

EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP PEMBERIAN PELAYANAN PENGGUNA BPJS PUSKESMAS MAGELANG TENGAH

Retno Pujiasih¹, Yuni Kurniasih², Ari Mukti³, Joko Tri Nugraha^{4*}

^{1,2,3,4} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar, Jurusan Ilmu Administrasi Negara

*Corresponding author: jokotrinugraha@untidar.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 05-07-2024
Revised : 18-05-2025
Accepted : 08-06-2025
Published : 23-06-2025

Keywords:

Mobile JKN, Effectiveness,
BPJS Health, Health Center.

ABSTRAK

The use of ICT in the development of e-government is realised by the existence of various digital platforms that facilitate services. One of them is the realization application made by the Social Security Organizing Agency (BPJS) is the National Health Insurance Mobile application or commonly referred to as Mobile - JKN. However, in the realization of the Mobile JKN application, there are still problems, such as there are still many ordinary people who do not know about this application, there are still few who use it to access services, and there are still obstacles both from application trouble and the quality of the participant's signal. This study aims to analyze the effectiveness of using the JKN mobile application on service delivery for BPJS users of Magelang Tengah Health Center using the focus studied as the effectiveness of services using mobile JKN. The method used is qualitative research method with descriptive approach. The informants in this study were the Head of the General Section of Quality of BPJS Membership Services Magelang Branch, Education and Complaint Handling Staff at BPJS Health Magelang Branch, Administrative Services and Medical Records Staff of Magelang Tengah Health Center, and Patients of Magelang Tengah Health Center who have the JKN Mobile application. The results showed that the aspects of understanding the program, on target, and being on time still have found problems and obstacles. While in the aspect of achieving goals and real changes, it can be said to be achieved and effective. Thus, it can be concluded that based on the five aspects analyzed, the use of the Mobile JKN application in services for BPJS users at Puskesmas Magelang Tengah has not been effective as a form of e-government implementation, especially in facilitating participants to access health information and services.

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pengembangan *e-government* direalisasikan melalui penyediaan berbagai platform digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Salah satu bentuk

implementasi tersebut adalah aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile-JKN) yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Sebagai badan usaha milik negara, BPJS memiliki mandat untuk menyelenggarakan sistem jaminan kesehatan

nasional yang merata dan berkelanjutan. Kehadiran aplikasi Mobile-JKN diharapkan dapat memperluas akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, serta mendukung upaya pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan sosial melalui penyediaan pelayanan kesehatan yang mudah, cepat, dan transparan.

Hadirnya aplikasi Mobile JKN yang dirancang dan diluncurkan BPJS pada 15 November 2017 ini merupakan inovasi kesehatan yang dilakukan tidak hanya untuk kepentingan instansi dalam meningkatkan kualitas layanan saja namun bertujuan untuk memperbaiki dan mempermudah akses pelayanan bagi masyarakat atau pengguna BPJS Kesehatan itu sendiri. Meluncurkan adanya aplikasi tersebut menjadi alternatif kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara digital yang dapat dijangkau dengan gadget di mana saja dan kapan saja dan tentunya tidak membutuhkan waktu lama untuk menunggu antrian serta pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan optimal.

Aplikasi Mobile JKN ini bisa diunduh pada di platform digital melalui Play Store maupun App Store dengan mudah dan gratis. Para pengguna dapat mengakses melalui smartphone dimana saja. Fitur yang ada pada aplikasi Mobile JKN ini sangatlah banyak dan beragam yang dapat digunakan peserta serta dapat mengakses berita - berita tentang pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh BPJS serta artikel tentang tips sehat dan gaya hidup pada aplikasi Mobile JKN. Instansi pemerintah yang melakukan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya inovasi layanan digital salah satunya adalah di Puskesmas Magelang Tengah. Puskesmas ini bertempat di Jl. Pahlawan Gang Dukuh, Potrobangsari, Kecamatan Magelang Tengah, Kota Magelang.

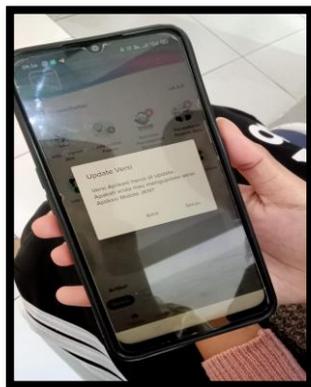
Kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi dengan adanya aplikasi – aplikasi salah satunya aplikasi Mobile JKN tersebut dibuat untuk memudahkan komunikasi dan transaksi yang dilakukan pemerintah dengan

masyarakat umum, organisasi bisnis, serta instansi pemerintah (Priati dkk, 2023). Dalam melihat keberhasilan tersebut maka efektivitas diperlukan untuk melihat sejauh mana sasaran pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Irma dan Fachri, 2022). Maka dari itu sebuah efektivitas itu tujuan dan hasil harus berjalan seimbang sesuai sasaran dan tidak saling berlawanan untuk mencapai nilai yang efektif. Menurut Edy Sutrisno (2018) terdapat lima indikator efektivitas yaitu: 1) pemahaman program (melihat sejauh mana masyarakat dapat memahami dan mengerti program yang ada dalam organisasi yang dijalankan), 2) ketepatan sasaran (menilai sejauh mana program dirancang untuk mencapai kelompok sasaran tertentu dan apakah instansi berhasil mencapai target yang ditetapkan), 3) ketepatan waktu (berkaitan dengan penggunaan waktu dalam merealisasikan program), 4) tercapainya tujuan (program dapat dikatakan tercapai apabila hasil dari program sesuai tujuan yang telah ditetapkan), dan 5) perubahan nyata (membandingkan kondisi sebelum dan setelah adanya program). Dengan begitu dapat terlihat bahwa efektivitas suatu program yang diterapkan dikatakan efektif apabila memenuhi indikator tersebut.

Pada realisasinya program Mobile JKN masih terdapat permasalahannya. Wujud permasalahannya berdasarkan data dilapangan yang peneliti peroleh di Puskesmas Magelang Tengah ini antara lain adalah:

1. Aplikasi setelah di instal langsung mati dan tidak bisa dibuka
2. Kode OTP terkadang tidak muncul saat digunakan untuk ganti faskes
3. Update aplikasi lumayan lama karena terkendala jaringan
4. Server yang terhubung puskesmas down
5. Antrian Pasien Mandiri (APM) yang terkoneksi ke Mobile JKN eror, sehingga pasien tidak bisa menggunakan untuk pendaftaran pelayanan antrian (mulai pertengahan 2023)

6. Tidak ada kapabilitas pada salah satu staf pelayanan administrasi dan rekam medis untuk pelayanan dan penerapan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Magelang Tengah.



Gambar 1. Tampilan harus update pada aplikasi Mobile JKN milik Pasien di Puskesmas Magelang Tengah
Sumber: Data Primer yang diolah (2024)

Berbagai permasalahan yang ada pada aplikasi Mobile JKN tersebut menjadi peluang untuk penulis melakukan penelitian berdasarkan pada pelayanan yang diberikan instansi pemerintah di bidang kesehatan kepada pengguna atau pasien BPJS itu sendiri terutama pada aplikasi Mobile JKN. Dimana sebagai wujud keefektifan penggunaan aplikasi bagi pasien BPJS untuk melihat sejauh mana realisasi program aplikasi Mobile JKN itu dapat tercapai di Puskesmas Magelang Tengah. Oleh karena itu, berdasarkan pada latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, artikel ini untuk menganalisis Efektivitas Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pemberian Pelayanan Pengguna BPJS Puskesmas Magelang Tengah.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan

deskriptif, dimana data penelitian kualitatif yang berbentuk deskriptif ini dihasilkan dari dokumen, catatan lapangan, ucapan dan tindakan informan, dan lain – lain (Sugiyono, 2014). Jenis penelitian kualitatif disini adalah studi kasus. Dimana studi kasus melakukan eksplorasi masalah dengan batas terperinci, pengambilan data yang mendalam, dan menyertakan berbagai sumber informasi. Kasus ini yang dapat berupa suatu peristiwa, aktivitas, proses, dan program (Creswell, 2017). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data penelitian berdasarkan menurut Hardani dkk (2020) yang dibagi menjadi dua, yaitu sumber data primer yang telah dikumpulkan secara langsung. Peneliti memperoleh data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu juga menggunakan sumber data sekunder yang diambil berdasarkan pada data yang tersedia sebelumnya yang mana telah dikumpulkan dari sumber - sumber secara tidak langsung atau tangan kedua, misalnya melalui buku, jurnal/ artikel, foto/gambar, dan sejenisnya yang terkait. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan menggunakan random sampling dan purposive sampling. Sedangkan teknik analisis data disini antara lain kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan Kesimpulan (*conclusions drawing*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil analisis ini adalah untuk memaparkan hasil analisis dari penelitian yang penulis lakukan melalui wawancara dengan para informan dan observasi lokasi penelitian. Dimensi pada Efektivitas Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pemberian Pelayanan Pengguna BPJS Puskesmas Magelang Tengah ini dapat dianalisis melalui indikator Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, dan Perubahan Nyata.

Oleh karena itu berdasarkan teori tersebut, penulis kemudian akan menganalisis dan mengkaji hasil penelitian yang telah dilakukan. Adapun berikut adalah pembahasan hasil analisis penelitian:

1. Pemahaman Program

Menurut Sutrisno (2018) dalam Irma Sari Yuni dan M.Fachri Adnan (2022) dijelaskan bahwa indikator pemahaman program adalah terkait sejauh mana masyarakat dapat memahami dan mengerti atas program yang ada dalam suatu organisasi. Keterlibatan stakeholder juga menjadi sasaran dalam indikator ini karena yang akan memonitoring program kepada masyarakat. Pemahaman program yang baik memungkinkan pelaksanaan program dapat dijalankan dengan mudah dan efektif. Keberhasilan program ini harus dikuasai oleh semua pihak terkait, baik dari pelaksana program maupun penerima program secara langsung.

BPJS Kesehatan dalam tujuannya memberikan perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh masyarakat didasarkan pada salah satu amanat UU No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan diperkuat pada UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Dengan begitu lahir BPJS Kesehatan yang melaksanakan Program JKN-KIS. Salah satu program yang dilaksanakan pada Program JKN didasarkan pada Perpres Nomor 12 Tahun 2013 pasal 6 ayat (1) tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berbunyi "Kepesertaan Jaminan Kesehatan bersifat wajib dan dilakukan secara bertahap sehingga mencakup seluruh penduduk."

Berbagai upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan salah satunya adalah melakukan perubahan dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat atau peserta tersebut dengan langkah alternatif. Hal

tersebut dibagi menjadi dua yaitu pelayanan konvensional yang datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan dan yang kedua adalah pelayanan melalui transformasi digital dengan adanya Mobile JKN. Seperti dalam penelitian ini, pemahaman program meliputi dua sub aspek yaitu sebagai berikut:

1.1 Pemahaman Cara Penggunaan

Berdasarkan menurut teori dari Sutrisno (2018) dalam Irma Sari Yuni dan M.Fachri Adnan (2022) dijelaskan bahwa pemahaman program itu terkait sejauh mana masyarakat dapat memahami dan mengerti atas program yang ada dalam suatu organisasi. Teori tersebut pula dijelaskan untuk mengetahui tidak hanya dari sisi masyarakatnya namun juga pada para stakeholder. Hal tersebut sesuai menurut pada teori menurut Gil Garcia (2005) dalam Nabillah dkk (2023) tentang teori faktor – faktor yang berpengaruh dalam kesuksesan penerapan e-government salah satunya adalah pada indikator kemudahan pengguna, dijelaskan bahwa implementasi e-government dalam penggunaannya harus mudah karena e-government itu ada untuk mempermudah suatu pekerjaan jadi lebih efektif dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Dengan begitu kemudahan cara penggunaan yang diberikan akan mempengaruhi capaian tujuan e-government itu sendiri.

Pemahaman cara penggunaan yang menjadi target utama tidak hanya kepada pasien atau pengguna aplikasi Mobile JKN itu, namun juga keterlibatan pihak instansi atau stakeholder. BPJS sebagai pembuat yang memonitoring program apakah paham dan pemahaman ini dilihat juga dari stakeholder puskesmas yang meneruskan program tersebut ke masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh bahwa pemahaman cara penggunaan aplikasi ini dari BPJS Kesehatan Cabang Magelang sudah dimiliki dan tentunya paham dalam memakai

aplikasi Mobile JKN ini. Hal tersebut karena mereka merupakan stakeholder yang membuat dan memiliki tanggung jawab serta mensosialisasikannya ke masyarakat. Sedangkan dari pasien Puskesmas Magelang Tengah sebagai pengguna Mobile JKN sudah paham dan terbilang mudah dan bisa secara mandiri dalam mengoperasikan aplikasi Mobile JKN. Namun, disamping itu masih ditemukan masalah yaitu pada staf pelayanan administrasi di Puskesmas Magelang Tengah yang masih belum mahir dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN sehingga apabila terdapat pasien yang datang dan mengurus ganti faskes hanya diarahkan mengikuti langkah-langkah pada banner yang disediakan atau diserahkan ke staf lainnya agar dibantu. Oleh karena itu berdasarkan pada teori Sutrisno (2018) dalam Irma Sari Yuni dan M.Fachri Adnan (2022) dan penjelasan dari teori Gil Garcia (2005) dalam Nabilah dkk (2023) bahwa aplikasi Mobile JKN ini dari sub aspek pemahaman cara penggunaannya diketahui mudah dipahami oleh Pasien Puskesmas Magelang Tengah dan BPJS Kesehatan Cabang Magelang namun dari Puskesmas Magelang Tengah kemampuan pegawainya masih belum memiliki kemampuan sesuai yang dibutuhkan dalam hasil terapan e-government aplikasi Mobile JKN.



Gambar 2. Skrining Kesehatan di Pojok Mobile JKN Puskesmas Magelang Tengah
Sumber: Data Primer yang diolah (2024)

1.2 Kejelasan Informasi Aplikasi

Dari kejelasan informasi aplikasi ini, implementasi aplikasi ditinjau dalam bentuk realisasi isi atau fitur – fitur, sumber informasi atau panduan dan juga kendala yang dirasakan dari aplikasi. Pihak yang membuat aplikasi Mobile JKN ini, BPJS Kesehatan melakukan adanya sosialisasi kepada masyarakat umum maupun para ASN dengan tujuan mensosialisasikan cara penggunaan dan supaya sasarannya memperoleh kejelasan informasi aplikasi itu sendiri. Dengan begitu kejelasan informasi aplikasi sudah direalisasikan dengan disosialisasikannya oleh pihak BPJS Kesehatan Cabang Magelang. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa dari BPJS Kesehatan Cabang Magelang sudah melakukan sosialisasi terutama ke faskes secara offline, namun juga bisa secara online seperti di Dinas Kesehatan. Faskes Puskesmas Magelang Tengah diberikan sosialisasi pula dari BPJS Kesehatan Cabang Magelang dengan diberikan kepada PIC atau share ke grup PIC saja untuk nanti baru Staf yang memahami secara mandiri karena tidak dibimbing secara langsung dan hanya diberikan link atau video seperti itu,

Sosialisasi yang dilakukan pihak BPJS Kesehatan Cabang Magelang bisa melalui kanal tatap muka baik itu datang ke kantor BPJS nanti dijelaskan, bisa juga lewat MPP Kota Magelang, BPJS Keliling dalam bentuk mobil, dan juga BPJS online dalam bentuk video call whatsapp. BPJS Kesehatan Cabang Magelang sudah memberikan sosialisasi ke instansi pendidikan seperti SMA 1 Magelang, SMA 5 Magelang, Untidar dan Unima melalui surat, dan disekolah – sekolah itu pihak BPJS datang secara langsung.

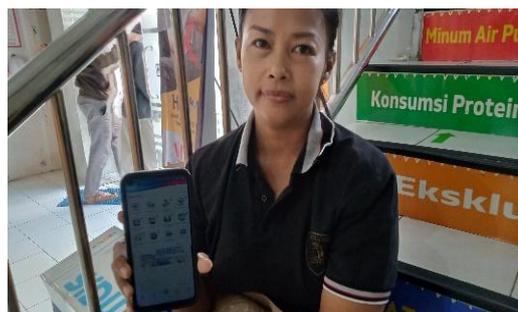
Sedangkan dari Puskesmas Magelang Tengah belum pernah memberikan sosialisasi ke pasien atau masyarakat sekitar Puskesmas Magelang Tengah karena mereka pihak ketiga dimana hanya meneruskan apa yang diberikan

dari BPJS. Namun tetap dari Puskesmas Magelang Tengah selalu memberikan edukasi dan arahan untuk mendownload aplikasi Mobile JKN untuk mempermudah pelayanan kesehatannya. Dengan begitu seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, dari hasil wawancara kepada pasien pula mereka menyebutkan belum pernah diberikan sosialisasi tentang Mobile JKN. Namun pasien memperoleh informasi tentang aplikasi tersebut juga ada yang diberikan edukasi secara langsung saat pelayanan pendaftaran, ada yang dari kantor BPJS, terdapat pula yang dari teman kerja, dari mencari informasi secara mandiri di google dan juga dari media sosial.

Oleh karena itu berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa kejelasan informasi aplikasi Mobile JKN sudah dipahami dan aplikasi ini dikatakan informatif dari Pihak BPJS, Staf Puskesmas, dan Pasien itu sendiri. Aplikasi ini informatif dengan kejelasan fitur, kenyamanan dan tampilan warna dalam aplikasi Mobile JKN ini. Dengan terdapat panduan yang diperoleh dari internet maupun media sosial mudah dipahami. Namun di samping itu masih terdapat masalah yang dirasakan pasien saat mengoperasikan aplikasi Mobile JKN yaitu antara lain tidak memiliki adanya kartu fisik saat masuk IGD darurat dan handphone yang berisi info JKN terkunci dan baterai Hp *lowbat*, aplikasi di handphone sudah ke install namun aplikasinya tidak bisa dibuka karena mati dan pas dibuka harus login ulang, kode OTP terkadang tidak muncul, dan kesulitan saat mengisi form pendaftaran persetujuan syarat antara mandiri dan pemerintah, server agak lama saat update, dan server JKN yang terhubung di puskesmas Magelang Tengah terkadang sering down.

Implementasi suatu program yang dilakukan itu sangatlah penting berdasarkan pemahaman dari pelaksana program itu sendiri maupun dari penerima program. Pengetahuan dari berbagai pihak terkait program yang

dikeluarkan sangat berdampak pada kelangsungan dari program itu sendiri. Dengan demikian dapat diketahui bahwa berdasarkan dari teori menurut Sutrisno (2018) dalam Irma Sari Yuni dan M.Fachri Adnan (2022) terkait pemahaman program aplikasi Mobile JKN masih kurang karena tidak semua *stakeholder* memahami aplikasi ini. Hal tersebut seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa dari salah satu staf pelayanan di Puskesmas Magelang Tengah, yang mana langsung melakukan tatap muka dengan pasien Puskesmas Magelang Tengah. Pasien puskesmas Magelang tengah sudah memahami program aplikasi Mobile JKN ini, walaupun masih ditemukan beberapa kendala saat penggunaannya.



Gambar 3. Pasien Pengguna Aplikasi Mobile JKN

Sumber: Data Primer yang diolah (2024)

Aplikasi Mobile JKN dinilai memiliki keunggulan dari segi informasi dan kemudahan akses layanan, sebagaimana diakui oleh pihak BPJS Kesehatan Cabang Magelang yang menyatakan bahwa aplikasi ini bersifat informatif dan fungsional. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur penting seperti perubahan fasilitas kesehatan (faskes), informasi kepesertaan, dan antrean layanan, yang mendukung efisiensi administrasi jaminan kesehatan. Meskipun demikian, tingkat pemahaman dan pemanfaatan aplikasi ini di tingkat fasilitas kesehatan masih bervariasi. Di Puskesmas Magelang Tengah,

misalnya, ditemukan bahwa tidak semua staf, khususnya di bagian pelayanan administrasi dan rekam medis, telah memahami secara optimal cara penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini berdampak pada pelayanan pasien, terutama saat melakukan perubahan faskes dan akses layanan lain yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN.

2. Tepat Sasaran

Menurut Sutrisno (2018) dalam Irma Sari Yuni dan M.Fachri Adnan (2022) menyebutkan bahwa indikator ini berkaitan langsung dengan keberadaan program. Untuk menilai sejauh mana realisasi program yang dirancang untuk mencapai kelompok sasaran tertentu dan dengan hal tersebut apakah instansi sudah berhasil mencapai target yang ditetapkan. Menitikberatkan pada sejauh mana keberadaan program sesuai dengan aturan serta pada ketepatan sasarannya. Apabila program berjalan dan sesuai dengan ditetapkan sebelumnya maka program tersebut dinilai sudah berjalan dengan efektif. Seperti dalam penelitian ini, tepat sasaran meliputi satu sub aspek yaitu sebagai berikut:

2.1 Kesesuaian Sasaran

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa sasaran aplikasi Mobile JKN ini adalah seluruh penduduk yang belum yang ber JKN maupun yang sudah. Hal tersebut dijelaskan bahwa dari yang belum ber JKN tersebut supaya mengetahui program JKN, dan yang sudah tahu itu agar lebih tahu dan paham lagi karena nantinya kaitannya ke akses pelayanan, hak dan kewajiban. Jadi sasaran aplikasi ini adalah semua masyarakat baik itu ASN dan juga masyarakat umum. Dengan mengindikasinya tepat sasaran adalah bagi yang menggunakan akses pelayanannya.

Keberadaan aplikasi Mobile JKN ini membuat orang tidak perlu datang lagi ke Kantor BPJS Kesehatan untuk mengurus

berbagai keluhan, perubahan data identitas diri, penambahan anggota keluarga, perubahan faskes, perubahan kelas rawat, dan lain – lain. Sehingga masyarakat yang ingin melakukan layanan administrasi akan lebih hemat dari sisi waktu, tenaga, dan biaya. Namun juga terdapat masyarakat yang dalam pelaksanaannya masih mendatangi kantor BPJS Kesehatan Cabang Magelang karena ketidaktahuannya mengoperasikan secara mandiri apabila terdapat permasalahan atau kendala yang dialami. Seperti hp tidak support, tidak ada ruang, tidak ada kuota atau pulsa, server provider saat digunakan sebelumnya memang bermasalah dan juga ada yang datang ternyata bukan yang bersangkutan atau diwakilkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak BPJS dapat diketahui bahwa sasaran aplikasi Mobile JKN ini adalah semua penduduk baik masyarakat umum dan ASN dan baik yang sudah ber JKN dan juga yang belum. Namun dari instansi tersebut pula mengatakan bahwa belum berhasil mencapai target yang ditetapkan karena masih beberapa persennya yang mengoperasikan aplikasi Mobile JKN tersebut dan dikatakan bahwa sasarannya tepat itu adalah yang menggunakan akses pelayanan.

Terdapat target nasional Universal Health Coverage (UHC) tahun 2019 menetapkan paling sedikit 95% dari seluruh penduduk telah terdaftar sebagai peserta program JKN. Sedangkan tahun 2022 setiap tahun target nasional meningkat dan mengalami perubahan regulasi. Pada 1 Maret 2023 sudah 90% jumlah penduduk di Indonesia dijamin akses layanan kesehatan melalui program JKN-KIS, dengan kata lain sudah 252,1 juta jiwa penduduk ber-JKN. Target nasional UHC tersebut pada tahun 2024 nantinya adalah sebesar 98%. Berdasarkan data dari jatengprov.go.id (2023) disebutkan bahwa Pemerintah Kota Magelang menerima penghargaan dari Badan Penyelenggara

Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan atas capaian Cakupan Kesehatan Semesta atau UHC tersebut sebesar 99,97% per Februari 2023.

Namun pada saat pelaksanaan di lapangan yang dilakukan oleh penulis, saat melakukan observasi dan wawancara secara random sampling kepada para pasien ditemukan bahwa masih banyak pasien di Puskesmas Magelang Tengah yang masih awam seperti yang masih usia muda maupun sudah usia lanjut tidak memiliki aplikasi Mobile JKN. Selain itu ada yang memiliki aplikasi tersebut namun tidak digunakan secara maksimal untuk akses pelayanan kesehatannya. Dari hasil penelitian di Puskesmas Magelang Tengah menyebutkan bahwa untuk puskesmas induk rata – rata jumlah pasien yang datang itu ada 50an per hari. Kalau dengan puskesmas pembantu ada 150an lebih dan sehari bisa 200an lebih. Sedangkan yang pelayanannya menggunakan aplikasi Mobile JKN ini dari 50an tersebut hanya sekitar 20an, namun kebanyakan hanya digunakan untuk menunjukkan kartu digitalnya saat akan diperiksa. Oleh karena itu diketahui bahwa pasien yang melakukan akses pelayanannya dari total pasien 50 per harinya yang hadir yang menggunakan aplikasi Mobile JKN 20 orang.

Oleh karena itu walaupun Pemerintah Kota Magelang memperoleh penghargaan UHC 2023 karena UHC sebesar 99,97% yang menandakan sudah 127.429 jiwa penduduknya terdaftar dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) maka dapat dikatakan bahwa dari angka tersebut belum tentu semuanya memiliki aplikasi Mobile JKN. Masih banyak ditemukan yang masih awam belum tahu tentang aplikasi ini dan masih ada yang tidak bisa untuk mengoperasikannya apalagi untuk akses layanannya. Hal tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Farhani dan Adnan (2021) yang menjelaskan bahwa tidak semua masyarakat paham akan

penggunaan teknologi informasi yang ada, terutama bagi usia lanjut dan tidak semua masyarakat mempunyai handphone android untuk mengakses layanan.

Kesesuaian sasaran di Puskesmas Magelang Tengah ini diperoleh bahwa seluruh informan atau pasien menyebutkan bahwa aplikasi Mobile JKN ini terdapat kesesuaiannya selama menggunakannya. Selain itu pada saat mengoperasikan aplikasi Mobile JKN ini sebagian besar pasien sudah mengerti dan bisa mengoperasikan secara mandiri tidak dibantu pegawai pelayanan Puskesmas Magelang Tengah. Namun dengan begitu disimpulkan bahwa aplikasi Mobile JKN ini masih terdapat masalah yang ditemukan karena berdasarkan observasi di lapangan seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa penulis masih menemukan informan yang masih awam dan belum memahami tentang aplikasi ini dan kendala cara menggunakannya, maka dari itu perlu adanya evaluasi dan perbaikan sosialisasi.

Dengan begitu aplikasi Mobile JKN ini apabila ditinjau langsung terhadap keberadaan program maka sasaran instansi BPJS Kesehatan Cabang Magelang masih 20 pasien yang menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk akses pelayanannya jadi belum berhasil mencapai target yang ditentukan. Selain itu apabila dilihat dari secara total juga belum tercapai, berdasarkan dari salah satu fitur itu saja masih beberapa persennya yang mengoperasikan penggunaan aplikasi ini di Kota Magelang.

3. Tepat Waktu

Menurut Sutrisno (2018) dalam Irma Sari Yuni dan M.Fachri Adnan (2022) menyebutkan bahwa indikator tepat waktu ini berkaitan dengan penggunaan waktu dalam merealisasikan program. Efektivitas program dapat dinyatakan berhasil apabila dapat berjalan sesuai dengan batas waktu yang telah

ditetapkan. Selain itu efektivitas ini dapat terlaksana sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan sebelumnya tanpa ditunda – tunda.

Pihak BPJS Kesehatan tidak menetapkan adanya batas waktu dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN ini. Hal tersebut karena dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN itu waktunya relatif fleksibel. Artinya tergantung dari pengguna / operator, kekuatan sinyal, dan fitur menu yang digunakan oleh pengguna itu sendiri. Karena diketahui menu pada Mobile JKN ini terhitung banyak dan hal tersebut apabila digunakan juga waktunya relatif berbeda pada tiap menu. Dengan begitu pembahasan dalam penelitian ini, tepat waktu meliputi dua sub aspek yaitu sebagai berikut:

3.1 Kecepatan Layanan Aplikasi

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa penyelesaian dan pengoperasian menggunakan aplikasi Mobile JKN ini lama waktunya untuk instal terbilang cepat. Sedangkan kalau untuk mengoperasikan aplikasinya ini tergantung kestabilan hp peserta dan server pusat dan operator saat digunakan. Apabila sinyal jaringan bagus maka bisa cepat tinggal klik – klik saja. Selain itu, aplikasi ini terdapat 18 fitur layanan maka dari itu juga tergantung fitur apa yang akan diperlukan.

Selain itu menurut BPJS Kesehatan Cabang Magelang menjelaskan apabila hanya cek status kepesertaan bisa 1 detik saja jadi, konsultasi cek dengan faskes tingkat pertama ya itu tergantung seberapa lama waktu yang mau diperlukan. Untuk skrining kesehatan diperlukan waktu untuk menjawab 44 pertanyaan terlebih dahulu. Fitur ganti faskes perubahan data juga tinggal klik faskes lama terus pilih provinsi, pilih kabupaten, pilih faskes baru yang dituju, ada 3 – 4 tahap dan untuk aktifkan yang baru baru berlaku bulan depan, tapi bisa mengakses faskes yang mau

dituju 3x dengan faskes tamu kalau daerahnya beda, kalau sama – sama Kota Magelang itu gabisa, tetap harus nunggu bulan depan di tanggal 1 nya. Namun dari BPJS Pusat itu sendiri melakukan maintenance itu setiap akhir bulan dari jam 5 sore. Jadi sudah pasti eror dan tidak bisa diakses. Apabila ada perubahan dan sebagainya seperti segmen untuk pembayaran di akhir bulan tidak bisa. Hal tersebut dilakukan karena kantor pusat sedang melakukan penarikan, menghitung, dan mengolah data. Selain pas akhir bulan namun tetap terjadi error kemungkinan itu memang waktunya baru ada perbaikan atau peningkatan performa.

Jadi, hal tersebut tergantung masing – masing fitur dan kestabilan server hp dan operator peserta. Selain itu disebutkan dari pihak BPJS tersebut pula bahwa dengan adanya aplikasi ini dapat menghemat dan mempercepat pelaksanaan pelayanan yang dibutuhkan. Hal tersebut dijelaskan bahwa masyarakat tidak perlu datang ke kantor cabang, MPP Kota, tidak perlu bensin untuk motor atau biaya untuk transportasi umum seperti angkot, dan tentunya bisa dilakukan dirumah.

Meskipun penggunaan aplikasi Mobile JKN relatif cepat dan tidak memerlukan waktu lama, masih ditemukan beberapa kendala teknis dalam pelaksanaannya. Salah satu permasalahan yang dilaporkan adalah gangguan pada akses server, terutama ketika pengguna mencoba mengakses atau memperbarui data melalui aplikasi. Beberapa pengguna mengeluhkan bahwa proses pembaruan data memerlukan waktu cukup lama, yang kemungkinan besar disebabkan oleh gangguan jaringan atau sinyal, bukan dari sistem aplikasi itu sendiri. Selain itu, terdapat kendala berupa kode OTP (One-Time Password) yang tidak muncul saat proses verifikasi, serta gangguan pada server JKN yang terhubung dengan fasilitas kesehatan

seperti puskesmas, yang terkadang mengalami gangguan atau down. Permasalahan ini menunjukkan perlunya perbaikan infrastruktur jaringan dan peningkatan stabilitas sistem untuk mendukung optimalisasi layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN..

3.2 Responsiveness Pelayanan

Responsiveness menurut Kotler dan Keller (2008) dalam Nur dkk (2017) dijelaskan bahwa responsiveness ini merupakan salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melakukan evaluasi. Responsiveness atau yang disebut juga dengan ketanggapan ini adalah kesediaan membantu pengguna dan memberikan layanan tepat waktu dan kesiapan dalam merespon permintaan.

Berdasarkan hasil penelitian menyebutkan bahwa aplikasi ini cepat dan tidak butuh waktu lama dalam menggunakan Mobile JKN ini serta sesuai dengan waktu yang diharapkan. Selain itu juga menghemat waktu saat pelaksanaan pelayanan dan daya tanggap dari pegawai diberikan dengan baik saat dari pelayanan pendaftaran sampai pemeriksaan dan pengambilan obat. Oleh karena itu berdasarkan teori Kotler dan Keller (2008) tersebut dapat dikatakan bahwa responsiveness pelayanan di Puskesmas Magelang Tengah sudah sesuai dan diberikan pelayanan yang cepat dan tepat.



Gambar 4. Kondisi ruang tunggu pendaftaran
Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari teori menurut Sutrisno (2018) dalam Irma Sari Yuni dan M.Fachri Adnan (2022) berdasarkan realisasi aplikasi Mobile JKN oleh pasien Puskesmas Magelang Tengah maka indikator tepat waktu ini kecepatan layanan aplikasi ini dinilai cepat, tidak butuh waktu lama, dan menghemat waktu pelayanan. Namun juga masih ditemukan masih terdapat permasalahan saat mengoperasikan aplikasi ini yaitu masih terdapat kendala baik itu dari trouble aplikasi dan kualitas sinyal peserta yang dimiliki.

4. Tercapainya Tujuan

Menurut Sutrisno (2018) dalam Irma Sari Yuni dan M.Fachri Adnan (2022) menjelaskan bahwa indikator tercapainya tujuan ini artinya program dapat dikatakan tercapai apabila hasil dari kegiatan atau program sesuai dengan tujuan – tujuan awal yang sudah ditetapkan. Tercapainya tujuan dari suatu program dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan program tersebut. Tata kelola BPJS ditetapkan pada Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2020. Dengan begitu pembahasan dalam penelitian ini, indikator tercapainya tujuan meliputi dua sub aspek yaitu sebagai berikut:

4.1 Kesesuaian Tujuan

Kesesuaian tujuan ini terdapat pula dalam salah satu model implementasi program oleh David C.Korten dalam Header Akib dan Antonius Tarigan (2000) yang menjelaskan bahwa dengan model kesesuaian implementasi program yang terdiri dari tiga elemen, salah satunya adalah kesesuaian antara program dengan pemanfaat. Artinya terdapat kesesuaian antara yang ditawarkan oleh program yang dibuat organisasi pelaksana dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran atau pemanfaat itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tujuan BPJS Kesehatan Cabang

Magelang selaku yang membuat aplikasi ini adalah untuk memberikan kemudahan peserta untuk mengakses layanan program JKN, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mengikuti perkembangan zaman. Selain itu juga dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN ini tidak perlu datang ke kantor cabang atau MPP Kota, tidak perlu budget untuk isi bensin/angkot, hemat, dan bisa dilakukan di rumah.

Berdasarkan hasil penelitian pula diperoleh bahwa aplikasi Mobile JKN ini digunakan ada yang untuk melakukan pelayanan kesehatan, untuk memastikan informasi data peserta, untuk mempermudah mendapatkan informasi tentang BPJS Kesehatan secara online, untuk skrining kesehatan, untuk daftar online, untuk rujukan ke rumah sakit, dan juga untuk ganti faskes. Berbagai tujuan informan menggunakan aplikasi Mobile JKN ini menyebutkan bahwa merasakan adanya kemudahan, ketepatan, kecepatan dalam mengakses dan tentunya kepuasan dari aplikasi ini. Oleh karena itu berdasarkan hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa sub aspek kesesuaian tujuan program aplikasi ini tercapai. Dengan berdasar kesuaian pula pada teori David C.Korten tersebut maka aplikasi Mobile JKN dikatakan sudah sesuai dengan apa yang telah dibuat organisasi pelaksana dan manfaat yang dirasakan pengguna.

4.2 Penyampaian Informasi

Hasil penelitian dari penyampaian informasi ini menyatakan bahwa penyampaian informasi tentang aplikasi ini disampaikan dengan baik oleh staf pelayanan pendaftaran. Selain itu terdapat pula banner sebagai informasi langkah – langkah mengoperasikan aplikasi ini. Penyampaian informasi tersebut para informan juga merasakan kemudahan dan langsung mudah memahami walaupun masih terdapat harus mencari di internet terlebih

dahulu. Dengan demikian diketahui bahwa sub aspek penyampaian informasi ini sudah sesuai yang diharapkan dan dapat diterima dengan baik oleh pasien Puskesmas Magelang Tengah itu sendiri.

Oleh karena itu, berdasarkan teori menurut Sutrisno (2018) dalam Irma Sari Yuni dan M.Fachri Adnan (2022) dari indikator tercapainya tujuan ini tujuan dari BPJS Kesehatan dalam membuat aplikasi Mobile JKN ini dapat dikatakan sudah tercapai apabila dilihat dari lokasi di Puskesmas Magelang Tengah berdasarkan hasil penelitian yang informan pasien sampaikan yaitu dari adanya kemudahan dan kepuasan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Sedangkan perkembangan zaman itu sendiri pun sudah diikuti oleh BPJS Kesehatan karena melakukan adanya proses transformasi digital yang sebelumnya semua kebutuhan dilakukan secara konvensional dan sekarang beralih ke sistem digital dalam penyelenggaraannya, walaupun masih ditemukan trouble server dan kendala dalam aplikasi di Mobile JKN.

5. Perubahan Nyata

Menurut Sutrisno (2018) dalam Irma Sari Yuni dan M.Fachri Adnan (2022) menjelaskan bahwa indikator perubahan nyata untuk membandingkan kondisi sebelum dan setelah adanya program. Indikator ini menjadi salah satu tolak ukur keefektifan program. Dikatakan bahwa dengan semakin banyaknya manfaat dan perubahan yang dirasakan masyarakat dengan program tersebut maka menunjukkan bahwa program tersebut berjalan efektif.

Dengan adanya aplikasi Mobile JKN ini tentu diharapkan mendatangkan perubahan nyata bagi masyarakat, bagi BPJS, maupun instansi kesehatan yang menerapkan. Seperti yang dijelaskan oleh Indrajit (2006) bahwa berbagai inisiatif e-government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa

diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Dengan begitu secara tidak langsung indikator ini tentunya untuk membandingkan kondisi sebelum dan setelah adanya program aplikasi Mobile JKN yaitu sebagai berikut:

5.1 Sebelum Penerapan Aplikasi

Berdasarkan hasil penelitian menyebutkan bahwa secara tidak langsung Pasien atau pengguna sering merasa mengalami kesulitan sebelum menerapkan aplikasi ini. Seperti ada yang harus membayar karena bukan peserta BPJS PBI, mencari informasi terkait BPJS Kesehatan secara manual lewat internet, dan merasakan antrian yang sangat panjang. Selain itu untuk mendaftar atau meminta rujukan ke poli rumah sakit harus dua kali antri, terdapat pula yang sebetulnya tidak tahu kalau sudah terdaftar BPJS PBI dan disarankan dari pihak staf pelayanan di Puskesmas Magelang Tengah untuk mendownload aplikasi Mobile JKN untuk mengetahui kepastian data kepesertaannya. Sebelum menerapkan aplikasi ini pula layanan kesehatan yang dilakukan adalah melakukan pemeriksaan seperti biasa. Oleh karena itu pada sub aspek sebelum penerapan aplikasi Mobile JKN ini masih belum adanya kebermanfaatannya dan perubahan yang dirasakan sehingga tidak sesuai pula menurut teori dari Indrajit (2006) tersebut.

5.2 Setelah Penerapan Aplikasi

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa setelah menerapkan aplikasi Mobile JKN ini ternyata memberikan manfaat dan dampak yang signifikan yang dirasakan oleh pengguna Mobile JKN dalam pelayanannya. Hal tersebut seperti merasa terbantu, lebih dipermudah dan enak, tidak harus ke kantor BPJS, merasakan efisiensi waktu, lebih efektif, tidak perlu membawa kartu fisik, dan mudah mengakses informasi secara langsung. Selain

itu layanan yang digunakan setelah adanya aplikasi Mobile JKN oleh pasien Puskesmas Magelang adalah lumayan bervariasi seperti ganti faskes, skrining kesehatan, rujukan, dan tentunya juga dengan secara praktis menunjukkan kartu digital saja. Dengan begitu sub aspek setelah penerapan aplikasi ini sudah memberikan banyak manfaat dan perubahan yang dirasakan dan hal tersebut sudah sesuai pula menurut teori Indrajit (2006).

Oleh karena itu, apabila dilihat berdasarkan teori menurut Sutrisno (2018) dalam Irma Sari Yuni dan M.Fachri Adnan (2022) dari indikator perubahan nyata yang telah dijelaskan sebelumnya, aspek ini dikatakan berjalan dengan efektif. Hal tersebut dilihat dari banyaknya manfaat dan perubahan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pasien di Puskesmas Magelang Tengah berdasarkan pada perbandingan kondisi sebelum dan setelah adanya program Mobile JKN.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan mengenai Efektivitas Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pemberian Pelayanan Pengguna BPJS Puskesmas Magelang Tengah maka dapat dianalisis bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Magelang Tengah tersebut belum efektif dalam bentuk realisasi e – government yang dilakukan BPJS Kesehatan dalam solusi kesehatan digital untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi dan berbagai layanan kesehatan.

1. Pemahaman Program

Pada indikator ini stakeholder yang memonitoring dan membuat aplikasi yaitu BPJS Kesehatan Cabang Magelang paham akan program yang dijalankan. Namun salah satu Staf Pelayanan di Puskesmas Magelang Tengah masih belum mahir dan memahami tentang

aplikasi Mobile JKN. Sedangkan dari informan pasien Puskesmas Magelang Tengah sudah memahami program aplikasi ini dan terbilang mudah serta bisa secara mandiri mengoperasikannya walaupun masih ditemukan beberapa kendala saat penggunaannya.

2. Tepat Sasaran

Seluruh informan pasien Puskesmas Magelang Tengah merasakan kesesuaiannya selama menggunakan aplikasi ini. Sebagian besar sudah mengerti dan bisa mengoperasikan secara mandiri. Namun, aplikasi Mobile JKN ini belum tepat sasaran karena berdasarkan wawancara dan observasi secara random sampling di lapangan masih banyak ditemukan informan yang awam dan belum memahami bagaimana cara menggunakannya aplikasi ini. Dan dari 50 pasien yang datang per harinya hanya sekitar 20 pasien yang menggunakan aplikasi ini untuk akses pelayanannya.

3. Tepat Waktu

Realisasi waktu penggunaan aplikasi Mobile JKN ini adalah tergantung kestabilan hp peserta, server pusat, dan operator saat digunakan. Selain itu juga dari interpretasi pengguna dan tujuan fitur yang digunakan. Oleh karena itu diperoleh bahwa dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN ini kecepatan layanan aplikasi dinilai cepat, tidak butuh waktu lama, dan menghemat waktu pelayanan. Namun masih ditemukan pada beberapa orang saat mengoperasikan aplikasi ini masih terdapat kendala baik itu dari trouble aplikasi maupun kualitas sinyal peserta yang dimiliki.

4. Tercapainya Tujuan

Tujuan BPJS Kesehatan membuat aplikasi ini adalah untuk memberikan kemudahan peserta untuk mengakses layanan program JKN, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mengikuti perkembangan zaman. Bagi informan tujuan menggunakan aplikasi ini digunakan untuk melakukan berbagai akses layanan fitur – fitur nya. Hal

tersebut untuk melakukan pelayanan kesehatan, memastikan informasi data peserta, untuk mempermudah mendapatkan informasi tentang BPJS Kesehatan secara online, skrining kesehatan, daftar online, rujukan ke rumah sakit, dan juga untuk ganti faskes. Oleh karena itu, berdasarkan tujuan dari BPJS Kesehatan dalam membuat aplikasi Mobile JKN ini dapat dikatakan sudah tercapai apabila dilihat dari lokasi di Puskesmas Magelang Tengah yaitu dari adanya kemudahan dan kepuasan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

5. Perubahan Nyata

Sebelum penerapan aplikasi Mobile JKN ini masyarakat secara tidak langsung merasa sering mengalami kesulitan dan layanan kesehatannya hanya melakukan pemeriksaan seperti biasa. Sedangkan setelah menerapkan aplikasi Mobile JKN ternyata memberikan manfaat dan dampak yang signifikan yang dirasakan. Pasien merasa terbantu, lebih dipermudah dan enak, tidak harus ke kantor BPJS, merasakan efisiensi waktu, lebih efektif, tidak perlu membawa kartu fisik, dan mudah mengakses informasi secara langsung. Selain itu layanan yang digunakan adalah ganti faskes, skrining kesehatan, rujukan, dan tentunya juga dengan secara praktis menunjukkan kartu digital saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (n.d.). *Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Di Jakarta Selatan*. 9(2), 292–305.
- Anisah, N. N., Halimah, M., & Bonti. (2023). Efektivitas E-Government Pada Aplikasi Elektronik Remunerasi Kinerja (E-Rk) Di Pemerintahan Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Negara*, Februari, 14(2), 716–720.

- Arisandi, Y. T. (2018). *Efektivitas Penerapan E-Commerce Dalam Perkembangan Usaha Kecil Menengah Di Sentra Industri Sandal dan Sepatu Wedoro Kabupaten Sidoarjo*. 1–8.
- Assiroj, P., Imigrasi, P., & Wijaya, G. J. (2023). Analisis Efektivitas Aplikasi E-Arsip Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian Politeknik Imigrasi*, 6(1), 31–54.
- Azra, A. S. Al. (2023). *Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat Dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Kecamatan Semarang Utara)*. Universitas Diponegoro.
- Bandiyono, A., & Indrianto, N. P. P. (2019). E-Rekon Lk Application As A Form Of Accounting And E-Government Information Systems Implementation In Indonesia. *International Journal Of Innovation, Creativity And Change*, 8(3), 23–40.
- BPJS Kesehatan. (n.d.). Profil BPJS Kesehatan.
- Creswell, J. (2009). *Third Edition Research Design*.
- Dewi, F. (2015). *Implementasi Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas Tahun 2015*. Universitas Negeri Semarang.
- Dinas Kependudukan dan Capil dalam Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang. (n.d.). Kepadatan Penduduk & Sex Ratio per Kelurahan di Kota Magelang.
- Dinas Kesehatan Kota Magelang. (n.d.). *Puskesmas Magelang Tengah*.
- Duadji, N. et al. (2020). *Ilmu Administarasi Publik*. Graha Ilmu.
- Fatmala, R. dan F. K. (2019). *Efektivitas Program Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Libureng Kabupaten Bone*. *BIROKRAT: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8, 23–36.
- Forman. (2020). *Pelayanan Publik*. In F. d. Rahmadana, *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Guntari, G. A. dan N. P. A. W. (2022). Kualitas Aplikasi Mobile JKN Dalam Upaya Meningkatkan Akses Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JKN di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 5(1), 175–181.
- Hardani et al. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Seri Buku Hasil Penelitian View project Seri Buku Ajar View project*. CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hardiyansyah, (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta
- Hastungkara, D. P., & Triastuti, E. (2020). Application Of E-Learning And Artificial Intelligence In Education Systems In Indonesia. *Anglo-Saxon: Jurnal Ilmiah Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris*, 10(2), 117.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government
- Jufri, I. (2022). *Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Kecamatan Lasusua*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kamillia, W. I. (2022). *Implementasi Governansi Digital Melalui Aplikasi Jkn Mobile Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Bukittinggi. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya (Mateandrau)*, 1(2).
- Kemenkes, T. P. (2016). *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes, T. P. (N.D.). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Sistem Jaminan Sosial*

- Nasional. Tim Penyusun Bahan Sosialisasi Dan Advokasi JKN.
- Krisdayanti, W. (2021). *Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Kusumastuti, A. dan A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo
- Malawat, S. H. (2022). *Pengantar Administrasi Publik*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.
- Marwiyah, S., Rahmadi, A., & Aisyah, R. (2022). Efektivitas Program Cash For Work (Cfw) Sebagai Upaya Pemerintah Dalam Mitigasi Pandemi Covid-19 (Studi Pada Kelurahan Kebonsari Wetan Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo). *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 13(1), 15–32.
- Maulida, W., Rusdiana, & Sutisna, J. (2023). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2021. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 3(1), 117–129.
- Moleong, L. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pt Remaja Rosdakarya.
- Muhyi, M. et al. (2018). *Metodologi Penelitian*. Adi Buana University Press.
- Mursyidah, O. L., & Ap, M. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press.
- Nugroho, B. S. et al. (2022). Effectiveness Of The Use Of Various Digital Applications To Promote Public Health In Indonesia: A Study Of The Impact Of Technology On Public Health. *Science Midwifery*, 10(5), 2721–9453.
- Nurlaila, A., Tiyas, I., & Haryani, N. (n.d.). *E-Government di Kota Surakarta dilihat dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. In *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik* (Vol. 1, Issue 1).
- Oktaningtyas, F. (2023). Efektivitas Sistem Online Single Submission (SSO) dalam Pengurusan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang. Universitas Tidar.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2005 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik
- Pusparani, M. (2023). Efektivitas E-Government Aplikasi Simpus Pada Puskesmas Paseh Kabupaten Bandung. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(2), 5405–5417.
- Putri, K. T., Irawan, B., & Zulfiani, D. (2022). *Persepsi Publik Dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Melalui Mobile JKN Oleh BPJS Kesehatan Indonesia* (Vol. 2022, Issue 4).
- Rahmadana, F. et al. (2020). *Pelayanan Publik*. In F. M. A. M. dkk Rahmadana (Ed.), *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rinjani, R., & Sari, N. (2022). *Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam*. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223.
- Rizqi, W. F., Sugiarti, C., & Ramdani, R. (2022). Efektivitas Program Wirausaha Pemuda Dalam Upaya Penurunan Angka Pengangguran Terbuka Di Kabupaten Tegal Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen*, 14(2), 2022–2367.
- Rofahiyantin, A. (2023). Analisis Penerapan E-Government Pada Aplikasi Laporan Cepat Bupati di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen. Universitas Tidar.
- Rusnita, W. C., Aromatic, D., & Ekha Putera, R. (2023). Efektivitas E-Government Dalam Penerapan Program E-Kelurahan.

- Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 3(1), 1–13.
- Sabrina, A. (2023). Implementasi Kebijakan Sistem Rujukan Berjenjang (SRB) Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tidar Kota Magelang. Universitas Tidar.
- Sari, I. P. et al. (2023). *Analisis Efektivitas Program BPJS Kesehatan Dalam Meningkatkan Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat. Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6, 512–521.
- Satibi, I. (2012). *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Unpas Press.
- Satrya, H. (2023). Efektivitas Aplikasi Layanan Tunggu Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Ipadn*.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Penerbit Ombak.
- Siringoringo, M. (2022). Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Tigaurung Kecamatan Pamatang Sidamanik. Universitas Medan Area.
- Situmorang, B. (2022). Utilization Of The Mobile Application Of National Health Insurance (JKN) To Increase The Effectiveness Of Services BPJS Insurance In Sibolga. *Science Midwifery*, 10(5), 2721–9453.
- Solechan. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law & Governance*, 2(4), 686–696.
- Suhadi, S. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11–23.
- Susanti, E., Harta, R., & Fadillah, S. (2019). Effectiveness Of Electronic Government In The Citizen-Centric Approach In Bandung City. *Mimbar : Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 35(2), 392–401.
- Sutrisno, E. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana Prenada Group. Jakarta
- Tinggi, et al. (2020). The Effectiveness Of Public Services Through E-Government In Makassar City. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 9, 1.
- Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 Pasal 28 H ayat (1)
- Wahyuni, F. (2021). Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Administrativa (Jurnal Birokrasi, Kebijakan, Dan Pelayanan Publik)*, 3, 377–384.
- Wulandari, A. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy*, 5(2).
- Yuni, I. S., & Adnan, F.M. (2022). Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 6(1), 2598–9944