BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Sinambella (2008), konsep pelayanan merujuk pada rangkaian aktivitas yang melibatkan interaksi personal antara individu dengan individu lain atau dengan mesin secara fisik, yang bertujuan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan muncul sebagai hasil dari tanggung jawab dalam proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik yang bersifat pemerintah maupun swasta (Moenir, 2002). Pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan, dipahami sebagai manifestasi dari hak-hak kewarganegaraan dan prinsip demokrasi. Dalam konteks ini, birokrat dalam masyarakat sipil menginterpretasikan kembali perannya dalam pengelolaan pemerintahan dengan memberikan perhatian lebih kepada partisipasi warga negara. Oleh karena itu, salah satu tugas utama pemerintah saat ini adalah mampu memberikan solusi terhadap aspirasi dan mewujudkan kepentingan publik (Akadol, 2020:102).

Menurut perspektif Asrul Aswar dalam Mamik (2014:123), menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan mencakup semua usaha yang dilakukan secara kolektif dalam suatu organisasi untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, kelompok, keluarga, atau masyarakat. Pemilihan jenis pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat dan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan (Wulandari et al., 2016). Pelayanan di sektor kesehatan merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik oleh aparatur pemerintah. Agar implementasi pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan, berbagai syarat harus dipenuhi, seperti tersedianya sarana dan prasarana, *establishment of rapport* antara pasien dan penyedia layanan, aksesibilitas yang mudah, serta kualitas yang tinggi, sehingga dapat memberikan kepuasan yang mendorong pasien untuk kembali ke institusi yang menyediakan pelayanan kesehatan yang efektif (Hariyoko et al., 2021).

Akadol (2020:114) menegaskan bahwa pelayanan kesehatan merupakan salah satu layanan fundamental yang wajib direalisasikan oleh pemerintah mengingat pelayanan kesehatan merupakan hak asasi manusia. Hal ini dilegitimasi dalam Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945, yang menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Selain itu, dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, ditegaskan bahwa:

Selanjutnya, dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan sebagai berikut: 1) Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses dalam sumber daya di bidang kesehatan; 2) Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau; 3) Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggungjawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya; serta 4) Setiap orang berhak mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan; 5) Setiap orang juga berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggungjawab; dan 6) Setiap orang berhak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan. Pemerintah bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

Upaya untuk memelihara serta meningkatkan kesehatan terwujud dalam bentuk fasilitas pelayanan kesehatan, yang dikenal sebagai sarana pelayanan kesehatan (*health service*). Menurut Notoadmodjo (2010:5-6), mendefinisikan pelayanan kesehatan merujuk pada tempat atau sarana yang digunakan untuk melaksanakan berbagai upaya kesehatan. Tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh pengetahuan dan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas tersebut sebagai sarana untuk mendapatkan pengobatan (Alim et al., 2019).

Saat ini pemerintah melakukan reformasi dalam sistem pelayanan melalui penerapan *electronic government (e-government)*. Irawan dan Fanida (2017) menjelaskan bahwa *e-government (electronic government)* merupakan utilisasi kemajuan sistem teknologi dalam domain pemerintahan untuk mencapai tujuan

pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip yang berlaku. *E-government* diaplikasikan dalam pemenuhan kepentingan publik dengan menyediakan kemudahan akses dan menciptakan egalitarianisme atau kesetaraan dalam pelayanan publik. Salah satu implementasi *e-government* yang dilakukan negara adalah penyediaan layanan kesehatan komprehensif kepada masyarakat. *Konsep e-government* yang diterapkan dalam sektor kesehatan dikenal sebagai *e-health*, yang tidak hanya berfokus pada pelayanan di rumah sakit (Eprilianto et al., 2019).

Perkembangan teknologi telah berlangsung dengan pesat dalam waktu yang relatif singkat di berbagai aspek kehidupan. Kemajuan teknologi ini mempermudah pengguna dalam hal sistem informasi dan komunikasi. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah banyak diadopsi secara luas oleh berbagai sektor, termasuk dalam dunia bisnis dan organisasi untuk mencapai efisiensi dalam waktu dan biaya, sehingga mendorong setiap pelaku bisnis dan organisasi untuk menerapkannya di lingkungan kerja mereka (Antasari & Yaniartha, 2015). Sejalan dengan kemajuan teknologi tersebut, pemerintah dituntut untuk mereformasi sistem pelayanan yang dinilai belum optimal atau menunjukkan indikator suboptimal kepada masyarakat agar dapat memberikan layanan yang lebih optimal (Rohiyatin et al., 2017). Dalam konteks ini, pelaksanaan *e-government* diharapkan dapat mengubah seluruh proses pemerintahan menjadi berbasis elektronik guna mempermudah pelaksanaan kebijakan dan pelayanan (Hariyati et al., 2022).

Penerapan aplikasi dan layanan *e-government* bertujuan untuk mewujudkan terbentuknya masyarakat informasi, yaitu masyarakat yang memanfaatkan secara maksimal perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Salah satu elemen utama dalam masyarakat informasi adalah keberadaan layanan *e-government* yang berfungsi secara optimal. *E-government* diharapkan dapat menjadi solusi atas berbagai tantangan besar seperti peningkatan mutu pelayanan publik, perluasan mobilitas warga, mendukung kepentingan sektor bisnis, serta merespons isu-isu global seperti perubahan iklim, terorisme, keamanan yang lebih baik, dan peningkatan demokrasi (Stylios dalam Mandagi, 2019:25).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011, program jaminan sosial atau biasa disebut sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) diselenggarakan sebagai bagian dari sistem perlindungan sosial untuk menjamin pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta beserta anggota keluarganya. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yang menyatakan bahwa jaminan sosial merupakan kewajiban bagi seluruh masyarakat Indonesia, termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan adalah lembaga hukum yang didirikan untuk melaksanakan program jaminan kesehatan. Penyelenggaraan jaminan kesehatan ini merupakan manifestasi dari perlindungan sosial yang diberikan pemerintah kepada seluruh masyarakat Indonesia agar dapat memenuhi kebutuhan kesehatan mereka (Luthfia, 2018).

Dalam implementasinya, masih terdapat berbagai permasalahan dan tantangan dalam pelaksanaan Program JKN, seperti lambatnya proses pendaftaran peserta, ketidakjelasan waktu dalam pelayanan, prosedur yang rumit, antrean yang panjang untuk mendapatkan layanan, serta ketidaksesuaian data. Selain itu, masyarakat yang telah mendaftar harus menunggu pencetakan Kartu Indonesia Sehat (KIS), yang baru akan tersedia setelah 7-14 hari sejak pendaftaran di kantor BPJS. Menyikapi permasalahan tersebut, BPJS Kesehatan melakukan berbagai inovasi dengan mengembangkan kanal-kanal layanan yang berbasis teknologi informasi digital. Langkah ini ditempuh sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih cepat, mudah, dan pasti. Saat ini BPJS Kesehatan menyediakan dua jenis layanan utama, yakni layanan fisik melalui kantor cabang dan layanan digital yang dapat diakses oleh peserta maupun calon peserta melalui aplikasi atau laman resmi BPJS Kesehatan. Melalui kedua kanal ini, masyarakat diberi pilihan untuk memperoleh layanan secara langsung di kantor atau secara daring melalui aplikasi yang tersedia di Google Play Store maupun Apple Store. Selain itu, BPJS juga memperkenalkan fitur-fitur terbaru yang ditujukan untuk memperkuat infrastruktur serta meningkatkan efektivitas operasional pelayanan kesehatan (Angelita et al., 2021).

Menilai efektivitas suatu program kegiatan bukanlah perkara yang sederhana, terlebih di era milenial saat ini yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi digital. Dalam konteks ini, digitalisasi dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam menghadirkan layanan yang optimal, yakni layanan yang efektif dan dapat menyesuaikan diri dengan berbagai kondisi, termasuk situasi yang paling sederhana sekalipun. Oleh karena itu, pelaksanaan program kesehatan dapat dilakukan secara lebih efektif dengan dukungan aplikasi berbasis digital yang dirancang khusus untuk pelayanan kesehatan masyarakat. Studi mengenai layanan kesehatan digital di Indonesia yang dilakukan oleh Krisdayanti (2021) menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan secara aktif menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi. Temuan empiris dalam penelitiannya mengindikasikan bahwa penggunaan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terbukti mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, khususnya dalam mendukung proses administrasi di kantor BPJS Kesehatan dalam melayani peserta.

Aplikasi *Mobile* JKN merupakan saluran layanan digital non-tatap muka yang dirancang untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi dan layanan administrasi terkait program Jaminan Kesehatan Nasional. Aplikasi ini dapat diunduh melalui *Google Play Store* atau *App Store* pada *smartphone* berbasis Android. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat atau peserta dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan, mengurangi waktu antrean di kantor BPJS Kesehatan, serta mengakses berbagai informasi kesehatan secara langsung melalui aplikasi *Mobile* JKN (Putra et al., 2021).

Aplikasi *Mobile* JKN pertama kali diperkenalkan kepada publik oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan, Fachmi Idris, dalam sebuah acara yang turut dihadiri oleh Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia di Jakarta pada tanggal 16 November 2017 (Safarah & Fanida, 2023). Kehadiran aplikasi ini menjadi inovasi penting dari BPJS Kesehatan dalam upaya memberikan kemudahan akses bagi peserta. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah melakukan pendaftaran, melakukan perubahan data kepesertaan, mengakses informasi mengenai data anggota keluarga yang terdaftar, serta memeriksa jumlah

iuran yang harus dibayarkan. Selain itu, aplikasi ini juga mempermudah akses terhadap layanan kesehatan di FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) maupun FKTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan), serta menyampaikan saran dan keluhan bagi pengguna. Bahkan, ketika peserta lupa membawa kartu fisik JKN, mereka cukup membuka aplikasi dan menunjukkan kartu digital yang tersedia. Sistem kepesertaan dalam aplikasi ini didasarkan pada kartu keluarga, bukan secara individu.

Aplikasi *Mobile* JKN yang dikembangkan oleh pemerintah menawarkan 21 fitur yang dapat diakses oleh pengguna, di antaranya adalah fitur perubahan data peserta, layanan pengaduan masyarakat, informasi mengenai fasilitas kesehatan terdekat, fitur pengubahan kelas, serta pengalihan fasilitas kesehatan tingkat pertama. Seiring waktu, fitur-fitur dalam aplikasi ini terus ditingkatkan untuk menjawab kebutuhan peserta dalam memperoleh layanan jaminan sosial kesehatan yang dikelola oleh pemerintah. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu mengurangi antrean panjang yang sering terjadi dalam pengurusan administrasi secara langsung di kantor BPJS Kesehatan. Para pengguna juga menaruh harapan agar layanan dalam aplikasi dapat berjalan secara efektif, efisien, dan tepat. Aplikasi *Mobile* JKN memfasilitasi peserta dalam melakukan pendaftaran kepesertaan, termasuk pendaftaran anggota keluarga, tanpa harus datang ke kantor cabang terdekat. Seluruh kebutuhan terkait manajemen dan akses informasi kepesertaan dapat dilakukan melalui aplikasi ini. Bagi peserta program JKN-KIS, penggunaan aplikasi membantu menghemat waktu, biaya, serta tenaga (Zilah & Adinugraha, 2023).

Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan aplikasi *Mobile* JKN di kantor cabang. Salah satu penyebabnya adalah ketidakpahaman peserta dalam menggunakan aplikasi, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah dengan sinyal yang buruk, sehingga sulit untuk mengakses *Mobile* JKN. Banyak peserta yang beranggapan bahwa aplikasi ini hanya berguna untuk memeriksa status kepesertaan dan tagihan iuran, sehingga mereka lebih memilih untuk datang langsung ke kantor cabang untuk mendapatkan layanan lainnya (Prasetyo &

Safuan, 2022). Selain itu, beberapa masalah juga teridentifikasi melalui situs Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR! SP4N). Laporan yang paling sering diterima terkait aplikasi *Mobile* JKN mencakup: 1) Proses pendaftaran *online* yang lambat dan klaim BPJS; 2) Data yang tidak diperbarui secara real-time, seperti ketidaksesuaian jumlah tagihan antara yang tercantum di aplikasi dan riwayat pembayaran pengguna; serta 3) Ketidakjelasan dalam tindak lanjut terhadap pengaduan yang diajukan.

Kota Bekasi merupakan salah satu wilayah di Provinsi Jawa Barat yang telah mengimplementasikan sistem Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) berbasis elektronik. Dalam rangka meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan telah menciptakan *platform* aplikasi *Mobile* JKN yang dapat diakses oleh masyarakat melalui perangkat *mobile*. Aplikasi ini didesain untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan, serta mengoptimalkan proses pengajuan dan penyelesaian klaim jaminan kesehatan.

Tabel 1. 1

Data Jumlah Peserta JKN dan Capaian Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN di Kota Bekasi

Tahun	Peserta JKN (PBI APBN, PBI APBD, PPU, PBPU-Pekerja Mandiri, Bukan Pekerja)	Capaian Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Persentase
2020	1.949.736	274.145	14,06%
2021	2.029.877	348.674	17,17%
2022	2.393.035	464.490	19,41%
2023	2.531.212	607.377	23,99%
2024	2.515.739	668.206	26,56%

Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi

Berdasarkan data tersebut dapat terlihat bahwa jumlah yang terdaftar sebagai peserta JKN lebih banyak dibandingkan dengan jumlah pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Jumlah data peserta JKN dan pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Kota Bekasi Tahun 2020 sampai 2024 mengalami peningkatan yang konsisten, yaitu pada tahun 2020 jumlah peserta JKN terdaftar sebanyak 1.949.736 jiwa sedangkan jumlah pengguna aplikasi *Mobile JKN* sebanyak 274,145 jiwa. Pada tahun 2021 jumlah peserta JKN sebanyak 2.029.877 jiwa sedangkan pengguna aplikasi *Mobile JKN* berjumlah 348,674 jiwa. Pada tahun 2022 jumlah peserta JKN sebanyak 2.393.035 jiwa sedangkan jumlah pengguna aplikasi *Mobile JKN* 464,490 jiwa. Pada tahun 2023 peserta JKN berjumlah 2.531.212 jiwa sedangkan pengguna aplikasi *Mobile JKN* berjumlah 607,377 jiwa hal ini terjadinya peningkatan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2024 lebih tepatnya sampai dengan bulan Juni peserta JKN menunjukkan sedikit penurunan berjumlah 2.515.739 jiwa sedangkan jumlah pengguna aplikasi *Mobile JKN* naik berjumlah 668,206 jiwa.

Meskipun aplikasi *Mobile JKN* telah diperkenalkan oleh BPJS Kesehatan, tidak semua peserta JKN di Kota Bekasi memanfaatkan sepenuhnya. Hal ini terlihat dari sejumlah masalah di masyarakat, termasuk adanya orang-orang yang tidak menyadari keberadaan aplikasi *Mobile JKN* dan kurangnya pengetahuan tentang cara menggunakannya, terutama di antara mereka yang kurang paham teknologi. Selain itu, tidak semua orang memiliki *smartphone* yang diperlukan untuk dapat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, ataupun *smartphone* yang digunakan peserta tidak versi terbaru sehingga dapat menghambat pemanfaatannya.

Sebagaimana diperkuat wawancara kepada Bapak Hendi Himawan, selaku Koordinator Frontliner, pada tanggal 21 Agustus 2024 pukul 15.00 WIB menyatakan:

“Biasanya kendalanya tuh si peserta itu ga semua punya *handpone* ya kan. Kedua, dia punya *handphone* tapi androidnya ga *up to date* versinya, nah akhirnya aplikasi kami gabisa masuk tuh ke *handphone* nya, nah itu kendala-kendala kaya gitu”.

Permasalahan berikutnya yang dihadapi adalah kesulitan masyarakat dalam melakukan registrasi pada aplikasi tersebut. Hal ini disebabkan oleh kesalahan dalam pendaftaran NIK, adanya adanya individu yang memiliki NIK ganda dan ketidaksesuaian dengan nomor *smartphone* yang didaftarkan. Selain itu, masalah juga terjadi ketika peserta tidak menerima kode verifikasi OTP, yang mengakibatkan peserta harus menunggu lama dan mengulang proses pengisian.

Adapun pernyataan selanjutnya yang juga disampaikan oleh Bapak Hendi Himawan, selaku Koordinator Frontliner di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi, pada tanggal 21 Agustus 2024 pukul 15.00 WIB, beliau menyatakan bahwa:

“Semua data BPJS berdasarkan NIK ya, makanya kalau NIK nya salah pasti datanya akan salah. Apalagi ada penduduk kita beberapa yang masih mempunyai NIK nya *double*. Terdata di Dukcapil kami cek memang dua NIK nya. Nah kalau ada yang kaya gitu memang harus dibetulkan dulu, yang bersangkutan sebenarnya pake NIK nya yang mana, karena nanti berhubungan dengan aplikasi *Mobile JKN*. *Mobile JKN* ini kita regisnya juga menggunakan nomor NIK ya kan dan nomor *handphone* yang aktif”.

Selanjutnya diperkuat wawancara kepada Ibu Nani Nurhaeni, selaku pengguna aplikasi *Mobile JKN* yang mengalami kendala saat proses registrasi karena verifikasi kode OTP yang tak kunjung masuk, pada tanggal 31 Januari 2025, pukul 13.00 WIB, menyatakan:

“Kendalanya waktu proses pendaftaran, aplikasi yang gak bisa memproses login dengan benar, seperti masalah dengan verifikasi OTP nya lama banget gak kunjung masuk SMS nya padahal nomor telepon juga masih aktif, ada pulsa. Sampai mengulang-ngulang terus dari awal hanya karena nunggu kode OTP nomor telepon pendaftaran”.

Uraian masalah di atas menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi belum melaksanakan program ini secara optimal, hal ini diduga terjadi karena adanya beberapa faktor, yaitu:

1. Sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya menjangkau langsung ke sasaran tetapi hanya sampai ke tingkat kelurahan, sehingga sulit dimonitor apakah sosialisasi tersebut sampai atau tidak ke masyarakat luas yang ada di Kota Bekasi.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Hendi Himawan, selaku Koordinator Frontliner, pada tanggal 21 Agustus 2024 pukul 15.00 WIB, yang menyatakan bahwa:

“Kalau yang masih kita lakukan ya pastinya kita setiap ada acara, baik itu sosialisasi dengan stakeholder misalnya dengan pemda atau dengan kelurahan, di masing-masing kelurahan, kami pasti menyisipkan materi terkait aplikasi *Mobile JKN* ini. Karena apa, karena nanti semua peserta JKN, misalnya ada yang belum punya kartunya itu ada di aplikasinya ya kan. Orang sekarang masih sering menanyakan terkait misalnya kartu BPJS, sekarang kita udah gak pake cetak kartu lagi, karena sudah menggunakan KIS digital di aplikasi *Mobile JKN*.”

Adapun selanjutnya Bapak Hendi Himawan, selaku Koordinator Frontliner juga memberikan pernyataan sebagai berikut :

“Kita ada kanal layanan tatap muka yang BPJS keliling itu disetiap kelurahan. Nah selain BPJS keliling kami di kantor cabang kita adain pojok *Mobile JKN*. Nah di situ khusus untuk melayani peserta yang datang ke kantor cabang untuk melakukan registrasi *Mobile JKN*”.

2. Jumlah SDM yang melakukan program layanan BPJS Keliling dari BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi terbatas, yaitu hanya terdapat satu orang petugas yang bertugas untuk melayani masyarakat yang ada di Kota Bekasi, yang terdiri dari 56 kelurahan, dan didampingi oleh satu orang *driver*. Hal ini menyebabkan tantangan dalam memastikan apakah setiap warga di seluruh kelurahan yang ada di Kota Bekasi mendapatkan layanan yang memadai terkait program tersebut, kondisi ini juga dapat berpotensi mengakibatkan kurang optimalnya kualitas layanan program.

3. Aplikasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan kadang mengalami gangguan teknis, dalam mengatasi masalah tersebut BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi harus mengoordinasikan dengan kantor pusat, karena Staf Teknologi Informasi yang bertugas dalam menangani aplikasi *Mobile* JKN berada di sana. Sehingga membutuhkan waktu untuk proses mengkoordinasikan ke pusat.

Mengacu pada berbagai permasalahan tersebut, maka penting untuk mengevaluasi sejauh mana keberhasilan dan efektivitas layanan teknologi yang saat ini diterapkan oleh BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi terhadap peserta. Selain itu, perlu juga untuk memahami langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi faktor-faktor yang menghambat penerapan aplikasi *Mobile* JKN dalam pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk meneliti topik yang berjudul **“Efektivitas Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Pelayanan Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, hal ini menimbulkan pertanyaan penelitian yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam pelayanan kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat pada aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam pelayanan kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi?
3. Bagaimana upaya dalam mengatasi hambatan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini:

1. Mengetahui efektivitas aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam pelayanan kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi.
2. Mengetahui faktor penghambat pada aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam pelayanan kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi.
3. Mengetahui upaya dalam mengatasi hambatan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi.

1.4 Signifikansi Penelitian

Merujuk pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti mengelompokkan signifikansi menjadi dua kategori, yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

1.4.1 Signifikansi Akademik

Sejumlah penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah dilaksanakan. Dalam penelitian ini, terdapat sepuluh artikel jurnal ilmiah yang dijadikan sebagai referensi dari tinjauan literatur penelitian terdahulu. Temuan-temuan dari para peneliti sebelumnya yang relevan dengan kajian ini dan dijadikan sebagai landasan referensi oleh penulis meliputi:

Jurnal pertama yang dibahas adalah hasil penelitian oleh Ryan Aldi Prasetyo dan Safuan (2022) dengan judul "Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Dalam Mengurangi Antrian". Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan aplikasi *Mobile* JKN serta menilai efektivitasnya di Kantor Cabang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Temuan dari penelitian ini mengungkapkan beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat penggunaan aplikasi *Mobile* JKN, antara lain keengganan peserta untuk menggunakan aplikasi, preferensi peserta untuk

mengunjungi Kantor Layanan secara langsung kondisi geografis peserta yang berasal dari daerah terpencil, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi yang dapat diakses melalui perangkat genggam.

Jurnal kedua yang dibahas adalah hasil penelitian oleh Suhadi, Jumakil, Kamrin, dan Irma (2022) yang berjudul “Dampak Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN terhadap Pelayanan BPJS.” Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kota Kendari. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil kajian memperlihatkan bahwa penggunaan aplikasi *Mobile* JKN memberikan dampak bagi peserta, antara lain: kemudahan dalam mengakses layanan JKN, penghematan ongkos transportasi, efisiensi waktu pelayanan, pengurangan antrean di tempat layanan, minimalisasi jarak tempuh menuju tempat pelayanan, serta percepatan proses layanan JKN.

Jurnal ketiga yang dibahas adalah hasil penelitian oleh Saddam Hussein, Hasbi Ash Shiddieqy, dan Mohamad Kharis Mubarak (2022) yang berjudul “Analisis Manajemen Syariah Peran Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Kantor Cabang Kota Bogor”. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan menganalisis penerapan manajemen syariah pada aplikasi *Mobile* JKN, mengevaluasi faktor-faktor keunggulan dan kelemahan, serta menilai apakah aplikasi *Mobile* JKN tersebut telah berhasil meningkatkan pelayanan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Bogor. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile* JKN telah berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Bogor, di mana peserta merasakan manfaat dari layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan prinsip manajemen syariah yang bertujuan untuk mengelola organisasi demi mencapai hasil yang optimal.

Jurnal keempat yang dibahas adalah hasil penelitian oleh Rika Rinjani dan Nurhaslita Sari (2022) dengan judul “Analisis Penerapan Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang

Subulussalam". Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan dan penerapan aplikasi *Mobile JKN* di kantor BPJS Kesehatan Cabang Subulussalam, serta dampaknya terhadap masyarakat/peserta dalam memanfaatkan layanan secara *online*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa implementasi aplikasi *Mobile JKN* yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan Cabang Subulussalam melalui kegiatan sosialisasi sudah dilakukan dengan baik, namun masih terdapat berbagai faktor yang menghambat dan mendukung dalam proses penerapan aplikasi *Mobile JKN*. Masyarakat belum sepenuhnya memahami penggunaan aplikasi tersebut, sehingga implementasi aplikasi *Mobile JKN* belum mencapai tingkat efektivitas dan efisiensi yang optimal. Dengan demikian, penerapan aplikasi *Mobile JKN* bagi masyarakat/peserta di BPJS Kesehatan Kota Subulussalam masih belum berjalan secara maksimal.

Jurnal kelima yang dibahas adalah hasil penelitian oleh Hilda Yuliasuti dan Moh. Jawahir (2023) dengan judul "Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa efektif aplikasi *JKN Mobile* dalam memberikan manfaat kepada penggunanya di Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi layanan kesehatan berbasis digital *Mobile JKN* memberikan kepuasan kepada pengguna, sehingga penggunaan aplikasi ini dalam kategori sangat baik mengalami peningkatan. Selain itu, efektivitas pemanfaatan Layanan Kesehatan *Mobile JKN* di Indonesia pada awal tahun 2021 juga terbukti memenuhi kriteria efektivitas yang sangat baik.

Jurnal keenam yang dibahas adalah hasil penelitian oleh Rita Komala dan Achmad Firdaus (2020) dengan judul "Analisis Kualitas Layanan *Mobile JKN* Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan." Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari *E-Service Quality*, yang mencakup variabel *Reliability*, *Efficiency*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, dan *Contact*, terhadap kepuasan peserta *JKN-KIS* yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Metode yang digunakan dalam

penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, variabel *Reliability*, *Efficiency*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, dan *Contact* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Selain itu, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa secara parsial, variabel *Efficiency*, *Fulfillment*, dan *Responsiveness* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS, sementara variabel *Reliability*, *Privacy*, dan *Contact* menunjukkan pengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan peserta.

Jurnal ketujuh yang dibahas adalah hasil penelitian oleh Zainal Abidin, Syahmardi Yacob, dan Edward (2022) dengan judul “Kualitas Layanan *Mobile* dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di BPJS Kesehatan Kota Jambi”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kualitas layanan *mobile* dan tingkat kepercayaan terhadap keputusan peserta dalam memilih layanan aplikasi *Mobile* JKN. Metode yang digunakan adalah kuantitatif, dengan pendekatan survey dan analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa baik kualitas layanan *mobile* maupun kepercayaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna untuk menggunakan layanan *Mobile* JKN.

Jurnal kedelapan yang dibahas adalah hasil penelitian oleh Bayu Karunia Putra, Reygina Marta Dewi, Yulia Hasna Fadilah, dan Ali Roziqin (2021) dengan judul “Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui *Mobile* JKN Di Kota Malang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa efektif dan efisien penerapan aplikasi *Mobile* JKN (BPJS kesehatan *online*) di kalangan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa bagi masyarakat Malang Raya, efektivitas pelayanan dan informasi yang disediakan oleh aplikasi *Mobile* JKN sudah berjalan dengan efisien dan efektif. Secara keseluruhan, pelayanan dan informasi yang diterima telah memenuhi harapan masyarakat, yang merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Jurnal kesembilan yang dibahas adalah hasil penelitian oleh Wulan Insan Kamillia, Syamsir, Sri Wahyuni, Indah Felicia Putri, dan Nanda Nofirza (2022) yang berjudul “Implementasi Governansi Digital Melalui Aplikasi JKN *Mobile* Di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi”. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penerapan governansi digital melalui aplikasi *Mobile* JKN di kantor BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi, sekaligus menjabarkan hambatan yang dihadapi beserta solusi yang telah diterapkan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa berbagai langkah telah diambil untuk memastikan bahwa penerapan aplikasi *Mobile* JKN berjalan dengan efisien. Pihak BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi telah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi ini, termasuk sosialisasi melalui iklan, media sosial, media cetak, radio, serta melibatkan frontliner BPJS, staf karyawan, dan mahasiswa magang di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi.

Jurnal kesepuluh yang dibahas adalah hasil penelitian oleh Ayu Wulandari, Sudarman, dan Iksan (2019) dengan judul “Inovasi BPJS Kesehatan dalam Pemberian Layanan kepada Masyarakat: Aplikasi *Mobile* JKN.” Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas inovasi dalam pelayanan yang disediakan melalui aplikasi *Mobile* JKN. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Temuan dari penelitian ini menyajikan bahwa pelayanan dan informasi yang disampaikan melalui aplikasi tersebut sudah dianggap efektif, berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan, ketepatan dalam pelaksanaan layanan, serta pendekatan yang tidak diskriminatif, karena semuanya telah terintegrasi dalam sistem aplikasi.

Kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus kajian terhadap aplikasi *Mobile* JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu mencakup aspek lokasi penelitian, teori yang digunakan, serta data yang diperoleh. Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Kota Bekasi, dan dalam kajian ini juga dibahas mengenai faktor-faktor yang menghambat serta strategi yang ditempuh untuk

mengatasi hambatan yang dihadapi dalam pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Adapun harapan yang ingin dicapai dalam konteks signifikansi praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan, kajian ini diharapkan dapat memberikan referensi akademis dan kontribusi riset bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Bekasi, khususnya terkait efektivitas aplikasi *Mobile* JKN dalam layanan kesehatan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi.
2. Bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Bekasi, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan masukan dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu BPJS dalam mengevaluasi seberapa efektif aplikasi ini dalam menjalankan fungsinya dan melakukan perbaikan jika diperlukan.
3. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam bidang karya ilmiah, dengan harapan bahwa temuan penelitian yang diperoleh dapat memberikan kontribusi pemikiran yang bermanfaat bagi BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan suatu susunan atau rangkaian yang digunakan dalam menyusun suatu karya penelitian, dengan tujuan agar isi dari penelitian ini dapat lebih mudah dipahami secara menyeluruh. Berikut adalah sistematis penulisan penelitian:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai, signifikansi penelitian, serta sistematika penulisan sebagai panduan keseluruhan isi karya tulis ilmiah ini.

BAB II KERANGKA TEORI

Pada bab ini dibahas mengenai landasan teori yang bersumber dari berbagai referensi seperti buku, situs internet, dan sumber lainnya, yang mencakup perspektif teoretis, berbagai definisi, kerangka pemikiran, serta asumsi yang mendasari penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang paradigma penelitian, metode yang diterapkan, desain penelitian, sumber data beserta teknik pengumpulan data, teknik analisis data, uji keabsahan data, lokasi dan waktu penelitian, jadwal penelitian, hingga keterbatasan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat gambaran umum mengenai objek yang diteliti, penyajian hasil penelitian yang didasarkan pada rumusan masalah, dengan menyimpulkan dari data yang diperoleh melalui hasil wawancara yang dilakukan. Selain itu, bagian pembahasan juga menganalisis temuan penelitian dalam kaitannya dengan teori yang digunakan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab penutup yang menyajikan kesimpulan dari seluruh hasil penelitian serta memberikan saran atau rekomendasi berdasarkan temuan yang telah diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi daftar referensi yang digunakan peneliti dalam proses pengumpulan data dan penyusunan penelitian ini.