

**MOBILE SERVQUAL QUALITY KUALITAS PENGGUNA
APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN**

Irma Maharani^{1*}, Ali Rokhman², Darmanto Sahat Satyawan³

^{1,2,3} Jurusan Administrasi Publik, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

^{*}irmamaharani027@gmail.com

Abstrak

Studi ini menggunakan pendekatan Servqual untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi seluler JKN BPJS Kesehatan. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akses yang cepat dan efektif terhadap layanan kesehatan, aplikasi seluler JKN muncul sebagai solusi digital yang penting. Studi ini berupaya mengungkap elemen-elemen yang memengaruhi kebahagiaan pengguna, termasuk keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati. Temuan jajak pendapat terhadap 104 responden mengungkapkan bahwa, meskipun pengguna merasa puas, ada beberapa masalah tertentu yang perlu ditangani, seperti kesulitan dalam memperbarui program. Temuan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan digital BPJS Kesehatan, memenuhi harapan pengguna, dan meningkatkan aksesibilitas layanan medis di Indonesia.

Kata Kunci: Mobile Servqual Quality; Kualitas Pelayanan; Aplikasi Mobile JKN; BPJS Kesehatan; Kepuasan Pengguna.

Abstract

This study uses the Servqual approach to assess the quality of service provided by the BPJS Kesehatan JKN mobile application. With the increasing need for fast and effective access to health services, the JKN mobile application has emerged as an important digital solution. This study seeks to uncover elements that influence user satisfaction, including reliability, responsiveness, security, and empathy. The findings of a survey of 104 respondents revealed that, although users were satisfied, there were certain issues that needed to be addressed, such as difficulty in renewing the program. These findings are expected to provide strategic recommendations to improve the quality of BPJS Kesehatan digital services, meet user expectations, and increase the accessibility of medical services in Indonesia.

Keywords: Mobile Servqual Quality; Service Quality; JKN Mobile Application; BPJS Kesehatan; User Satisfaction.

PENDAHULUAN

Manusia harus mengikuti perkembangan teknologi informasi yang terus berubah. Saat ini, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi akan menjadi kebutuhan penting di sektor bisnis agar perusahaan dapat bersaing secara efektif. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi akan menjadi penting untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya di berbagai industri, serta mendorong setiap pelaku bisnis dan organisasi untuk memasukkannya ke dalam lingkungan kerja mereka. Oleh karena itu, menanggapi tren teknologi saat ini menjadi sangat penting. Dan di era globalisasi ini, individu akan didorong untuk hidup berdampingan dengan teknologi. Hal ini akan mendorong digitalisasi di banyak bidang kehidupan. Dalam hal kemajuan teknologi, sektor industri akan memimpin. Layanan konsumen menjadi fokus utama penggunaan teknologi oleh industri (Kotler & Armstrong, 2013). Perusahaan saat ini berjuang untuk memberikan layanan pelanggan yang sangat baik, dan yang mengutamakan layanan pelanggan adalah yang bergerak di bidang industri jasa.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan badan usaha milik negara yang secara tegas diberi tugas oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Namun, dalam pelaksanaannya, BPJS akan berupaya untuk memastikan bahwa setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya terpenuhi

kebutuhan hidupnya. Tentu saja, dalam pelaksanaannya, BPJS Kesehatan harus mampu meningkatkan mutu layanan yang diberikannya. Oleh karena itu, mutu layanan yang baik dapat memegang peranan penting dalam upaya peningkatan citra BPJS Kesehatan dan kepuasan peserta.

Konsumen layanan BPJS Kesehatan di Indonesia berjumlah 269.493.003 juta jiwa dari total penduduk 283.487.931 juta jiwa. Artinya, 95,70% penduduk Indonesia telah menggunakan layanan BPJS Kesehatan untuk jaminan kesehatan. Angka ini sangat tinggi di antara peserta jaminan kesehatan nasional, dan BPJS Kesehatan saat ini tengah berupaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan semesta. Sebagai perusahaan jasa yang dapat mengutamakan layanan sebagai bisnis utamanya, BPJS Kesehatan akan terus berkembang agar dapat memberikan layanan pelanggan yang prima. Untuk itu, BPJS Kesehatan memanfaatkan teknologi untuk mengefisienkan layanan dan memperluas cakupan kepesertaannya. BPJS mengelola berbagai aplikasi dan layanan, antara lain Edabu, SIPP, BPJS Care Center, VIKa, CHIKA, Pandawa, Mobile JKN, dan lain-lain. Namun, peserta mungkin menemui berbagai kendala saat memanfaatkan program tersebut, salah satunya adalah program Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional).

Aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu contoh transformasi digital dalam bidang usaha BPJS Kesehatan yang sebelumnya merupakan kegiatan pengelola agen atau lembaga kesehatan, kini dapat diakses oleh peserta kapan pun dan di mana pun tanpa mengenal waktu. Selain itu, layanan yang sangat vital kini dapat diakses oleh masyarakat secara daring, yang sebelumnya masyarakat harus mengantre panjang di kantor cabang BPJS Kesehatan. Namun, keberadaan aplikasi mobile JKN ini telah memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan layanan kesehatan. Tingkat kegunaan dari aplikasi mobile JKN ini dapat diukur dari seberapa berhasilnya konsumen dalam menggunakan dan mengimplementasikannya. Kini, BPJS Kesehatan memberikan kemudahan dalam layanannya melalui aplikasi mobile JKN yang dapat diunduh melalui Playstore atau Appstore ke gawai masing-masing. Kemudahan dalam menggunakan layanan dalam aplikasi mobile JKN yang dimaksud, seperti pembayaran iuran, perubahan data peserta, perolehan data peserta keluarga, pemindahan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), dan lain sebagainya.

Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) semakin diminati dengan menitikberatkan pada peningkatan mutu layanan. Namun, inisiatif peningkatan tidak boleh dibatasi pada satu bidang layanan saja. Peningkatan harus dilakukan secara holistik, mencakup berbagai bidang yang saling terkait. Berdasarkan data per 1 Agustus 2024, jumlah peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) mencapai 275.520.647 juta jiwa atau lebih dari 98% dari total penduduk Indonesia yang diperkirakan mencapai 281.603.800 juta jiwa pada tahun 2024. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS Kesehatan bermaksud untuk menyediakan kebutuhan dasar peserta dan keluarganya. Salah satu contohnya adalah Program Jaminan Kesehatan-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Inisiatif ini akan menjamin bahwa seluruh masyarakat Indonesia menerima pelayanan kesehatan yang lengkap, adil, dan merata (Pohan et al., 2022).

Keberhasilan suatu sistem informasi ditentukan oleh berbagai faktor, termasuk kualitas sistem, informasi yang ditawarkan, jumlah penggunaan, kebahagiaan pengguna, dan indikator lain tentang seberapa besar pengaruh sistem informasi tersebut (Rahayu et al., 2018). Model keberhasilan sistem informasi yang dibuat oleh DeLone dan McLean umumnya digunakan untuk menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Menurut model tersebut, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan manfaat bersih semuanya berdampak pada keberhasilan informasi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan JKN Mobile di Indonesia masih sangat rendah. Menurut penelitian Wulandari (2019), aplikasi JKN Mobile sudah baik dalam hal waktu yang dibutuhkan untuk pemberian layanan, tetapi implementasinya belum memenuhi tujuan yang diberikan.

JKN Mobile hadir untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Program ini dapat digunakan di mana saja, kapan saja, tanpa batasan. Aplikasi ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan. Kepuasan merupakan selisih antara harapan dengan kinerja yang sebenarnya. Untuk menilai kepuasan

pelanggan, ada tiga hal penting yang akan diukur, yaitu: pertama, bagaimana metode dan skala pengukurannya.

Pelayanan yang efektif atau tepat sasaran diartikan sebagai pelayanan yang memberikan kemudahan kepada masyarakat sekaligus memuaskan mereka. Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SISN), jaminan sosial merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh seluruh rakyat Indonesia, khususnya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Jaminan sosial merupakan wujud perlindungan sosial pemerintah bagi seluruh rakyat Indonesia, yang menjamin terpenuhinya kebutuhan kesehatan masyarakat.

Meskipun inisiatif Mobile JKN berpotensi untuk meningkatkan layanan kesehatan di Indonesia, banyak peserta kini tidak dapat memperoleh manfaat sepenuhnya darinya. Menurut studi sebelumnya, aplikasi mobile JKN saat ini kurang dimanfaatkan, dan beberapa layanan aplikasi, khususnya yang melibatkan pemutakhiran data institusi kesehatan dan pemeliharaan aplikasi, rentan terhadap gangguan. Kesulitan yang dihadapi dalam membangun aplikasi mobile JKN menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam hal kualitas layanan digital yang diberikan. Studi sebelumnya telah menekankan manfaat aplikasi, tetapi masih terdapat kurangnya pemahaman tentang aspek-aspek yang memengaruhi kebahagiaan pengguna, khususnya yang terkait dengan fitur kualitas layanan seperti keandalan, daya tanggap, empati, dan keamanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN, khususnya dalam hal fitur kualitas layanan seperti keandalan, daya tanggap, empati, dan keamanan. Namun, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi masalah implementasi dan mengevaluasi kesenjangan antara harapan pengguna dan kenyataan layanan digital yang diberikan. Memahami fitur-fitur ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi seluler JKN, yang memungkinkan pengguna memaksimalkan pemanfaatan aplikasi sekaligus berkontribusi pada aksesibilitas dan efisiensi perawatan kesehatan di Indonesia. Aplikasi Mobile JKN sejak tahun 2017 merupakan aplikasi resmi dari BPJS Kesehatan yang digunakan oleh pengguna dalam upaya peningkatan layanan administrasi oleh BPJS, sehingga layanan administrasi menjadi lebih baik lagi dengan cakupan layanan penggantian kartu fisik untuk mengakses layanan BPJS. Layanan administrasi yang tersedia meliputi pendaftaran BPJS dan revisi data peserta, pembayaran iuran, pendaftaran layanan kesehatan, pengaduan, dan skrining kesehatan. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam karya tulis ini antara lain:

1. Bagaimana penilaian konsumen terhadap layanan aplikasi Mobile JKN saat ini dari segi keamanan, daya tanggap, dan kecepatan penyampaian informasi?
2. Seberapa puaskah pengguna dengan kualitas yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN?
3. Apa saja kelebihan dan kekurangan penggunaan aplikasi Mobile JKN saat ini?

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bahasa Inggris, frasa layanan adalah “service”. Moenir (2002) mengartikan “layanan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan dasar tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau yang dilayani, tergantung pada kemampuan pemberi layanan dalam memenuhi harapan pengguna.” Menurut Tahir (2017), pelayanan kesehatan merupakan suatu konsep yang digunakan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif dan promotif (ajakan untuk meningkatkan kesehatan) yang ditujukan kepada masyarakat umum dari berbagai kalangan, dan setiap upaya yang dilakukan secara individu maupun kolektif dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, dan masyarakat. Pandangan lain tentang pelayanan publik dikemukakan oleh (Boediono, 2003) yang mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan pemberian bantuan kepada masyarakat dengan

tujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan tersebut menuntut adanya kepekaan baik dari pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan penilaian terhadap sesuatu yang diberikan oleh penyedia layanan kepada kliennya. Ada dua kemungkinan yang dapat diterima: jika layanan yang diperoleh kurang dari yang diharapkan, maka kualitas layanan akan dianggap buruk (kurang ideal), sehingga konsumen merasa bahwa kebutuhan dan keinginannya belum terpenuhi, dan sebaliknya.

Goetsch dan Davis mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan bermutu apabila dapat menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan” (Hardiyansyah, 2011). DeLone dan McLean (2003) menjabarkan kualitas layanan sebagai layanan yang diberikan oleh pengembang kepada pengguna. Layanan yang diperoleh dapat berupa pembaruan aplikasi, ulasan, atau tanggapan dari pengembang jika terjadi masalah pada aplikasi. Kualitas layanan juga dapat diartikan sebagai perbandingan antara kesan konsumen layanan terhadap layanan yang dicarinya dengan apa yang diterimanya, dengan mempertimbangkan semua komponen pendukung seperti kenyamanan, empati, dan daya tanggap dalam memuaskan harapan pelanggan. Tjiptono dan Chandra (2011) mengemukakan empat dimensi pengukuran kualitas layanan, yaitu: jaminan, empati, daya tanggap, dan bukti nyata.

Aplikasi seluler JKN merupakan bentuk perkembangan digital dari model bisnis BPJS Kesehatan. Awalnya, tugas administratif terpusat di kantor cabang atau klinik kesehatan. Namun, kini telah berubah menjadi aplikasi yang dapat diakses peserta dari mana saja dan kapan saja (Annisa et al., 2020). Dengan aplikasi ini, peserta dapat mengakses semua layanan dan informasi utama mereka dengan mudah dari satu perangkat. Aplikasi Seluler JKN menawarkan berbagai menu, termasuk informasi tentang peserta, pembaruan data peserta, ketersediaan tempat tidur, pendaftaran layanan, informasi premi, konsultasi dokter, jadwal operasi, pemeriksaan kesehatan, obat yang ditanggung, catatan pembayaran, pendaftaran peserta, pembayaran, riwayat layanan, pengaduan, informasi dan lokasi JKN, dan pemeriksaan Covid-19 mandiri (Pohan et al., 2022).

BPJS Kesehatan hadir dengan aplikasi mobile JKN sebagai salah satu cara untuk membantu peserta dan calon peserta JKN-KIS (Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat). Tugas-tugas administratif yang biasanya diselesaikan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan kini dapat diselesaikan kapan pun dan di mana pun, tanpa batasan waktu, dengan bantuan aplikasi mobile JKN.

Sejak PT Askes (Persero) resmi dibuka kembali sebagai BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, langkah menuju jaminan kesehatan universal semakin nyata terlihat. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menjadi langkah awal dalam proses ini, dan pada tahun 2011 pemerintah membentuk Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang menetapkan PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara. PT Askes (Persero) berganti nama menjadi BPJS Kesehatan untuk mencerminkan skema jaminan sosial di bidang kesehatan.

Peserta JKN KIS saat ini terbagi dalam beberapa segmen, meliputi PD Pemda, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP), Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK), dan Pekerja Penerima Upah (PPU), yang dibagi lagi menjadi PPU Penyelenggara Negara, Prajurit, Kepolisian, Pejabat Negara, Kepala Desa, PPNPN, dan Badan Usaha PPU.

E-ServQual, kependekan dari *E-Service Quality*, adalah versi terbaru dari *Quality of Service* atau *Servqual* yang secara khusus dikembangkan untuk mengevaluasi layanan berbasis internet. *e-ServQual* akan dikembangkan dengan tujuan untuk mengukur kualitas layanan elektronik dalam konteks daring, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti keandalan, kecepatan, keamanan, daya tanggap, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan demikian, *e-ServQual* akan menjadi alat yang berharga untuk menilai dan meningkatkan efektivitas layanan digital (Muslim & Shaddiq, 2024).

Pendekatan *Servqual* digunakan untuk menilai perbedaan antara dua variabel kunci: layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan. Metode *Servqual* digambarkan sebagai jumlah perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diberikan.

Karakteristik kualitas layanan dapat diringkaskan menjadi lima dimensi utama, yaitu:

- 1) Bukti fisik (*tangibles*), seperti fasilitas asli, gadget, petugas, dan media komunikasi.

- 2) Keandalan (*reliability*) adalah kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) mengacu pada kemauan dan kemampuan karyawan untuk menawarkan layanan yang dibutuhkan dengan segera.
- 4) Jaminan (*assurance*), yang melibatkan pemahaman, kekuatan, keramahan, dan kepercayaan personel untuk membuat pelanggan merasa aman dan menghindari keraguan.
- 5) Empati (*empathy*), yang mengacu pada kemudahan komunikasi yang baik, pemahaman, dan perhatian yang dipersonalisasi terhadap tuntutan konsumen.

METODE PENELITIAN

Untuk menilai kualitas layanan aplikasi Mobile JKN, penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran termasuk pendekatan SERVQUAL. Penelitian ini mengumpulkan data dari pengguna aplikasi melalui survei kuesioner. Survei yang melibatkan 16 pertanyaan mengenai kualitas layanan aplikasi mobile JKN digunakan untuk mengumpulkan data. Para peneliti juga melakukan wawancara mendalam dengan lima orang yang diwawancarai untuk memahami kekuatan dan kelemahan aplikasi. Data dianalisis dengan membandingkan harapan pengguna terhadap layanan dengan persepsi setelah menggunakan aplikasi. Data survei dan wawancara digunakan untuk menilai dimensi SERVQUAL: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud.

Survei dilakukan di berbagai lokasi di Indonesia dengan 104 responden menggunakan aplikasi Mobile JKN. Responden dipilih secara khusus berdasarkan pengalaman layanan mereka. Pengalaman pengguna diklasifikasikan berdasarkan frekuensi penggunaan, termasuk 1-5 kali, 6-10 kali, 11-15 kali dan kategori lainnya. Memproses data menggunakan perangkat lunak statistik untuk memeriksa temuan dan mengidentifikasi area perbaikan dalam program.

Metode pengumpulan data meliputi penyebaran kuesioner secara online kepada responden yang telah diidentifikasi sebelumnya. Setiap responden diminta mengevaluasi beberapa aspek kualitas layanan aplikasi mobile JKN berdasarkan pengalaman mereka sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk lebih memahami kualitas layanan aplikasi mobile JKN dan bagaimana aplikasi tersebut memenuhi harapan pengguna dalam konteks pelayanan publik yang semakin digital.

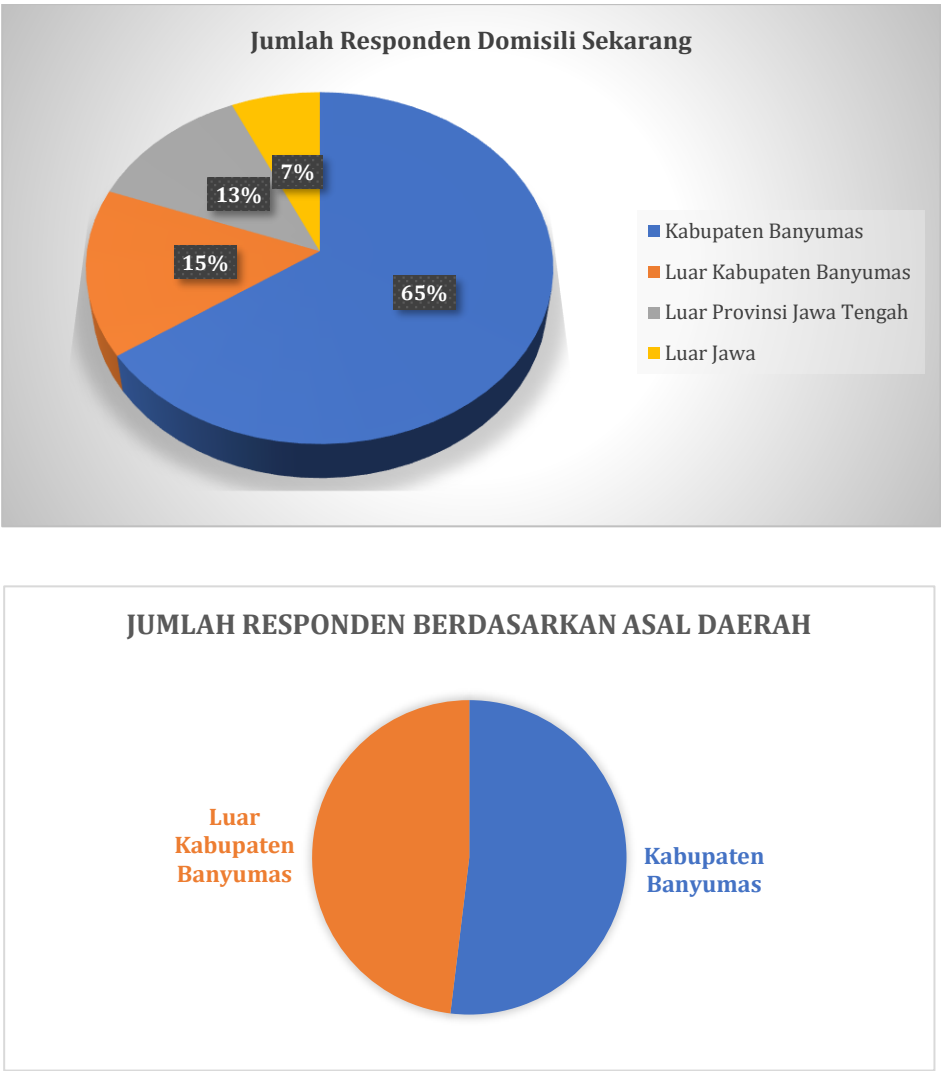
HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hal ini sebagai bahan untuk melihat dan mengukur kualitas aplikasi Mobile JKN saat ini penulis akan melakukan survey, dan berdasarkan hasil survey penulis berhasil mengumpulkan 104 responden dengan 9 responden laki-laki dan 95 responden perempuan. Kemudian berdasarkan usia pengguna aplikasi Mobile JKN dari responden dapat dikelompokkan yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Sebaran Usia Pengguna Mobile JKN

Usia	Responden
18-26	95
31-54	9

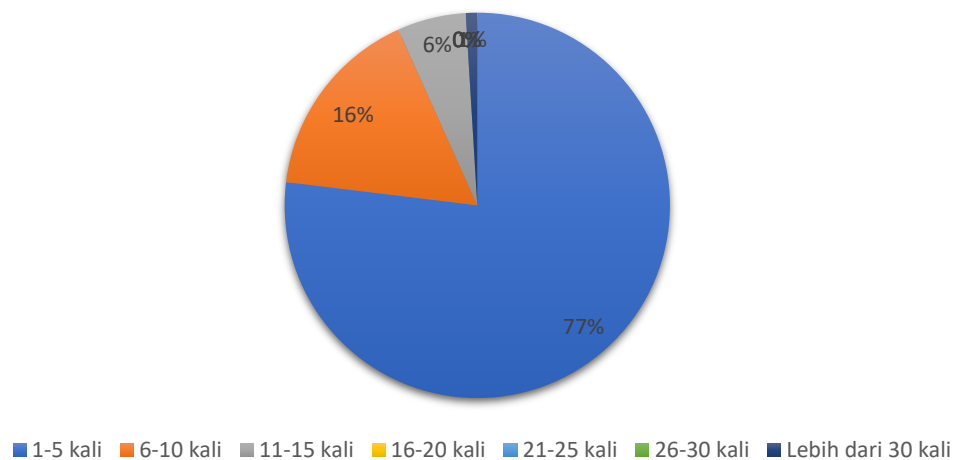
Berdasarkan hasil survey mayoritas responden berasal dari daerah Kabupaten Banyumas yaitu sebanyak 54 responden dan sisanya yaitu 50 responden berada diluar Kabupaten Banyumas, diluar Provinsi Jawa Tengah dan diluar Jawa. Kemudian domisili Kabupaten untuk respondennya saat ini yaitu sebanyak 68 responden masih berada di Kabupaten Banyumas dan sisanya yaitu 36 responden berada diluar Kabupaten Banyumas, diluar Provinsi Jawa Tengah dan diluar Jawa. Kemudian untuk domisili responden sekarang menggunakan diagram pie dan tabel.



Gambar 1. Sebaran Jumlah Responden Berdasarkan Domisili dan Asal Daerahnya

Tabel 2. Asal Daerah Responden			
Asal Daerah Responden			
Jawa Tengah	Banyumas,	Cilacap,	Purbalingga,
	Banjarnegara,	Purworejo,	Semarang, Tegal,
	Surakarta.		
Jawa Timur	Surabaya		
Jawa Barat	Ciamis, Bogor, Kuningan,	Pangandaran,	Bekasi
Daerah Istimewa	Bantul, Sleman, Jogja		
Yogyakarta			
Kepulauan Riau	Batam		
Sulawesi Tenggara	Kendari		
Sumatera Utara	Medan		
Sulawesi Selatan	Makassar		

Berdasarkan Hasil Survey Mengenai Aplikasi Mobile JKN Dari 104 Responden Diketahui Bahwa Responden Yang Sudah Pernah Menggunakan Aplikasi Mobile JKN



Pembahasan Kualitas Aplikasi

Berdasarkan hasil pembahasan survey untuk melihat kualitas aplikasi Mobile JKN, penulis membuat survey dengan 16 pertanyaan yang mengenai kualitas Mobile JKN saat ini dan berdasarkan dari pengalaman responden diketahui bahwa:

Responden kebanyakan menjawab setuju karena aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan dapat diakses dan digunakan dengan cepat dalam transaksi, aplikasi dapat dinilai secara konsisten dalam melayani pengguna untuk sesuai dengan janji pelayanan, aplikasi mobile JKN sendiri tersedia di sepanjang waktu dan memiliki nomor kontak instansi ataupun lembaga yang dapat dihubungi, responden akan merasa bahwa aplikasi akan memberikan dukungan pelanggan secara konsisten.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden menilai Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan positif dari berbagai aspek kualitas. Responden menyatakan bahwa aplikasi memiliki kecepatan akses yang cepat, dapat menyelesaikan transaksi pembayaran dengan efisien, dan semua halaman dapat dibuka dengan lancar. Selain itu, aplikasi dinilai selalu memberikan layanan yang sesuai dengan harapan konsumen, dan layanan selalu tersedia. Dari segi keamanan, mayoritas responden menilai bahwa aplikasi dapat mengamankan data pribadi, termasuk data akun dan transaksi, serta data pribadi dan kontak pengguna tidak dibagikan ke pihak ketiga. Dari segi informasi dan layanan, aplikasi mobile JKN dinilai dapat menyediakan informasi nomor telepon instansi yang dapat dihubungi, dan layanan pelanggan dinilai konsisten dalam memberikan saran. Aplikasi juga memungkinkan pengguna untuk menghubungi orang lain secara langsung jika diperlukan, serta membatalkan transaksi dan meminta pengembalian dana. Responden juga menilai bahwa aplikasi ini merupakan jawaban yang efektif untuk masalah pengembalian barang atau uang karena pembatalan. Terakhir, mayoritas responden setuju bahwa aplikasi mobile JKN terus memastikan kualitas layanan yang lebih tinggi. Dari 16 pertanyaan yang ditulis penulis untuk melihat kualitas aplikasi Mobile JKN, penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas aplikasi Mobile JKN saat ini sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada publik. Untuk lebih menyakinkan penulis akan melakukan wawancara kepada 5 orang yang menjadi responden dalam survey tersebut untuk melihat kelebihan dan kekurangan dalam aplikasi Mobile JKN saat ini, dan berikut hasil wawancaranya:

Penulis: Bagaimana pendapat saudara/saudari untuk mengenai kualitas aplikasi Mobile JKN saat ini?, Apakah sudah cukup baik atau masih kurang?, Dan menurut

saudara/saudari apa kekurangan dan kelebihan dari aplikasi Mobile JKN untuk saat ini? Jawaban informan:

Intan menyatakan bahwa untuk kualitasnya sendiri sudah positif dan dapat mengurangi perjalanan peserta ke kantor cabang karena peserta dapat melakukan layanan mandiri. Sebagai salah satu bentuk layanan BPJS Kesehatan, layanan ini akan memberikan informasi tentang BPJS Kesehatan dan program-programnya melalui aplikasi Mobile JKN." Cika menyatakan bahwa kualitas dari aplikasi Mobile JKN ini sudah cukup baik, namun yang bisa dirasakan oleh peserta adalah semuanya sudah melalui aplikasi sehingga tidak perlu datang ke kantor cabang BPJS Kesehatan dan yang lebih memudahkan lagi jika ingin mengubah data kepesertaan." Annisa juga menyatakan bahwa saya yakin ada banyak kemudahan. Misalnya, jika saya biasanya mengecek tagihan bulanan, saya terkadang lupa membayar tagihan yang tidak mengharuskan saya pergi ke bank, yang mana hal ini cukup mudah dilakukan dengan headphone. Saya juga telah melakukan perubahan pada bagian fitur pengaduan layanan di aplikasi Mobile JKN."

Elvina menyatakan sudah bagus, kelebihan dari aplikasi Mobile JKN adalah peserta akan mendapatkan kebutuhan layanan seperti registrasi, perubahan data, kemudahan dalam menyampaikan pengaduan, dan mendapatkan informasi yang dapat diakses melalui Mobile JKN tanpa harus datang ke kantor." Kekurangannya adalah beberapa elemen dari aplikasi Mobile JKN tidak dapat di-update setiap hari. Misalnya untuk mengganti fasilitas kesehatan yang tidak dapat di-update setiap hari, seperti Mobile Banking yang memungkinkan untuk transaksi harian. Dengan begitu, fungsionalitasnya akan dapat meningkatkan usability dari aplikasi Mobile JKN. Putri sudah menyatakan saya rasa untuk saat ini sudah memadai; Aplikasi Mobile JKN dirancang untuk memudahkan konsumen mengakses layanan BPJS Kesehatan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Namun, ternyata layanan yang disediakan aplikasi Mobile JKN belum selengkap layanan yang tersedia di kantor BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN belum mampu menjawab kebutuhan atau kendala peserta JKN dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kualitas dari aplikasi Mobile JKN memang positif. Kemudian kualitas dari aplikasi Mobile JKN ini untuk layanan BPJS, yaitu kemudahan peserta dalam hal akses layanan di aplikasi Mobile JKN tanpa harus datang ke kantor BPJS, juga akan mengurangi biaya transportasi, menghemat waktu layanan, mengurangi antrian layanan, dan mempercepat waktu layanan. Berdasarkan hasil wawancara, kelebihan dan kekurangan aplikasi dapat disimpulkan sebagai berikut: Mobile JKN mudah diaplikasikan dan digunakan. Termasuk dalam menangani masalah kesehatan masyarakat. Mobile JKN cocok bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan melalui BPJS Kesehatan. Kekurangan Mobile JKN adalah seringnya terjadi perubahan sehingga program kurang mudah digunakan. Sebab, pembaruan dapat membuat aplikasi menjadi lebih berat dan mengakibatkan data pengguna pada aplikasi Mobile BPJS JKN menjadi gagal atau hilang. Hal inilah yang masih membuat konsumen ragu untuk memperbarui aplikasi Mobile JKN.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap aplikasi seluler BPJS Kesehatan JKN, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi secara keseluruhan memuaskan dan memenuhi harapan pengguna. Mayoritas responden merasa puas dengan kemudahan penggunaan, kecepatan bertransaksi, dan keamanan data pribadi. Aplikasi seluler JKN berhasil mengurangi kebutuhan peserta untuk datang langsung ke kantor cabang, sehingga menghemat waktu dan biaya transportasi. Namun, di balik banyaknya manfaat, ada beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan, seperti sulitnya memperbarui data dan beberapa layanan tidak selalu dapat diakses secara real time. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan pengguna dengan kenyataan layanan yang diberikan, yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi seluler JKN, BPJS Kesehatan perlu secara rutin memeriksa dan meningkatkan fitur-fitur yang ada, terutama yang terkait dengan pembaruan

data dan aksesibilitas layanan. Selain itu, pengguna perlu dilatih dan diberikan petunjuk yang jelas tentang cara menggunakan aplikasi agar dapat memanfaatkan semua kemampuan yang tersedia secara maksimal. BPJS Kesehatan juga harus mempertimbangkan masukan pengguna karena terus menyempurnakan aplikasinya agar dapat memenuhi permintaan peserta dengan lebih baik. Melalui tahapan ini, aplikasi seluler JKN diyakini dapat lebih memenuhi harapan pengguna dan memperluas akses terhadap layanan kesehatan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. *Umsida Press*, 1-112.

Jurnal

- Abidin, Z., & Yacob, S. (2022). Kualitas Layanan Mobile Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Bpjs Kesehatan Kota Jambi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(5), 845-896.
- Aditia Khafliyani, F. (2023). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE APLIKASI MOBILE JKN DI KANTOR BPJS WONOGIRI (Doctoral dissertation, Universitas Kusuma Husada Surakarta).
- Asikin, D. D., & Alam, C. (2024). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi). *VARIABLE RESEARCH JOURNAL*, 1(01), 233-246.
- 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).
- Fatimah, H. H. (2023). Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 25124-25130.
- Febisatria, A., & Liliyan, A. (2024). Analisis persepsi konsumen terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 384-394.
- Firmana, I. C., Amalia, S. G., Syahputra, T. A., & Lutfiyana, N. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi JKN Mobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin. *STMIK ANTAR BANGSA: Jurnal Sistem Informasi*, 12(1).
- Huang, E. Y., Lin, S. W., & Fan, Y. C. (2015). MS-QUAL: Mobile service quality measurement. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(2), 126-142.
- Ida Hayu, D. Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah).
- Ihda Maulida Agustina, I. (2024). KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN PADA PESERTA DI KANTOR BPJS KESEHATAN KABUPATEN SUKOHARJO (Doctoral dissertation, Universitas Kusuma Husada Surakarta).
- Kaeng, J., Mumu, S., & Chuanda, P. (2023). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG MANADO. *Management and Accounting Reseach*, 2(2), 34-38.
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69-76.
- 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.
- Lumi, W. M., Musak, R. A., Tumiwa, F. F., Waworuntu, M. Y., & Surya, W. S. (2024). Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Lansia Di Kelurahan Lahendong Wilayah Kerja Puskesmas Lansot. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(3), 1-6.
- Narmansyah, S., Rahmadani, S., Arifin, M. A., & Thaha, R. M. (2022). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 196-204.
- Nihriroh, A. Z., Arifianto, D., & Zakiyyah, A. M. (2023). Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Impotance Performance Analysis. *Jurnal Smart Teknologi*, 4(2), 184-191.
- Nurhidayah, N., Purba, Q. K., Sitorus, R. N. B., & Gurning, F. P. (2024). Analisis Tingkat Pengetahuan dalam Pemanfaatan Layanan Mobile JKN. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 1022-1027.
- Rizqulloh, L., Widyaningrum, B. N., & Anggraynie, R. D. (2023). Penyebaran Informasi Kesehatan Mengenai Penggunaan Mobile JKN Pada Remaja Di Kota Semarang. *ENGAGEMENT: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 143-148.

- Sari, D., Hirdanti, D., Nasution, N. S., & Gurning, F. P. (2024). Syistematic literatur riview: analisis manfaat digital mobile JKN DALAM pembiayaan kesehatan. ZAHRA: Journal Of Health And Medical Research, 4(1), 1-9.
- Saryoko, A., Hendri, H., & Sukmana, S. H. (2019). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. Jurnal Khatulistiwa Informatika, 21(2), 157-166.
- Solihah, M. N., & Meisari, W. A. (2024). Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode Analisis E-Servqual. Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran, 2(3), 161-174.
- Ulkhaq, M. M., Widodo, A. K., Widhiyaningrum, W., Yulianto, M. F. A., & Gracia, M. O. (2019, June). An integrated MS-QUAL and importance-performance analysis approach for assessing service quality of mobile commerce application. In AIP Conference Proceedings (Vol. 2114, No. 1). AIP Publishing.
- 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.

Artikel

- Hari Kesehatan Dunia 2024, layanan JKN meningkat 606,7 juta tahun 2023.* (2024, April 8). Retrieved from antaranews.com: <https://www.antaranews.com/berita/4050168/hari-kesehatan-dunia-2024-layanan-jkn-meningkat-6067-juta-tahun-2023>
- Soo, F. (2024, Agustus 9). *Hingga Agustus 2024, Peserta JKN-KIS Capai 275 Juta Lebih.* Retrieved from rri.co.id: <https://www.rri.co.id/nasional/889988/hingga-agustus-2024-peserta-jkn-kis-capai-275-juta-lebih>