

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNA PROGRAM MOBILE JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL DI BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL
KESEHATAN CABANG SEMARANG**

Adam Adi Pamungkas, Budi Puspo Priyadi, Augustin Rina Herawati

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Sudharto, S.H, Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id



Abstrak

Program *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional merupakan aplikasi bagi peserta BPJS Kesehatan untuk memberikan informasi penting dan layanan terpadu agar dapat memudahkan peserta dalam mengakses fasilitas kesehatan. Program *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional pada BPJS Cabang Semarang senantiasa perlu dianalisis untuk mengkaji bagaimana efektivitas aplikasi tersebut kepada pengguna. Diketahui, bahwa kepuasan pengguna, partisipasi pengguna, kebutuhan pengguna, dan pemeliharaan aplikasi belum sepenuhnya efektif pada aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengguna program Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Semarang. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian ini, yaitu sebagai berikut: (1) indikator ketepatan sasaran program memiliki nilai rata-rata sebesar 4,00 sehingga dikatakan efektif, (2) indikator sosialisasi program memiliki nilai rata-rata sebesar 3,89 sehingga dikatakan efektif, (3) indikator tujuan program memiliki nilai rata-rata sebesar 4,09 sehingga dikatakan efektif, dan (4) indikator pemantauan program memiliki nilai rata-rata sebesar 3,89 sehingga dikatakan efektif maka secara keseluruhan penelitian ini adalah efektif. Saran dari penelitian ini adalah perlu dilakukan peningkatan pelayanan, sosialisasi, pemeliharaan aplikasi, dan optimalisasi fitur yang tersedia.

Kata kunci: Efektivitas, *Mobile* JKN, BPJS Kesehatan Cabang Semarang

Abstract

Mobile JKN programme is an application for BPJS health participants to provide important information and integrated services to make it easier for participants to access health facilities. Mobile JKN programme at BPJS Semarang Branch always needs to be analyzed to assess how effective the application is to users. It is known that user satisfaction, user participation, user needs, and application maintenance have not been fully effective on the Mobile JKN application. This study aims to analyze the effectiveness of users of the Mobile JKN program at BPJS Kesehatan Semarang Branch. This research method is quantitative research with data collection techniques using questionnaires. Based on the results of this study, which are as follows: (1) the indicator of the accuracy of the programme targets has an average value of 4.00 so it is said to be effective, (2) the indicator of programme socialization has an average value of 3.89 so that it is said to be effective, (3) programme objective indicators have an average value of 4.09 so that it is said to be effective, and (4) programme monitoring indicators have an average value of 3.89 so that it is said to be effective, overall

this research is effective. Suggestions from this study are that it is necessary to improve services, socialize, maintain applications, and optimize available features.

Keywords: Effectiveness, Mobile JKN, BPJS Kesehatan Branch Semarang

PENDAHULUAN

UUD tahun 1945 di dalamnya memberikan amanat negara mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada penduduk agar terpenuhinya hak serta kebutuhan dasar dalam rangka pelayanan publik. Pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundangan, pelayanan publik berupa pelayanan terkait suatu jasa, barang, dan/atau administratif tertentu. Adanya UU No. 25 Tahun 2009 tersebut negara mempunyai tujuan untuk merealisasikan hubungan dan batasan yang pasti tentang kewajiban, hak dan kewenangan seluruh pihak dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta berupaya untuk melahirkan pelayanan publik yang baik sesuai dengan azas perundangan.

Indonesia memiliki macam bentuk pelayanan publik, yaitu berupa pelayanan di bidang jasa dan barang, salah satunya di bidang pemberian jaminan kesehatan dengan membentuk BPJS Kesehatan. Tujuan pemerintah mendirikan BPJS Kesehatan, yaitu untuk memberikan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat

Indonesia serta memberikan perlindungan. UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS melahirkan BPJS Kesehatan yang mengelola tentang Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013, Pasal 6 Ayat (1) tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai dasar program JKN, yang mengatur bahwa kepesertaan dalam jaminan kesehatan adalah inklusif dan wajib bagi seluruh rakyat Indonesia dan target *Universal Health Coverage* 2019.

Namun, kenyataannya masih banyak permasalahan yang harus dihadapi oleh program JKN. Mulyadi (2016) menjelaskan bahwa Guru Besar FKM UI Budi Hidayat menemukan temuan bahwa antrean adalah permasalahan yang paling banyak dikeluhkan. Menurutnya, antrean panjang ini terjadi diakibatkan oleh waktu tunggu yang lama sehingga banyak pasien yang merasakan pelayanan tidak efektif.

Untuk mengatasi permasalahan yang ada dalam urusan pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan merilis aplikasi *Mobile JKN* pada tanggal 15 November 2017 di Jakarta guna memudahkan peserta dalam mendapatkan pelayanan asuransi kesehatan.

Kemunculan aplikasi *Mobile JKN* ini adalah sebagai perwujudan dari tujuan BPJS yang sesuai dengan UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, ialah untuk merealisasikan pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi peserta BPJS. Secara khusus peluncuran aplikasi ini berguna memudahkan peserta dalam melakukan perubahan data dalam status kepesertaan program JKN-KIS dan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna terkait dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dapat diakses secara terbuka.

Inovasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan ini sejalan dengan tingkat partisipasi masyarakat yang menerima dengan baik gagasan dan ide yang ditunjang dengan eksekusi yang baik. Tujuan utama dari inovasi BPJS Kesehatan adalah untuk perbaikan sistem pelayanan kepada publik dengan optimalisasi teknologi dan informasi dengan harapan memudahkan proses pelayanan menjadi lebih efisien serta efektif. Namun pada praktiknya, masih banyak kendala-kendala yang dikeluhkan oleh pengguna dari aplikasi *Mobile JKN* ini. Kendala yang dikeluhkan oleh pengguna *Mobile JKN* cukup banyak, rata-rata permasalahan yang disampaikan oleh pengguna dirangkum dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel Keluhan Pengguna Aplikasi
*Mobile JKN***

No.	Keluhan yang dirasakan oleh pengguna Aplikasi <i>Mobile JKN</i>
1.	Aplikasi tidak dapat diakses atau pengguna tidak dapat <i>log in</i> .
2.	Proses pembuatan akun <i>Mobile JKN</i> seringkali mengalami kesulitan karena adanya ketidaksinkronan data.
3.	Respon yang lama dari <i>care center</i> 165.
4.	Data pasien yang tidak terbaru seperti tidak sesuai jumlah tagihan antara riwayat pembayaran secara dari yang tertera pada aplikasi dengan milik pengguna.

Sumber: Ulasan Pengguna *Mobile JKN* (*Google Play Store*, 2022)

Aplikasi tidak dapat diakses atau *error* sehingga pengguna tidak dapat *log in* disebabkan karena satu Nomor Induk Kependudukan (NIK) hanya dapat digunakan untuk *log in* dalam satu *device* saja. Hal ini dapat mempersulit pengguna ketika ingin *log in* ke *device* lain sehingga diharuskan untuk melakukan *log out* terlebih dahulu pada *device* sebelumnya. Kemudian permasalahan yang masih dihadapi oleh *Mobile JKN* adalah sosialisasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Semarang masih belum maksimal. Hal ini terbukti dengan

pengguna *Mobile* JKN di Semarang per tahun 2021 yang hanya berjumlah 228.965 jiwa (BPJS Kesehatan Cabang Semarang, 2022) berbanding peserta JKN-KIS di Semarang yang berjumlah 2.664.532 jiwa (BPJS Kesehatan, 2022). Apabila dipersentasekan maka pengguna *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Cabang Semarang adalah 11%.

Berkaca dari keluhan dan permasalahan yang dirasakan oleh pengguna *Mobile* JKN yang telah disebutkan maka peneliti berasumsi bahwa efektivitas pengguna program *Mobile* JKN belum terlaksana dengan semestinya. Peneliti dapat berasumsi demikian sebab menurut Permendagri No. 59 Tahun 2007 menjelaskan bahwa efektivitas ialah capaian hasil pada program dengan sasaran yang telah ditentukan, yaitu dengan *compare output with the result*. Apabila tujuan pemerintah daerah dapat dicapai sesuai dengan apa yang dibutuhkan, diinginkan, serta direncanakan maka dapat dikatakan efektif. Kemudian menurut Budiani (dalam Kowaas dkk, 2017) kriteria mengukur efektivitas suatu program dilakukan dengan menggunakan empat penilaian, yakni:

1. Ketepatan sasaran program, yaitu seberapa baik peserta program mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Sosialisasi program, yaitu kemampuan penyelenggara program untuk

mensosialisasikan programnya sehingga informasi mengenai penyaluran program dapat dikomunikasikan ke masyarakat luas, khususnya peserta program yang dituju.

3. Tujuan program, yakni tingkat kesesuaian antara hasil program dan tujuan program yang ditentukan sebelumnya.
4. Pemantauan program, ialah kegiatan yang dilakukan setelah pelaksanaan program untuk menarik perhatian peserta program. Dengan memperhatikan apa teori yang diungkapkan oleh Budiani (dalam Kowas dkk, 2007) maka peneliti tertarik untuk mengkaji serta menganalisis efektivitas pengguna program *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Cabang Semarang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **bagaimana efektivitas pengguna program *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Cabang Semarang?**. Sesuai dengan rumusan masalah pada maka tujuan penelitian adalah **Menganalisis efektivitas pengguna program *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Cabang Semarang.**

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian

kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan apa yang sedang terjadi pada saat penelitian sehingga penelitian ini dapat memperoleh informasi tentang keadaan saat ini (Pasolong, 2020).

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *Mobile JKN* di Kota Semarang sebanyak 228.965 orang. Pengambilan sampel di penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan spesifikasi *Purposive Sampling*. Kemudian dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus Slovin sehingga mendapatkan sampel sebanyak 100 orang.

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden, sedangkan data sekundernya adalah jurnal, artikel, buku, berita internet yang berkaitan dengan objek penelitian. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert dengan berisikan lima alternatif jawaban. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi.

Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan teknik uji validitas dan uji korelasi. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 25 secara khusus menggunakan koefisien

Pearson dengan mengambil keputusan dari perbandingan antara nilai koefisien *Pearson* hitung (r_{hitung}) dengan nilai koefisien *Pearson* tabel (r_{tabel}). Perbandingan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. $r_{hitung} > r_{tabel}$, pernyataan dalam item kuesioner dikatakan valid.
- b. $r_{hitung} < r_{tabel}$, pernyataan dalam item kuesioner dikatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* sehingga apabila koefisien $> 0,7$ maka nilai instrumen dikatakan reliabel. Sebaliknya apabila koefisien hanya mencapai $< 0,7$ maka dapat dikatakan tidak reliabel. Terakhir, untuk menghitung efektivitas program maka dihitung bobot kelas interval sebagai pengukuran, yaitu:

$$I = \frac{R}{K}$$

Ket:

I = Interval Kelas

R = *Range* (Skala tertinggi hingga terendah)

K = Kelas

$$I = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

- a. nilai 1 sampai dengan 1,8 dinyatakan Sangat Tidak Efektif.
- b. nilai 1,81 sampai dengan 2,61 dinyatakan Tidak Efektif.
- c. nilai 2,62 sampai dengan 3,42 dinyatakan Kurang Efektif.
- d. nilai 3,43 sampai dengan 4,23 dinyatakan Efektif.

e. nilai 4,24 sampai dengan 5 dinyatakan Sangat Efektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Tabel Hasil Uji Validitas *Pearson Product Moment*

Pertanyaan	r_{hitung}	$r_{tabel\ 5\%}$ (100 N)	Ket.
P1	0,424	0,195	Valid
P2	0,63	0,195	Valid
P3	0,405	0,195	Valid
P4	0,712	0,195	Valid
P5	0,558	0,195	Valid
P6	0,68	0,195	Valid
P7	0,574	0,195	Valid
P8	0,489	0,195	Valid
P9	0,542	0,195	Valid
P10	0,575	0,195	Valid
P11	0,576	0,195	Valid
P12	0,61	0,195	Valid
P13	0,636	0,195	Valid
P14	0,633	0,195	Valid
P15	0,639	0,195	Valid
P16	0,435	0,195	Valid
P17	0,571	0,195	Valid
P18	0,327	0,195	Valid
P19	0,556	0,195	Valid
P20	0,682	0,195	Valid

Sumber: Olah Data SPSS 25, 2022

Sesuai dengan Tabel Hasil Uji validitas *Pearson Product Moment* dapat diketahui dari 20 item pernyataan kuesioner efektivitas pengguna program aplikasi *Mobile JKN* semuanya dinyatakan valid. Pernyataan valid ini karena keseluruhan kuesioner memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, yaitu 0,195.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

<i>N of Items</i>	Cronbach's Alpha	Ket.
20	0,876	Reliabel

Sumber: Olah Data SPSS 25, 2022

Berdasarkan Tabel Hasil Uji Reliabilitas hasil dari *Cronbach Alpha* pada variabel efektivitas pengguna program Aplikasi *Mobile JKN* bernilai 0,876. Dengan demikian hasil nilai tersebut ($0,876 > 0,7$) dapat dikatakan reliabel

Hasil Penelitian

Hasil penelitian efektivitas pengguna program *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Cabang Semarang dilihat dari empat indikator, yaitu:

1. Ketepatan Sasaran Program

Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden Per Indikator

Pertanyaan	<i>Mean</i>	<i>Mean indikator</i>	Ket.
P1	4,36	4,00	Efektif
P2	4,27		
P3	3,26		
P4	4,11		

Sumber: Peneliti, 2022

Hasil rekapitulasi pada Tabel Jawaban Responden Per indikator mengenai ketepatan sasaran program memiliki nilai rata-rata sejumlah 4,00 atau

dapat dikatakan efektif. Selanjutnya, diketahui pertanyaan yang memiliki nilai melebihi rata-rata, yaitu pertanyaan P1, P2, dan P4. Item P1 dan P2 termasuk dalam kategori sangat efektif dengan masing-masing skor 4,36 dan 4,27 dan P4 termasuk dalam kategori efektif karena mendapat skor total 4,11. Responden memberikan keterangan bahwasanya pada aplikasi *Mobile* JKN didukung perkembangan teknologi yang semakin canggih dapat mudah digunakan di mana saja serta tanpa batasan waktu. Seiring perkembangan teknologi, kebutuhan pelayanan masyarakat semakin terbantu dengan adanya aplikasi ini sebagai contoh adalah masyarakat yang merasa lebih praktis karena tidak perlu ke kantor BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan. Masyarakat pun mendukung dan merasa puas dengan kehadiran aplikasi ini. Pada item P3 responden berpendapat bahwa aplikasi ini mulai diperkenalkan ke keluarga terdekat.

2. Sosialisasi Program

Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden
Per Indikator

Pertanyaan	Mean	Mean indikator	Ket.
P5	3,89	3,89	Efektif
P6	4,12		
P7	4,12		
P8	3,58		
P9	3,41		
P10	4,22		

Sumber: Peneliti, 2022

Hasil rekapitulasi pada Tabel Jawaban Responden Per indikator mengenai Sosialisasi Program termasuk dalam kategori efektif yang memiliki nilai rata-rata sejumlah 3,89. Selanjutnya, diketahui pertanyaan yang memiliki nilai melebihi rata-rata, yaitu pada pertanyaan P6, P7, dan P10. Item P6 memiliki skor total 4,12 yang artinya responden belum sepenuhnya dimudahkan pada saat registrasi dan mengoperasikan aplikasi *Mobile* JKN dengan alasan data yang dimiliki peserta tidak ditemukan atau tidak sesuai, namun tidak sedikit peserta yang berhasil dan sukses untuk melakukan registrasi dan mengoperasikan aplikasi *Mobile* JKN. Kemudian item P7 dengan total skor 4,12 yang artinya responden memahami fitur-fitur pada aplikasi *Mobile* JKN karena mudah dipelajari. Pada item P10 memiliki total skor sejumlah 4,22

yang artinya adalah responden mengetahui manfaat yang diberikan oleh aplikasi tersebut karena adanya sosialisasi dan kemudahan yang ditawarkan sehingga manfaatnya dapat langsung dirasakan. Pada item pertanyaan lainnya, yaitu P5 memiliki jumlah sama dengan rata-rata, yaitu 3,89 yang artinya beberapa peserta dan responden pada BPJS Kesehatan Cabang Semarang sudah diberikan informasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi ini namun tidak sedikit yang belum memperoleh informasi bagaimana cara menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Pada item pertanyaan P8 memiliki nilai 3,58 yang artinya BPJS Kesehatan Cabang Semarang belum memberikan sosialisasi aplikasi *Mobile* JKN kepada masyarakat secara optimal melalui media *online* karena yang masyarakat rasakan hanya sosialisasi dari sesama peserta pengguna aplikasi, meskipun memiliki nilai 3,58 tetapi item P8 masih termasuk dalam kategori efektif. Pada item pertanyaan P9 memiliki nilai 3,41 sehingga termasuk dalam kategori kurang efektif sebab BPJS Kesehatan Cabang Semarang belum sepenuhnya optimal dalam melakukan sosialisasi melalui portal berita *online* dengan alasan responden serupa dengan pertanyaan item P8.

3. Tujuan Program

Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden
Per Indikator

Pertanyaan	Mean	Mean indikator	Ket.
P11	4,31	4,09	Efektif
P12	4,09		
P13	4,00		
P14	4,13		
P15	4,09		
P16	3,92		

Sumber: Peneliti, 2022

Hasil rekapitulasi pada Tabel Jawaban Responden Per indikator mengenai Tujuan Program memiliki nilai rata-rata 4,09 sehingga termasuk dalam kategori efektif. Diketahui pertanyaan yang nilainya melebihi rata-rata, yaitu pertanyaan nomor P11 dan P14. Item P11 memiliki skor total 4,31 sehingga termasuk dalam kategori sangat efektif sebab adanya aplikasi *Mobile* JKN memudahkan peserta BPJS Kesehatan Cabang Semarang dalam mengakses dan mendapatkan pelayanan. Pada item P14 memiliki skor total 4,13 yang artinya aplikasi *Mobile* JKN memberikan pelayanan yang cepat kepada peserta BPJS Kesehatan, meskipun memiliki nilai 4,13 tetapi item P14 masih termasuk dalam kategori efektif. Pada item pertanyaan P12 memiliki total skor 4,09 sama dengan nilai rata-rata yang artinya implementasi

pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi *Mobile JKN* sudah sesuai dengan tujuan dibentuknya program. Pada item pertanyaan P13 memiliki skor 4,00 yang artinya kebutuhan kesehatan sudah terpenuhi bagi sebagian responden namun belum menyeluruh dan masih terdapat responden yang belum terpenuhi kebutuhan kesehatannya. Selanjutnya pada item pertanyaan P15 memiliki total skor 4,09 sama dengan nilai rata-rata yang artinya terdapat kesesuaian fitur yang disediakan dengan yang dibutuhkan oleh peserta pengguna aplikasi, kemudian pada item pertanyaan P16 memiliki total skor 3,92 yang termasuk dalam kategori efektif.

4. Pemantauan Program

Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden
Per Indikator

Pertanyaan	Mean	Mean indikator	Ket.
P17	3,53	3,89	Efektif
P18	4,08		
P19	3,66		
P20	4,27		

Sumber: Peneliti, 2022

Hasil rekapitulasi pada Tabel Jawaban Responden Per indikator mengenai Pemantauan Program memiliki nilai rata-rata 3,89 sehingga termasuk dalam kategori efektif. Selanjutnya, diketahui pertanyaan yang nilainya melebihi rata-rata, yaitu pertanyaan nomor

P18 dan P20. Item P18 memiliki total skor 4,08 yang artinya responden menginginkan aplikasi *Mobile JKN* untuk melakukan menambahkan fitur-fitur dan memperbaharui aplikasi sesuai dengan perkembangan zaman, meskipun memiliki nilai 4,08 tetapi item P18 masih termasuk dalam kategori efektif. Untuk item P20 mendapatkan total skor 4,27 sehingga termasuk kategori sangat efektif. Hal tersebut terjadi karena responden berpendapat bahwa aplikasi *Mobile JKN* sesuai dengan keinginan peserta yaitu diberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan tepat. Namun, masih terdapat responden yang berpendapat bahwa kecepatan pelayanan oleh aplikasi ini belum dirasakan secara signifikan. Kemudian item P17 memiliki skor total sejumlah 3,53, responden berpendapat aplikasi *Mobile JKN* terkadang belum berjalan dengan baik dan beberapa kali ditemukan *error* dan pada item P19 yang memiliki total skor 3,66 diartikan, yaitu sebagian responden sudah memahami bagaimana cara menyampaikan keluhan pada aplikasi *Mobile JKN* namun terkait dengan proses penindakan laporan keluhan belum sepenuhnya cepat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada indikator ketepatan sasaran program terdapat 4 butir pernyataan dengan nilai rata-rata dari ke empat pertanyaan tersebut adalah 4,00 atau termasuk kategori efektif.
2. Pada indikator sosialisasi program terdapat 6 butir pertanyaan dengan nilai rata-rata dari ke enam pertanyaan tersebut adalah 3,89 atau termasuk dalam kategori efektif.
3. Pada indikator tujuan program terdapat 6 butir pertanyaan dengan nilai rata-rata dari ke enam pertanyaan tersebut adalah 4,09 atau termasuk kategori efektif.
4. Pada indikator pemantauan program terdapat 4 butir pernyataan dengan nilai rata-rata dari keempat pertanyaan tersebut adalah 3,89 atau termasuk kategori efektif.

Nilai rata-rata dari keseluruhan indikator adalah 3,77 sehingga dapat dikatakan bahwa efektivitas pengguna program *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Cabang Semarang efektif.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas dan kenyataan di lapangan, peneliti memberikan saran terkait efektivitas pengguna program *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Semarang agar

aplikasi *Mobile* JKN dapat menjadi lebih baik untuk ke depannya, yaitu:

Pada indikator ketepatan sasaran program, agar BPJS Kesehatan meningkatkan pelayanan yang tersedia dalam fitur-fitur aplikasi *Mobile* JKN demi meningkatkan kepuasan pengguna. Kemudian pengguna juga diharapkan untuk mengajak anggota keluarga yang lain untuk segera menggunakan aplikasi *Mobile* JKN guna memaksimalkan pelayanan yang mudah diakses di mana saja dan kapan saja.

Pada indikator sosialisasi program, agar BPJS Kesehatan meningkatkan sosialisasinya terhadap masyarakat untuk menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN secara menyeluruh khususnya melalui media sosial dan portal berita daring demi meningkatkan partisipasi masyarakat di segala lapisan.

Pada indikator tujuan program, agar BPJS Kesehatan terus mengoptimalkan fitur-fitur yang ada di aplikasi serta menambah fitur guna memaksimalkan kebutuhan pengguna dalam mengakses pelayanan kesehatan yang mudah, cepat, dan tepat sehingga dapat memangkas antrean yang ada di kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang.

Pada indikator pemantauan program, agar BPJS Kesehatan meningkatkan pemeliharaan aplikasi *Mobile* JKN secara berkala untuk

meminimalisir *error* yang menyebabkan kesulitan untuk registrasi pendaftaran peserta dan *log in* pada aplikasi *Mobile JKN*. BPJS Kesehatan diharapkan untuk menghapuskan sistem *log in* yang mengharuskan pengguna tidak dapat memakai satu Nomor Induk Kependudukan (NIK) untuk *log in* di satu *device* saja sehingga menyulitkan pengguna untuk *log in* di *device* yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ady. (2016). 8 Masalah Penghambat Jaminan Kesehatan Nasional. Diambil dari hukumonline.com website: <https://www.hukumonline.com/berita/baca/1t57bd0ba444be5/8-masalah-penghambat-jaminan-kesehatan-nasional>
- Andi, F. A. (2015). Analisa Desain Program Jaminan Kesehatan Nasional dalam Rangka Menuju Jaminan Kesehatan Semesta. *Kajian Ekonomi dan Keuangan*, 19(1), 63–78.
- Anggana, Y. P., Gani, A. Y. A., & Sarwono. (2015). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan UKM Kota Malang. *Administrasi Publik*, 3(1), 80–88.
- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *E-Journal UNIMUS*, 2(3), 1105–1116.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arischa, S. (2019). Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Universitas Riau*, 6(1), 1–15. Diambil dari <http://weekly.cnbnews.com/news/article.html?no=124000>
- Arofah, S., & Lituhayu, D. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Di Kecamatan Kaliwungu. *Journal of Public Policy and Management Review* 9.1, 9(1), 283–295.
- Azis, H. A. (2008). *Integrasi e-Government: Tantangan, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Seminar Pelayanan Publik dan E-government.
- Azzahrah, F., Adian, Y. A. P., & Budiarto, W. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Health berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya). *Jurnal Kesehatan*, 11(3), 395–403. Diambil dari <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- Chaharani, N. A., Adi, T. P., & Hasmi, D. L. (2020). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) Dalam Perspektif E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 55–112. <https://doi.org/10.31258/jkp.11.2.p.83-88>
- Hasannudin, & Wokas, H. R. N. (2014). Analisis Efektivitas dan Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah di Provinsi Maluku Utara. *Jurnal Accountability*, 3(1), 56–65.
- Heffy, M. (2009). Reformasi Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governance. *Jurnal Borneo Administrator*, 5(2), 1–16.
- Ichsani, F., & Hartono, S. (2020). Analysis Of Satisfaction Of National Health Insurance JKN Participants Through Quality Of Mobile Services and Confidence Mediated by Decision to Choose Mobile JKN Service On BPJS Kesehatan Of Pekanbaru. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 1(3), 262–269. <https://doi.org/10.31933/DIJEMSS>
- Ihsan, H. (2015). Validitas Isi Alat Ukur Penelitian: Konsep Dan Panduan Penilaiannya. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 13(3), 173–179. <https://doi.org/10.17509/pedagogia.v13i3.6004>

- Julitawaty, W. (2021). *Manajemen Komunikasi*. Yayasan Kita Menulis. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.2682.8.92801>
- Kadir, A. (2020). *Fenomena Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik di Indonesia*. Medan: CV. Dharma Persada.
- Karlina, R. (2020). Manajemen Publik Kantor Desa Pamarunan Dalam Memberikan Pelayanan Satu Atap Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Pemerintahan*, 9(2), 57–66.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Kowaas, A. S., Pioh, N., & Kumayas, N. (2017). Efektivitas Pelaksanaan Tomohon International Flower Festival Di Kota Tomohon. *Jurnal Eksekutif*, 2(2), 1–11.
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–9.
- Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17–21. Diambil dari <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>
- Masyita, S. (2016). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan E-Ktp Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros. *Jurnal Imiah BONGAYA (Manajemen & Akuntansi)*, 1(1), 236–249.
- Muallidin, I. (2015). *Konsep, Kerangka Pikir dan Nilai E-Government dan E-Service*. 1–20.
- Mulyadi, D. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Mulyadi, I. (2016). Antrean Pasien BPJS Harus Cepat Dicarikan Solusi. Diambil dari mediaindonesia.com website: <https://mediaindonesia.com/humaniora/42663/antrean-pasien-bpjs-harus-cepat-dicarikan-solusi>
- Nasution, F. H. (2016). Peran Administrasi Perkantoran Dalam Dunia Bisnis. *Jurnal Warta Dharmawangsa*, (49).
- Novitasari, D. E., Arso, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2018). Analisis Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan Dan Pelayanan Informasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6(5), 39–51.
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 01–13. <https://doi.org/10.36090/jipe.v1i1.188>
- Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peranginangin, L. S. U. (2014). Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Kawasan Konservasi. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 18(1), 66–78.
- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2017). Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang (Studi Kasus pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Srandol). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 416–430.

- Prakoso, S. B. (2015). Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang. *Economics Development Analysis Journal*, 4(1), 73–81. <https://doi.org/10.15294/edaj.v4i1.14805>
- Pratiwi, R. E., Anwar, & Suryawati, D. (2013). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesmas Bagian Rawat Jalan Di Puskesmas Sumbersari*. 15–17. Diambil dari <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/58985>
- Putri, N. E. (2014). Efektivitas Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui BPJS dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin di Kota Padang. *Tingkap*, 10(2), 175–189. [https://doi.org/10.1016/S1697-2600\(13\)70010-3](https://doi.org/10.1016/S1697-2600(13)70010-3)
- Rahman, F., Pujianti, N., Anhar, V. Y., & Sari, A. R. (2015). The Implementation of BPJS Health Program at Public Health Center Martapura in Banjar Regency. *International Refereed Journal of Engineering and Sciens (IRJES)*, 4(4), 26–28.
- Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Risna. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir). *JOM FISIP*, 5(1), 1–10.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 165–178.
- Saryoko, A., Hendri, & Sukmana, S. H. (2019). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Komputer dan Informatika*, 21(2), 157–166. <https://doi.org/10.31294/p.v21i2.5412>
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunardi, Ruhyanuddin, F., & Zuhdi, O. (2018). Pengalaman Peserta JKN Terhadap Pelayanan BPJS di Kota Malang. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Malang*, 9(2), 134–139.
- Thoha, M. (2014). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Widyasari, S. A. N. P., Yashinta, P. N., & Wirantari, I. D. A. P. (2019). Implementasi Program Mobile JKN Dalam Memberikan Pelayanan Pengguna KIS di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karangasem. *Jurnal Citizen*, 1(1), 1–9.
- Wijaya, A. F., & Dinar, O. R. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Wulandari, A., Sudarman, & Ikhsan. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>