi Informasi memainkan peran penting dalam kemudahan akses Pelayanan Kesehatan. Pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi merupakan bagian dari upaya inovasi dalam penyediaan layanan publik di bawah reformasi birokrasi pemerintah Indonesia. Di era saat ini, teknologi informasi digital mengalami pertumbuhan yang cepat. Hal ini memaksa penyedia layanan publik untuk beralih dari metode manual ke sistem otomatis dengan memanfaatkan platform digital. Penggunaan Teknologi Informasi membawa dampak positif dalam memperlancar layanan di sektor kesehatan, termasuk pelayanan BPJS. Sistem jaminan kesehatan merupakan implementasi nyata dari perlindungan sosial yang diberikan oleh pemerintah Indonesia kepada seluruh masyarakat, untuk memastikan bahwa kebutuhan kesehatan mereka tercukupi dengan baik. (Luthfia & ., 2018)

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dijalankan oleh BPJS Kesehatan dan mulai diterapkan sejak 1 Januari 2014. Mobile JKN merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diatur melalui Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib sesuai dengan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuan dari implementasi ini adalah untuk memastikan bahwa seluruh penduduk Indonesia mendapatkan perlindungan melalui sistem asuransi, sehingga kebutuhan kesehatan dasar mereka terpenuhi dengan baik. BPJS Kesehatan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, termasuk dalam hal memberikan perawatan kesehatan dan menyediakan informasi yang diperlukan oleh masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan juga berusaha terus mengikuti perkembangan teknologi yang ada, seperti terlihat dari berbagai inovasi yang telah dilakukan. Salah satu di antaranya adalah hadirnya aplikasi mobile JKN, sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Pada tanggal 16 November 2017, Direktur Utama BPJS Kesehatan, Fachmi Idris, secara resmi

meluncurkan aplikasi mobile JKN. Tujuan utama dari aplikasi ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada peserta JKN dan mengurangi antrian yang sering terjadi di kantor BPJS cabang Kota Tangerang dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Meskipun aplikasi mobile JKN telah diperkenalkan, masih ada banyak masyarakat yang belum mengenal atau menggunakan aplikasi ini. Peneliti juga menemukan bahwa meskipun penggunaan aplikasi ini dapat menghasilkan nomor antrian, nomor tersebut tidak dapat digunakan saat mengunjungi kantor cabang BPJS. Ini mengakibatkan pengguna harus mengantri kembali menggunakan nomor antrian yang diberikan oleh petugas di lokasi. Selain itu, ada keluhan terkait pembaruan aplikasi yang membuat pembayaran di minimarket tidak lagi bisa dilakukan.

Faktor lain yang menghambat kinerja Aplikasi Mobile JKN adalah sulitnya proses pendaftaran melalui aplikasi ini. Salah satu persyaratan pendaftaran online adalah pengguna harus memiliki nomor rekening pribadi, sementara tidak semua masyarakat memiliki nomor rekening pribadi untuk mendaftar sebagai peserta BPJS. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi Mobile JKN juga membuat mereka tidak terlalu mengandalkan aplikasi ini. Hal ini disebabkan oleh rendahnya minat masyarakat dalam mengikuti seminar dan pendampingan terkait aplikasi tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami perspektif masyarakat terhadap aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi tersebut, dan mengevaluasi upaya yang dilakukan oleh BPJS Kota Tangerang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi mobile JKN.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, Menurut buku Lexy J, Deskriptif mengacu pada data yang terdiri dari teks dan gambar, bukan sekadar angka-angka. Hal ini biasanya muncul karena penelitian menggunakan metode kualitatif. Semua informasi yang terkumpul memiliki potensi untuk memberikan wawasan penting terkait dengan hasil penelitian. (Moleong, 2005).

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua teknik, yaitu observasi dan wawancara. Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan mempelajari objek penelitian secara langsung. Selama proses observasi, peneliti mencatat informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Sementara itu, wawancara merupakan teknik tanya jawab langsung antara penulis dan pihak yang terkait dengan objek penelitian. Melalui wawancara, peneliti memperoleh informasi yang penting untuk memahami pemanfaatan aplikasi mobile JKN dan dampaknya pada pelayanan publik di kantor BPJS Kota Tangerang.

ini berfokus pada pelayanan kantor BPJS kota Tangerang dalam layanan aplikasi mobile JKN serta pengalaman peserta dalam penggunaan aplikasi mobile JKN, maka dari itu peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merujuk pada upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada dasarnya berperan sebagai pelayan masyarakat. Tujuan dari pelayanan ini bukanlah untuk memenuhi kepentingan diri sendiri, melainkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau rakyat dengan harapan menciptakan kondisi di mana setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan keterampilan dan kreativitas mereka guna mencapai tujuan bersama. Penelitian ini akan mengaitkan temuan dengan indikator yang didefinisikan oleh Everett M. Rogers (1983).

Pandangan Masyarakat Terhadap Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi mobile JKN adalah program yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan yang dapat membantu masyarakat terutama peserta BPJS agar mereka dapat memperoleh jaminan kesehatan dengan mudah melalui berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi. Tidak sedikit masyarakat yang memanfaatkan aplikasi mobile JKN untuk mempermudah mereka dalam menunjang kebutuhan dibidang kesehatan serta layanan lainnya.

Berikut Hasil Dari Indikator Teori Atribut Inovasi :

a. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan relatif merujuk pada sejauh mana inovasi memberikan manfaat kepada para penerimanya. Tingkat manfaat dari suatu inovasi dapat dinilai dari segi nilai ekonomi atau mungkin dari faktor seperti status sosial (gengsi), kepuasan, atau kepuasan pribadi karena memiliki komponen yang sangat penting. Diskusi tentang hal ini mencakup manfaat yang dirasakan oleh pengguna dan fitur-fitur apa saja yang dapat membantu mereka dalam menggunakan aplikasi mobile JKN. Peneliti mendapatkan bahwa, Fitur Perubahan data Peserta, Info Riwayat Pembayaran sangat membantu selain itu Disini responden memberi ulasanya dimana fitur pendaftaran online sangat memudahkannya tanpa harus mendatangi faskes, serta perubahan faskes juga yang dirasanya sangat berguna.

b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Dalam indikator kesesuaian ini merupakan melihat Sejauh mana inovasi dianggap sesuai dengan nilai-nilai yang sudah ada, serta mempertimbangkan kebutuhan dan pengalaman masa lalu dari pengguna, pembahsan mengenai hal ini merupakan dampak yang dirasakan oleh pengguna sebelum dan sesudah adanya aplikasi mobile JKN, Sebelum adanya aplikasi sangat sulit untuk melakukan perubahan data peserta serta pendaftaran yang juga memakan waktu sehingga harus mengunjungi BPJS terdekat, sekarang bisa melalui aplikasi mobile JKN , sebelumnya juga tidak ada layanan konsultasi dengan dokter, selain itu sebelum adanya aplikasi ini peserta jadi harus mengantri untuk memenuhi kebutuhannya.

c. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)

Dalam konteks indikator "kemungkinan dicoba" pada inovasi, inovasi hanya akan diterima apabila telah melewati uji coba dan terbukti memberikan keuntungan atau nilai tambah yang lebih baik dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Pada pembahasan ini peneliti ingin mengetahui dari mana responden bisa mengetahui aplikasi ini serta apa kelebihan yang dirasakan dari penggunaan aplikasi mobile JKN, Dari 3 responden yang ada, mereka masing masing mengetahui aplikasi ini dari orang terdekat, tuntutan perusahaan dan media sosial instagram, ketiga responden juga mengatakan bahwa aplikasi mobile JKN ini memiliki kelebihan berupa fitur pemindahan fasilitas kesehatan selain itu juga fitur rencana pembayaran bertahap juga menjadi salah satunya diantara banyaknya fitur yang lain.

d. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Dalam indikator untuk kemudahan diamati menunjukkan dimana hadirnya inovasi tersebut harus bisa untuk diamati entah dari segi hasil yang baik dari sebelumnya serta dari segi kerjanya. Pada pembahasan ini menjelaskan mengenai bagaimana aplikasi bisa berperan dalam memudahkan penggunaannya, dalam hal ini peneliti ingin mengetahui mengenai hal apa yang mengharuskan pengguna mendatangi kantor BPJS, dimana Yang mengharuskan untuk datang ke kantor BPJS ketika melakukan Pembayaran denda karena sudah lama tidak aktif jadi harus langsung mendatangi kantor BPJS terdekat.

Faktor Penghambat Dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

a. Kerumitan (*Complexity*)

Aplikasi ini telah aktif sejak tahun 2017, yang berarti telah beroperasi selama tujuh tahun. Namun, tidaklah mengherankan jika pengguna aplikasi kadang-kadang memiliki keluhan terkait dengan layanan atau fasilitas yang disediakan. Hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa beberapa pengguna memiliki keluhan dalam menggunakan aplikasi mobile JKN. Dalam hal ini peneliti mendapatkan bahwa Untuk kekurangan dari aplikasi ini ada pada proses pemindahan faskes yang dirasa cukup memakan waktu selama 3 bulan sehingga dinilai kurang efektif, selain itu terkait masalah peserta yang mengharuskan penggunanya melakukan autodebet dimana saat melakukan pendaftaran tidak semua masyarakat memiliki rekening ATM dan mbanking.

Terkait hal tersebut dalam permasalahan yang di rasakan oleh responden, mendapatkan jawaban langsung dari bidang koordinator *frontliner*, bahwa sudah menjadi syarat dan ketentuannya untuk pemindahan faskes itu setiap 3 bulan sekali dan akan aktif di bulan depannya. Pada Masalah pembayaran pihaknya berusaha untuk memudahkan peserta dengan proses autodebet dengan tujuan agar peserta tidak lupa untuk membayar tagihan dan tetap tepat waktu dan jika auto debet belum bisa , maka terdapat pembayaran melalui vidpay, yaitu dengan menitipkan saldo di aplikasi yang akan otomatis terpotong jika sudah jatuh tanggal pembayarannya, Jadi untuk pembayaran melalui aplikasi atau merchant masih tersedia.

Upaya BPJS Kota Tangerang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Aplikasi Mobile JKN

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara di Kantor BPJS kesehatan Tangerang pada tanggal, 23 juni 2023 pukul, 13.30, dengan mewawancarai bapak Teuku Hanafi selaku bidang Koordinator *Frontliner* pada bagian layanan kepesertaan di BPJS kesehatan kota Tangerang, dimana hal ini peneliti lakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan mengetahui upaya yang dilakukan BPJS kota Tangerang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada aplikasi mobile JKN. Dalam hal ini peneliti mengaitkannya pada indikator teori,

Berikut Hasil Dari Indikator Teori Atribut Inovasi :

a. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Setiap inovasi harus memiliki manfaat yang bisa di terima baik oleh penggunanya, dalam hal ini BPJS Kesehatan Kota Tangerang memberikan pelayanan terbaik mereka melalui aplikasi mobile JKN yang sudah bisa diunduh di playstore dan bisa digunakan oleh seluruh anggota BPJS Kesehatan di Kota Tangerang maupun di luar daerah sekalipun, dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada bapak Hanafi selaku Koordinator *Frontliner* BPJS Kota tangerang, dimana hal ini berhubungan dengan indikator ini, apakah aplikasi mobile JKN sudah cukup baik dalam memudahkan pelayanan masyarakat di Kota Tangerang.

Pihaknya mengatakan bahwa penggunaan aplikasi Saat ini sangat baik, jadi untuk aplikasi mobile JKN ini semua program dari BPJS itu sudah tersedia, informasi maupun perubahan data atau perubahan faskes itu sudah ada di aplikasi mobile JKN, peserta BPJS semua rata rata memang sudah download aplikasi mobile JKN karena memang itu kebutuhan mereka kalau mau akses layanan itu menggunakan JKN, dengan begitu berarti memang sudah cukup baik di wilayah kota Tangerang, untuk penggunaannya aplikasi mobile JKN itu sangat memudahkan bagi peserta.

Pada faktor yang mempengaruhi dalam pembuatan aplikasi ini adalah, untuk memudahkan peserta jadi pengguna bisa mengetahui apapun terkait dengan status kepesertaannya, terkait dengan manfaat yang akan di dapatkan, terkait dengan pelayanannya atau terkait dengan perubahan itu ada pada aplikasi tersebut. Dampak yang di hasilkan dari aplikasi ini dimana salah satunya yaitu kepuasan peserta yang akan meningkat karena pesertanya itu ketika sudah ada aplikasi mobile JKN sudah mengetahui identitas status kepesertaannya seperti apa.

b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Suatu inovasi yang dibuat pasti memiliki tujuan dan sasaran, dimana aplikasi tersebut harus bisa memberikan pengalaman yang baik untuk pengguna, sehingga bisa memberikan kepuasan tersendiri karena bisa memenuhi kebutuhan yang ada. Maka dari apakah aplikasi ini bisa dimanfaatkan oleh masyarakat di seluruh Indonesia. Terkait hal ini, Aplikasi mobile JKN bisa di manfaatkan seluruh peserta BPJS di seluruh Indonesia tergantung dari kuota dan jaringan di daerah masing - masing, jadi aplikasi ini bisa di akses oleh penduduk di seluruh Indonesia, bahkan memang diwajibkan untuk peserta harus terdaftar dan menggunakan aplikasi mobile JKN karena itu kembali lagi memang untuk kebutuhan peserta.

c. Kerumitan (*Complexity*)

Kehadiran inovasi dianggap sebagai suatu hal yang bisa membantu dan memudahkan segala urusan pengguna dalam melakukan suatu kegiatan transaksi atau aktivitas lainnya. Dalam kasusnya aplikasi mobile JKN ini Masih banyak pengguna yang tidak mengetahui tentang aplikasi ini dan terkendala akan masalah pada sistem maupun penyesuaian data.

Pihaknya menjelaskan bahwa, BPJS melalui sosialisasi yang targetnya kepada masyarakat, perusahaan dan rumah sakit , sudah melakukan pendampingan kepada peserta untuk mendownload aplikasi mobile JKN, selain itu pemberian informasi secara terbuka mengenai cara untuk menggunakan dan mendownload aplikasi ini juga sudah ada, kendala yang dialami di lapangan itu terjadi karena ponsel peserta belum support, sama berpengaruhnya tingkat pendidikan atau usia penggunanya yang dimana ketika peserta belum mencoba tetapi sudah menyimpulkan persepsi bahwa penggunaan aplikasi ini susah. Pihaknya juga mengklaim bahwa Kekurangan dari aplikasi ini minim, Karena semua kemudahan itu sudah ada pada aplikasi tersebut, semua kebutuhan pelayanannya juga memang sudah tersedia di aplikasi, jika dikatakan sebagai kekurangan disini itu mungkin dari usernya melihat dari kemampuan pengguna dalam mendownload dan jaringan yang ada.

d. Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Setiap inovasi yang baru harus melewati masa uji coba atau uji lapangan penerimaan terhadap inovasi hanya akan terjadi jika inovasi tersebut telah diuji dan terbukti memberikan manfaat atau nilai tambah yang jelas. Kualitas suatu inovasi sangat krusial, karena sebuah produk inovasi bisa dikatakan berkualitas jika mampu memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan konsumen atau masyarakat.

Kemudahan yang di tawarkan pada aplikasi ini yakni bisa mengecek data, ubah data, dan bisa melakukan pendaftaran online di faskes manapun, jadi salah satunya juga untuk mengurangi antrian, dan tinggal menunjukan nomer antrian yang sudah terdaftar pada aplikasi. Kelebihan aplikasi ini selama penggunaan yaitu, aplikasi ini di samping bisa mengecek data pribadinya , aplikasi ini juga bisa mengetahui riwayat pelayan kesehatannya , bisa konsultasi ke dokter secara online , selain itu juga ada screening , hal ini bisa membantu dalam mendiagnosis resiko penyakit yang di alami peserta dan bisa langsung memberi tahu rumah sakit yang terdekat khusus melayani keluhan peserta.

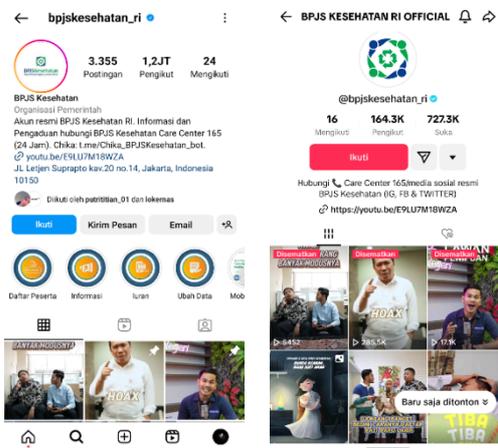
Dalam konteks indikator mengenai kemungkinan untuk dicoba, kali ini penulis akan memulai dengan menjelaskan mengenai kegiatan sosialisasi JKN-KIS yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tangerang.

Bentuk Sosialisasi Yang Dilakukan BPJS Kesehatan Kota Tangerang

1. Media Elektronik/Internet

Salah satu cara untuk mengkomunikasikan informasi mengenai program JKN-KIS adalah melalui media elektronik seperti radio. Selain itu, sosialisasi dan penyampaian informasi juga dilakukan melalui media internet, khususnya platform sosial media seperti Instagram dan

TikTok, dengan satu akun pusat di @bpjskesehatan_ri. Penyampaian informasi melalui Instagram lebih efektif dan dapat dijangkau oleh masyarakat di era digital saat ini.



Gambar 1. Akun sosial media BPJS Kesehatan RI
 Sumber : screnshoot instagram dan tiktok BPJS Kesehatan RI

2. Media Cetak

BPJS Kesehatan juga melakukan upaya sosialisasi melalui media cetak, seperti menggunakan spanduk dan leaflet. Spanduk adalah sebuah kain yang membawa pesan promosi, slogan, atau berita penting yang perlu diketahui oleh masyarakat umum. Sementara leaflet adalah alat promosi atau pemasaran yang dicetak pada selembar kertas, biasanya menggunakan bahan seperti art paper atau art carton, dan dapat dilipat menjadi dua atau lebih bagian. Leaflet ini biasanya berisi informasi singkat mengenai program, usaha, atau kegiatan yang dijalankan oleh suatu instansi atau perusahaan, terkait dengan produk, jasa, atau acara yang mereka tawarkan.

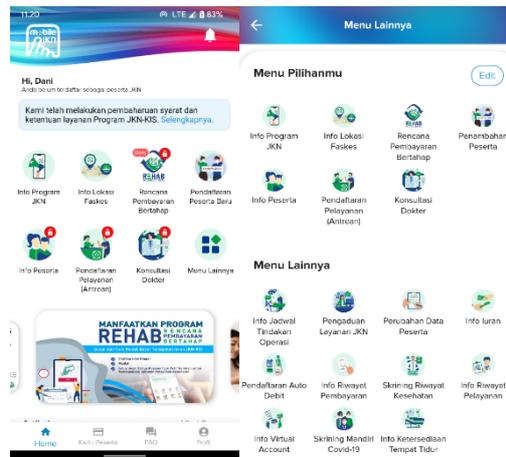


Gambar 2. Leaflet BPJS Kesehatan
 Sumber : dokumentasi peneliti

3. Layanan Mobile

BPJS Kesehatan menyediakan layanan mobile untuk mempermudah calon peserta maupun peserta JKN-KIS. Layanan ini menggunakan teknologi informasi yang memungkinkan

pengguna untuk menerima informasi melalui aplikasi Mobile JKN, yang dapat diunduh melalui Google Playstore atau Apps Store.



Gambar 3. Aplikasi mobile JKN

4. Seminar

Kegiatan seminar disertai dengan sesi tanya jawab, yang membantu peserta seminar untuk memahami tujuan dari kegiatan ini dengan lebih baik. Pendekatan kelompok di tingkat kelurahan serta kunjungan ke Rumah Sakit digunakan sebagai metode dalam melaksanakan seminar ini. Berikut ini adalah data yang telah dikonfirmasi oleh BPJS Kesehatan Kota Tangerang terkait kegiatan seminar yang diadakan oleh Ratih Trinastiti Dewayani, yang menjabat sebagai ketua cabang Tangerang, pada tanggal 24 Mei 2023.



Gambar 4. Sosialisasi

Sumber: <https://www.lensabanten.com>

Data Registrasi Mobile JKN di KC Tangerang

Tabel 1. Data Registrasi Tahun 2023

No	KC Tangerang	Jumlah Registrasi
1	Januari 2023	20.125
2	Februari 2023	16.531
3	Maret 2023	15.932
4	April 2023	10.852
5	Mei 2023	17.101
6	Juni 2023	15.440
Grand Total		95.981

Sumber: Dokumen dari BPJS kesehatan KC Tanengrang

Data yang diterima peneliti oleh dari pihak BPJS adalah data pendaftar aplikasi mobile JKN pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni tahun 2023. Berdasarkan hasil data yang diterima peneliti menunjukkan jumlah pendaftar aplikasi mobile JKN yang cukup signifikan dengan jumlah total pendaftar 95.981, dimana hasil ini belum terhitung pendaftar pada tahun sebelumnya sejak tahun 2017, pihak BPJS juga memastikan bahwa peserta BPJS dipastikan juga menggunakan aplikasi mobile JKN.

e. Kemudahan diamati (*Observability*)

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari cara kerjanya dan apakah bisa menghasilkan sesuatu yang lebih baik, dalam hal ini aplikasi mobile JKN bisa memudahkan peserta lewat *user interface* atau tampilan antar muka yang mudah di mengerti serta fitur yang disediakan lengkap, namun demikian dengan kemudahan yang di tawarkan. Melalui indikator ini pihaknya mengatakan bahwa, dengan hadirnya aplikasi ini sangat membantu dalam melayani peserta yang dulu ramai mengantri, sekarang bisa berkurang karena bisa melalui layanan non tatap muka, yang bisa di akses melalui aplikasi mobile JKN dan pendaftaran melalui chat whats app, rata rata kunjungan peserta yang sudah mengetahui pendaftaran online sangat menurun dengan hadirnya aplikasi mobile JKN ini.

Dalam hal ini bapak Hanafi menjelaskan bahwa, disini pelayanan di BPJS itu kebanyakan lansia dan rata rata jika ditarik data itu usianya sudah lansia, dan pihaknya pun tidak bisa memaksa jika tidak bisa menggunakan aplikasi mobile JKN dan jika peserta membutuhkan layanan di kantor akan tetap dilayani dan biasanya faktor yang mempengaruhi itu karena lansia, kuota , atau hp pengguna tidak support, bahkan ketika sudah mencoba menggunakan tetapi terkendala, di BPJS bisa di bantu dan rata rata kunjungan disini sudah sedikit di bandingkan dengan tahun sebelumnya.

Dengan hadirnya aplikasi mobile JKN meringankan pekerjaan pegawai di BPJS, karena melayani banyak, disamping itu dapat menimbulkan kepuasan peserta menurun karena ramainya mengantri, jadi bisa dikatakan sangat membantu dengan adanya aplikasi mobile JKN ini, namun dengan berkurangnya jumlah kunjungan di BPJS karena adanya aplikasi, hal ini juga berdampak positif dalam tingkat kepuasan peserta, akan tetapi apakah pengguna aplikasi mobile JKN kebutuhannya terpenuhi tanpa harus mendatangi BPJS.

Seperti di jelaskan bahwa sudah ada beberapa fitur yang memudahkan , seperti perubahan faskes , perubahan data, dan pengaduan juga bisa di lakukan di aplikasi tersebut, jadi memang hampir 80 atau sekitar 95 persen semua kebutuhan peserta sudah ada di aplikasi mobile JKN, dan sisanya hanya penyesuaian di pembayaran tiap bulannya atau keluhan seperti ada masyarakat yang

mebutuhkan tindak lanjut lebih jauh, sebenarnya di BPJS ada petugas yang dapat membantu memenuhi informasi yang ingin diketahui.

Dari hasil wawancara dengan para informan, peneliti dapat mengamati dan menyimpulkan bahwa pandangan dapat diartikan sebagai cara berpikir seseorang tentang suatu hal yang menurutnya benar, atau sebagai proses pengenalan atau identifikasi objek dan peristiwa secara obyektif dengan bantuan indera. Pandangan juga bisa didefinisikan sebagai pengalaman terhadap objek, peristiwa, atau hubungan, yang diperoleh melalui penarikan kesimpulan dan penafsiran informasi.

Dalam hal ini peneliti bisa menyimpulkan BPJS kesehatan dalam melakukan dan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai prosedur dan ketentuan yang ada, serta aplikasi mobile JKN yang merupakan layanan dari BPJS kesehatan ini juga salah satu bentuk pelayanan terbaik mereka kepada masyarakat sehingga dapat membantu dan memudahkan peserta dalam melakukan kegiatan atau keperluan terkait informasi yang dibutuhkan di BPJS kesehatan, namun masyarakat juga memiliki pandangan dan pengalamannya dalam menggunakan layanan aplikasi milik BPJS Kesehatan.

Dari hasil wawancara, peneliti ingin membandingkan rumusan yang ada dengan temuan yang peneliti dapat di lapangan dengan 5 indikator teori yang di kemukakan oleh Everet M. Rogers, Membandingkan berarti melihat dua hal dan melihat bagaimana keduanya serupa dan berbeda. Dari hal tersebut beberapa indikatornya meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba serta kemudahan diamati.

Pandangan masyarakat terhadap aplikasi mobile JKN

a. Keuntungan Relatif Yang Di Berikan Oleh BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN

Dari wawancara yang dilakukan, keuntungan relatif yang di rasakan oleh pengguna bisa di rasakan pada fitur yang ada pada aplikasi mobile JKN, pada fitur yang salah satunya memudahkan peserta adalah ketika melakukan pendaftaran yang bisa dilakukan pada aplikasi dan perubahan faskes yang dimana hal ini juga di alami oleh salah satu responden dalam kondisi faskes yang ada di daerah tempat ia tinggal tidak memberikan pelayanan selama 24 jam, ia bisa merubahnya dengan mudah lewat aplikasi. Peneliti mengambil kesimpulan bahwa aplikasi mobile JKN memiliki banyak manfaat yang dirasakan oleh pengguna, dimana dalam hal ini keuntungan relatif pada indikator terpenuhi karena mobile JKN memiliki banyak fitur yang bermanfaat untuk bisa memudahkan masyarakat.

b. Kesesuaian Yang Dapat Dirasakan Dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Peneliti melihat dimana layanan aplikasi mobile ini khususnya di daerah kota Tangerang sudah cukup baik, karena dalam wawancara yang peneliti lakukan pihak BPJS mengklaim bahwasanya peserta sudah diwajibkan menggunakan aplikasi mobile JKN walaupun masih ada beberapa orang yang tidak mengetahuinya mungkin ini dikarenakan sosialisasi yang kurang merata, kesadaran dalam penggunaan aplikasi belum ada, dan lain sebagainya,

Selain itu sesuai dari data yang di berikan pihak BPJS bahwasanya persebaran penggunaannya sudah cukup merata dan cukup banyak yang mendaftar namun belum secara keseluruhan walaupun banyak yang mengetahuinya, akan tetapi minat dalam penggunaannya masih berkurang.

Dari beberapa pandangan yang telah di berikan oleh ketiga responden kepada peneliti rata rata semua mengalami kesulitan saat dimana sebelum adanya aplikasi mobile JKN, dengan begitu hadirnya aplikasi mobile JKN menjawab kesulitan yang peserta BPJS rasakan. Maka dari itu indikator kesesuaian pada hal ini sudah terlaksana dengan baik, melihat dari hasil yang di terima oleh masyarakat pengguna merasa kehadiran dari aplikasi mobile JKN sangat membantu mereka.

c. Kemungkinan Aplikasi Ini Dapat Dicoba

Aplikasi ini sudah di uji coba dan pihak BPJS kesehatan sudah melakukan pendampingan sekaligus sosialisasi kepada masyarakat namun, namun dalam hal ini sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya merata karena masih ada beberapa yang belum mengetahui aplikasi ini pada saat peneliti menanyakan aplikasi ini kepada beberapa masyarakat, hal ini juga karena minat dari masyarakat yang kurang pada saat adanya sosialisasi, dan yang mengunjunginya kebanyakan lansia dan orang yang tidak terlalu bisa sepenuhnya menggunakan smartphone.

Berdasarkan pada hasil wawancara yang Peneliti laksanakan, dapat diambil kesimpulan pada ketiga responden, mereka memiliki jawaban yang berbeda dalam menyampaikan kelebihan aplikasi ini, hal ini juga senada dengan info yang di dapat untuk mengetahui aplikasi ini, dimana responden pertama yaitu Ibu Ayu mengetahui aplikasi ini dari saudaranya yang juga menggunakan aplikasi ini, lalu ibu Nilam yang mengetahui aplikasi ini dari tempatnya bekerja dan ibu Puput yang mengetahui aplikasi ini lewat sosial media instagram. Dalam hal ini kemungkinan untuk di coba pada aplikasi layanan BPJS Kesehatan ini sudah di lakukan dan sudah cukup baik, namun pihak BPJS tetap akan mengadakan sosialisasi dan pendampingan guna meratanya penggunaan aplikasi mobile JKN di Kota Tangerang untuk memudahkan pelayanan di BPJS kesehatan.

d. Kemudahan Diamati Setelah Adanya Aplikasi Mobile JKN

Melalui observasi dan kunjungan yang peneliti lakukan di kantor BPJS, peneliti melihat sudah berkurangnya antrean di BPJS. Dalam hal ini ketiga responden juga merasa kehadiran aplikasi mobile JKN memudahkannya tanpa harus mendatangi kantor BPJS kesehatan, disini peneliti bisa melihat masalah yang di alami responden ketika menggunakan aplikasi ini dan mereka memberikan tanggapannya dengan saran dan masukan, yang dimana responden merasa pelayanan yang baik oleh pihak BPJS dan mengharapkan agar pelayanan yang tetap di jaga, Dalam hal ini indikator kemudahan untuk diamati memang berjalan dengan baik sesuai Dengan teori yang ada.

Faktor Penghambat Dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

a. Kerumitan Dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Hasil wawancara dengan para informan mengungkapkan bahwa terdapat beberapa keluhan terkait penggunaan aplikasi mobile JKN. Beberapa di antaranya termasuk persyaratan untuk memiliki ATM atau mobile banking bagi pendaftar, karena tidak semua orang dapat menggunakan fitur autodebet. Selain itu, pemindahan faskes yang dianggap memakan waktu cukup lama juga menjadi keluhan yang disampaikan oleh pengguna. Selain keluhan-keluhan tersebut, terdapat faktor-faktor yang menghambat penggunaan aplikasi mobile JKN. Di antaranya adalah kesulitan dalam akses jaringan yang mengakibatkan tidak bisa menggunakan aplikasi ini, keterbatasan memori pada smartphone peserta, serta kurangnya pemahaman terutama di kalangan ibu-ibu yang menggunakan perangkat Android. Beberapa pengguna juga hanya mendownload aplikasi mobile JKN namun belum sepenuhnya menggunakannya, khususnya pada remaja yang mungkin belum begitu mempedulikan kesehatan karena masih tergantung pada orang tua. Selain itu, dari hasil wawancara, ada kasus di mana peserta hanya menggunakan aplikasi atau membayar tagihan BPJS saat sedang sakit. Diperhatikan juga bahwa minat peserta remaja untuk menghadiri sosialisasi sangat rendah, dan kebanyakan peserta yang hadir dalam sosialisasi berumur di atas rata-rata.

Oleh karena itu, penting bagi pihak BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan terbaik mereka dan menyampaikan informasi tentang manfaat dan fasilitas yang dapat diperoleh melalui penggunaan aplikasi mobile JKN. Meskipun terdapat beberapa tingkat kompleksitas dalam penggunaan aplikasi ini, hal ini tidak begitu berdampak besar dan masih terbilang lebih unggul

dibandingkan dengan kekurangan yang mungkin ada, mengingat kelebihan yang ditawarkan oleh aplikasi layanan BPJS ini.

Upaya BPJS Kota Tangerang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Aplikasi Mobile JKN

a. Upaya Dalam Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa aplikasi dari BPJS ini merupakan bentuk layanan kepada masyarakat untuk memudahkan mereka dalam memenuhi kebutuhan mereka yang biasanya di lakukan di kantor BPJS, sekarang bisa dengan mudah dilakukan lewat aplikasi.

Hal ini juga sudah di jelaskan oleh bapak Hanafi bahwa pada aplikasi mobile JKN sudah mencakupi seluruh kebutuhan peserta di kantor BPJS yang dimana hal tersebut bisa di lihat dari berbagai menu yang tersedia di aplikasi mobile JKN, salah satunya yaitu menu pemindahan faskes yang dirasa sangat memudahkan pengguna untuk berpindah faskes untuk memberikan pelayanan lebih baik dan terdapat rekomendasi faskes terdekat sekaligus bisa konsultasi dengan dokter spesialis terkait, Dengan demikian Keuntungan Relatif yang dimana inovasi yang dibuat memiliki peran yang sangat baik dalam membantu memudahkan pelayanan kepada masyarakat.

b. Upaya Dalam Kesesuaian (*Compatibility*)

Aplikasi mobile JKN ini sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan peserta dilihat dari fitur yang tersedia cukup lengkap sehingga bisa memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi atau kebutuhan kesehatan lainnya, sudah di jelaskan sebelumnya oleh bidang koordinator *frontliner* bahwa peserta BPJS diwajibkan untuk menggunakan aplikasi mobile JKN akan tetapi memang tidak semua bisa menggunakannya karena terkendala oleh jaringan dan kemampuan pengguna yang berbeda beda.

Dalam hal ini juga peneliti memandang bahwa semua orang pasti ingin menggunakan inovasi yang bisa memudahkan kegiatan atau aktivitasnya dalam melakukan banyak hal, kemudahan tersebut mungkin bisa diterima dan di pahami oleh anak muda yang memang sudah paham oleh teknologi sebelumnya , bereda dengan kalangan orang tua yang sebelumnya belum peka terhadap teknologi, mungkin beberapa ada yang mudah memahami tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa masih sulistnya untuk memahaminya sehingga memutuskan untuk tidak menggunakan karena menurut mereka sulit untuk di mengerti.

Terkait hal ini pihak BPJS juga sudah melakukan pendampingan, dan hal ini juga akan terus di lakukan guna memberi pemahaman kepada mereka terkait cara penggunaan aplikasi mobile JKN. Maka dari itu indikator kesesuaian pada hal ini sudah di laksanakan dengan baik oleh pihak BPJS kesehatan melalui usaha mereka dalam melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat.

c. Upaya Kerumitan (*Complexity*)

Melalui wawancara yang peneliti lakukan terkait masih ada beberapa orang yang tidak mengetahui aplikasi mobile JKN, dari hal ini pihak BPJS kesehatan sudah melaksanakan kegiatan sosialisasi di kelurahan, rumah sakit dan di perusahaan serta langsung melakukan pendampingan bahkan dalam penyebarannya sudah menggunakan flyer ungapnya, disini pihak BPJS sudah melakukan penyebaran informasi terkait penggunaan aplikasi mobile JKN, namun yang menjadi kendala itu terdapat pada kemampuan pengguna dimana smartphone yang dimiliki tidak *support*, serta pemahaman dan kemampuan pengguna terhadap penggunaan aplikasi yang biasanya ini di sulitkan oleh kalangan lansia, aplikasi ini dirasanya minim kekurangan karena banyaknya kelebihan yang di tawarkan, jadi dalam hal ini peneliti bisa menambahkan bahwa masyarakat atau siapapun bisa menggunakan aplikasi namun hanya perlu beradaptasi saja dalam

tampilan menu pada aplikasi, hal ini wajar karena *user interface* atau tampilan antar muka dari setiap aplikasi berbeda, sehingga tampak asing atau sulit digunakan.

Selain itu keluhan yang di rasakan oleh responden, masalah pada cara pembayaran serta pemindahan faskes, yang dimana hal ini sudah di jawab oleh bapak Hanafi, bahwasannya pemindahan faskes itu sudah sesuai dengan prosedurnya yakni tiga bulan selain itu juga masalah penggunaan autodebet sebenarnya memudahkan pengguna agar tidak telat atau lupa dalam membayar tagihan atau iuran di BPJS hal ini juga di sampaikan oleh bapak Hanafi dimana peserta bisa membayar lewat retail dan biasa menyimpan uangnya di aplikasi mobile JKN yang kemudian akan di bayar secara otomatis, jadi pembayaran melalui retail tetap bisa di lakukan, ungkapinya ketika diwawancarai oleh peneliti, bapak Hanafi juga menambahkan bahwa aplikasi ini tidak memiliki kekurangan hanya saja kendala pada usernya.

Dari jawaban yang diberikan bisa diambil kesimpulan bahwa kendala yang dirasakan biasanya terjadi karena usia pengguna atau tingkat pemahaman yang minim, dimana ada beberapa orang yang tidak paham teknologi, selain itu bisa jadi karena ponsel yang di gunakan tidak *support* atau tidak bisa mendownload aplikasi, dalam hal ini aplikasi layanan dari BPJS kesehatan ini minim kekurangan yang dimana semua kemudahan serta fitur sudah cukup lengkap, aplikasi terbilang cukup andal dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat melalui fitur yang dimilikinya, selain itu keluhan yang ada juga terkait user yang tidak mau mencoba hanya sekedar melihat saja sehingga muncul anggapan bahwa aplikasi sulit digunakan. Melalui indikator mengenai kerumitan pada aplikasi mobile JKN hampir tidak ada karena pihak dari BPJS sudah melakukan yang terbaik melalui sosialisasi dan pendampingan.

d. Upaya Dalam Kemungkinan Untuk Dicoba (*Trialability*)

Dalam indikator ini dimana upaya kemungkinan untuk di coba, BPJS kesehatan melalui aplikasi mobile JKN sudah memberikan kemudahan dan kelebihan yang di tawarkan , seperti yang sudah di jelaskan bahwa aplikasi ini bisa digunakan untuk mengecek data, ubah data, dan bisa melakukan pendaftaran online di faskes manapun, jadi salah satunya juga untuk mengurangi antrian sehingga peserta tinggal menunjukan nomer antrian yang sudah terdaftar pada aplikasi, di samping bisa mengecek data pribadinya, aplikasi ini juga bisa mengetahui riwayat pelayan kesehatannya, bisa konsultasi ke dokter secara online , selain itu juga ada screening , hal ini bisa membantu dalam mendiagnosis risiko penyakit yang di alami peserta dan bisa langsung memberi tahu rumah sakit yang terdekat khusus melayani keluhan peserta.

BPJS kesehatan juga berupaya dalam melakukan yang terbaik kepada masyarakat dimana hal ini di lakukan untuk mengakomodir kebutuhan peserta JKN, maka dari itu sosialisasi dan penyebaran aplikasi ini juga sudah dilaksanakan dengan baik melalui media cetak, media sosial, aplikasi mobile JKN dan seminar. Pada indikator kemungkinan untuk di coba, peneliti menyimpulkan bahwa pihak BPJS kesehatan sudah melakukan yang terbaik dan sudah cukup baik dalam pelaksanaannya.

e. Upaya Dalam Kemudahan Diamati (*Obsevability*)

Penggunaan aplikasi mobile JKN pastinya bisa di lakukan dimana saja dan adanya aplikasi ini juga bisa memudahkan pelayanan dan menjadikannya tertata dan terencana dengan baik, hal ini juga dijelaskan oleh bapak Hanafi dimana antrean di kantor BPJS berkurang dari pada tahun sebelumnya, beliau juga mengatakan bahwa dengan adanya aplikasi ini meningkatkan nilai pelanggan terhadap antrean karena bisa melalui layanan non tatap muka, yang bisa di akses melalui aplikasi mobile JKN dan pendaftaran melalui chat whats app, rata rata kunjungan peserta yang sudah mengetahui pendaftaran online sangat menurun dengan hadirnya aplikasi mobile JKN ini dan peneliti juga melihat keadaannya juga deikian adanya, antrian yang sedikit dan kunjungan yang minim. Namun begitu Pelayanan di kantor BPJS secara offline tetap berjalan seperti biasa dan biasanya yang mengunjungi itu yang tidak memiliki aplikasi sehingga pihaknya

memberikan bantuan terkait informasi, terkhusus untuk lansia dan jika peserta membutuhkan layanan pihaknya tetap melayani dan biasanya faktor yang mempengaruhi itu seperti kuota, atau *smartphone* pengguna tidak support, bahkan ketika sudah mencoba menggunakan tetapi terkendala.

Dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi mobile JKN juga dapat meringankan pelayanan pegawai yang dimana banyaknya peserta sehingga membuatnya tidak efisien yang menimbulkan kepuasan peserta menurun karena ramainya mengantre. Walaupun pelayanannya sudah bisa dilakukan online hal ini tidak mengurangi tingkat kebutuhan dari peserta, jadi memang hampir 80 atau sekitar 95 persen semua kebutuhan peserta sudah ada di aplikasi mobile JKN, dan sisanya hanya penyesuaian di pembayaran tiap bulannya atau keluhan seperti ada masyarakat yang membutuhkan tindak lanjut lebih jauh, sebenarnya di BPJS ada petugas yang dapat membantu memenuhi informasi yang ingin diketahui. Ungkapnya pada saat diwawancarai. Pelayanan menggunakan aplikasi ataupun mendatangi ke kantor sebenarnya tidak ada bedanya, semua kebutuhan yang biasa ada di kantor BPJS semuanya sudah ada dalam genggaman, mengingat zaman sekarang serba praktis, serta kesibukan seseorang akan pekerjaan, dengan menggunakan aplikasi sehingga pengguna tidak perlu lagi datang ke kantor, namun dalam hal ini BPJS tetap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pesertanya. Dalam hal ini indikator tentang upaya dalam kemudahan diamati sudah terlaksana dengan baik, karena dengan adanya aplikasi ini bisa mengurangi antrean, serta memudahkan pelayanan tanpa harus mendatangi kantor dan mengurangi kebutuhan peserta, yang berdampak pada efisiennya pekerjaan pegawai.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang peningkatan pelayanan aplikasi mobile JKN di BPJS kesehatan cabang Kota Tangerang maka dapat dibuat kesimpulan mengenai usaha yang dilakukan BPJS dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi mobile JKN sudah cukup baik, BPJS selaku penyedia layanan sudah memberikan layanan terbaik melalui aplikasi dengan berbagai fitur yang memudahkan pesertanya, selain itu dalam penyebarannya juga sudah dilakukan dengan melakukan sosialisasi dan pendampingan. Namun, kekeurangannya disini adalah minat dan kesadaran masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi mobile JKN belum terlalu banyak. dan bagi penggunaannya belum cukup puas dengan aplikasi ini berdasarkan dari indikator kekurangan yang ada. Terkait keluhan yang dirasakan pengguna, hal itu dirasakan memang berasal dari penggunaannya yang belum memakai layanan sepenuhnya. Selebihnya aplikasi ini sudah cukup baik dari pelayanan dan perawatan sistem.

Peneliti menyarankan kepada pihak BPJS Kesehatan Kota Tangerang sebagai kontribusi untuk mengatasi kekurangan-kekurangan tersebut, dengan harapan rekomendasi ini dapat membawa manfaat yang positif, Diharapkan kepada BPJS Kesehatan Kota Tangerang untuk memperluas kembali dan lebih gencar lagi dalam memperkenalkan aplikasi mobile JKN kepada masyarakat dengan cara yang lebih variatif sehingga dapat menarik minat penggunaannya terutama kepada generasi millennial. Selain itu pada fitur pemindahan faskes diharapkan bisa lebih dipercepat, sehingga bisa lebih efisien dan tidak memakan waktu, terutama sebagai layanan yang memudahkan seharusnya juga bisa lebih efisien dalam pelaksanaan prosedurnya.

Diharapkan pemerintah dapat meningkatkan lagi layanan dan fasilitas kesehatan, termasuk alat medis dan jaminan kesehatan untuk seluruh masyarakat Indonesia. Selain itu, pemerintah juga diharapkan dapat memberikan dukungan dalam pengembangan layanan BPJS untuk kesejahteraan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Lia, S. (2022). No Title 2005–2003, (8.5.2017)7, הארץ, הכי קשה לראות את מה שבאמת לנגד העיניים. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- Luthfia, A., & . H. (2018). Analisis Faktor Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Desa Pasireurih. *Hearty*, 6(2). <https://doi.org/10.32832/hearty.v6i2.1274>
- Moleong. (2005). *Data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara secara dan pengamatan secara mendalam kepada para informannya*. 1.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>