

KUALITAS PELAYANAN APLIKASI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL MOBILE DI PUSKESMAS SEKARDANGAN KABUPATEN SIDOARJO

Rahma Devi Safitri¹, Meirinawati²

^{1,2}S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Februari 2025

Revised Februari 2025

Accepted Februari 2025

Available online Februari 2025

Kata Kunci: *E-Government, Kualitas Pelayanan, JKN Mobile*

ABSTRAK

Salah satu implementasi pelayanan digital di Kabupaten Sidoarjo adalah pemanfaatan aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) *Mobile* yang diterapkan di berbagai fasilitas kesehatan seperti Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan aplikasi JKN *Mobile* di Puskesmas Sekardangan Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis dan mengidentifikasi pengalaman dan kendala pengguna aplikasi JKN *Mobile* di wilayah Sekardangan. Fokus penelitian menggunakan indikator *E-Government Quality* oleh Fietkiewicz, Mainka, dan Stock dalam 5 dimensi: *Information Dissemination, Communication, Transaction, Integration, Participation*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara,

observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi JKN *Mobile* memiliki potensi dalam meningkatkan pelayanan aplikasi, ditemukan bahwa masih memiliki kendala dalam penggunaannya. *Information Dissemination* yang disediakan cukup informatif, tetapi sulit diakses oleh masyarakat kurang paham teknologi. *Communication* dalam aplikasi cukup membantu, namun prosesnya berbelit-belit. *Transaction* seperti pengajuan rujukan masih manual, menunjukkan keterbatasan digitalisasi. *Integration* belum optimal, dan *participation* masyarakat rendah karena jarang menggunakan fitur pengaduan online.

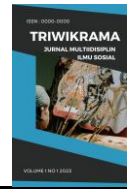
PENDAHULUAN

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan.

Mengingat fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat, maka merupakan tugas pemerintah untuk memperhatikan kualitas pelayanan. (Miranti, 2024) menyatakan bahwa "*quality* adalah kualitas, mutu, kecakapan, sifat, macam, jenis". Kualitas pelayanan juga berkaitan dengan sikap atau cara pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Dikatakan mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat (Sani, 2021).

Namun, di Indonesia pelayanan publik menghadapi tantangan yang kompleks dan signifikan. Oleh karena itu diperlukan adanya inovasi dalam pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) No. 89 Tahun 2020, inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu penerapan inovasi pelayanan publik di Indonesia yaitu melalui penerapan *E-Government*.

E-Government atau yang biasa disebut dengan *E-Gov* berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *Electronic Government*. *E-Government* merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara Pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan. Sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang didalamnya telah dijelaskan mengenai penyelenggaraan negara dengan *E-Government* yang juga menjadi bukti upaya pemerintah Indonesia guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik dengan menerapkan *E-Government*. Salah satu bentuk inovasi dalam *E-Government* di Indonesia yaitu melalui aplikasi *mobile*, dimana aplikasi ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan pemerintah dari perangkat seluler, salah satunya yaitu penggunaan aplikasi di sektor kesehatan dengan penerapan pelayanan secara online melalui aplikasi berbasis digital yang bernama Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) *Mobile*. Aplikasi ini dapat diakses oleh seluruh fasilitas



kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Aplikasi ini merupakan bagian dari Program Jaminana Kesehatan Nasional. Walaupun telah dihidirkannya aplikasi JKN *Mobile* yang dinilai dapat memudahkan, efektif, dan efisien dalam mendapatkan pelayanan bagi peserta BPJS, namun tetap saja angka pengguna JKN *Mobile* masih rendah (Wijaya dan Surya, 2021). Termasuk pada fasilitas kesehatan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Puskesmas Sekardangan merupakan instansi yang bertanggung jawab atas pembangunan kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sekardangan yaitu 5 Kelurahan dan 1 Desa. Puskesmas Sekardangan tercakup dalam wilayah kerja BPJS Kesehatan Sidoarjo dan berpartisipasi dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sejak tahun 2014. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada Ibu Erics selaku Pranata Laboratorium Kesehatan Puskesmas Sekardangan, didapatkan permasalahan yakni: pada bulan Desember 2024, tercatat bahwa capaian kepenggunaan di wilayah tersebut hanya mencapai 1,03% dari jumlah penduduk sekitar 46.455 jiwa berdasarkan data statistic jumlah penduduk Kabupaten/Kota tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya penggunaan aplikasi JKN *Mobile* di wilayah Sekardangan Kabupaten Sidoarjo.

Adapun alasan memilih lokasi penelitian di Puskesmas Sekardangan Kabupaten Sidoarjo karena belum dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan aplikasi JKN *Mobile*, serta masih terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan berdasarkan riset penelitian. Tujuan dari penelitian yaitu untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan aplikasi JKN *Mobile* dari perspektif para pengguna dan pegawai Puskesmas dalam menunjang kualitas pelayanan kesehatan secara digital di Puskesmas Sekardangan. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Sosial, khususnya Ilmu Administrasi Negara dengan fokus kajian Manajemen Pelayanan Publik. Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa, Universitas Negeri Surabaya, instansi terkait, dan juga masyarakat.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode penelitian kualitatif untuk menganalisis dan mengidentifikasi pengalaman dan kendala pengguna aplikasi JKN *Mobile* di wilayah Sekardangan. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Sekardangan Kabupaten Sidoarjo yang bertempat di Jl. Wijaya Kusuma No. 4, Plipir, Sekardangan, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Pengambilan data dilakukan melalui teknik purposive sampling yaitu dengan wawancara pimpinan

UPTD Puskesmas, Pegawai Puskesmas, dan masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan secara observasi, wawancara dan dokumentasi dengan teknis analisis data yang melibatkan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori kualitas *E-Government* menurut Fietkiewicz, Mainka, dan Stock (2021) dengan 5 indikator yakni: *information dissemination, communication, transaction, integration, dan participation*. Pada penelitian kualitatif diperlukan instrumen penelitian sebagai media pengumpulan data untuk mengukur fenomena sosial yang diamati (Sugiyono, 2018). Instrumen yang digunakan berupa pedoman wawancara (sebagai petunjuk atau panduan wawancara) dan peralatan penunjang berupa handphone dan alat tulis serta buku catatan.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Kualitas Pelayanan

Menurut Masdar (dalam Miftahul dan Meirinawati, 2022), kualitas pelayanan berkaitan dengan proses, masyarakat, dan lingkungan. Selain itu, penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai dilakukan secara langsung selama proses pelayanan berlangsung. Lewis dan booms yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Saputri, 2019).

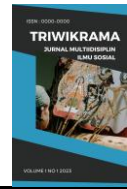
Kualitas *E-Government*

E-Government merupakan mekanisme yang baik dalam interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, swasta, atau pun dengan antara pemerintah itu sendiri. Pelayanan yang dibuat sedemikian rupa dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi agar dapat menciptakan kepuasan bagi penggunaanya. 4 dimensi untuk mengukur kualitas *E-Government* (Tasyah, dkk, 2021):

1. Efisiensi (sebagai kualitas informasi atau pelayanan yang disediakan dapat digunakan dengan mudah)
2. Reliabilitas (sebagai kelayakan dan cepatnya untuk mengakses, menggunakan, juga menerima layanan)
3. Kepercayaan (sebagai indikator sejauh mana situs pelayanan dipercaya oleh masyarakat atau publik dan apakah pelayanan bisa aman dari gangguan juga melindungi informasi pribadi)
4. Dukungan masyarakat yang berdasar atas bantuan yang diberikan dari pelayanan kepada masyarakat, berkaitan antara masyarakat dengan aparat

Kualitas *E-Government* menurut Fietkiewicz, Mainka, & Stock dalam buku “E-Government (Konsep, Esensi, dan Studi Kasus)” tahun 2021 menjelaskan bahwa *E-Government* memiliki 5 (lima) indikator dalam menentukan kualitasnya, yakni:

1. *Information dissemination* (Penekanan dari indikator pertama ini adalah konten yang dipublikasikan, serta aspek *usability* dan *accessibility* dari konten tersebut)



2. *Communication* (Fokus pada komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dimana saat ini banyak terfasilitasi melalui media sosial dan web)
3. *Transaction* (Menitikberatkan pada transaksi finansial dan non finansial melalui sistem *E-Government*)
4. *Integration* (Kemampuan berbagai sistem, layanan, dan aplikasi yang digunakan oleh lembaga pemerintah untuk bekerja sama, berbagi data, dan bertukar informasi secara terhubung dan efisien)
5. *Participation* (Mengacu pada sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi digital)

Aplikasi JKN *Mobile*

Aplikasi JKN *Mobile* merupakan inovasi pelayanan digital yang telah diciptakan oleh BPJS Kesehatan untuk memfasilitasi peserta BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan peserta BPJS untuk mengakses layanan kesehatan dengan berbagai fitur yang disediakan tanpa perlu repot mengunjungi kantor BPJS di cabang terdekat tempat tinggal peserta.

Penelitian Terdahulu

Aidii Safarah dan Eva Hany Fanida (2023), dari penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa efektivitas layanan JKN *Mobile* di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto sangat efektif dengan tingkat efektivitas sebesar 82,35%. Akan tetapi, dalam penelitian ditemukan beberapa faktor yang menjadi penyebab minimnya penggunaan aplikasi JKN *Mobile* di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. Diantaranya kurangnya sinyal di tempat kerja yang masih cenderung pedesaan sehingga seringkali membuat masyarakat mengalami kendala dalam mengakses aplikasi dan masyarakat seringkali melakukan administrasi secara manual dan berkonsultasi secara tatap muka dengan dokter.

Sarah El-Gamal, Rasha Abd El Aziz, Mohamed Farouk Abouelseoud (2022), dari penelitian yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa *consistency* memiliki peran penting sebagai mediator yang memengaruhi hubungan antara dimensi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, layanan e-government harus konsisten dalam memberikan pengalaman yang seragam dan andal, meskipun tingkat kesadaran pengguna terhadap layanan tersebut tidak secara langsung memengaruhi kepuasan mereka.

Munawar Noor (2022), dalam penelitian nya menyimpulkan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Selain itu, kepuasan pengguna secara parsial memediasi hubungan antara

kualitas layanan elektronik dan loyalitas pengguna, menunjukkan bahwa pengalaman positif terhadap layanan memainkan peran penting dalam membangun loyalitas pengguna terhadap situs layanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan aplikasi JKN *Mobile* menjadi salah satu inovasi yang dihadirkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Aplikasi ini dirancang dengan fitur-fitur yang praktis, seperti pendaftaran layanan kesehatan secara online, pengecekan jadwal kunjungan, informasi kepesertaan BPJS, hingga riwayat kesehatan. Puskesmas Sekardangan telah menerapkan penggunaan aplikasi JKN *Mobile* dalam melayani kebutuhan kesehatan masyarakat sejak tahun 2017.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan peneliti, kualitas pelayanan aplikasi yang diberikan oleh Puskesmas Sekardangan Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi JKN *Mobile* menunjukkan potensi yang baik dalam mendukung digitalisasi layanan kesehatan, namun masih menghadapi beberapa kendala yang perlu diperbaiki baik dari segi aplikasi, maupun pelayanan nya. Meskipun aplikasi JKN *Mobile* menawarkan berbagai kemudahan melalui digitalisasi, tingkat adopsi dan penggunaan aplikasi ini masih rendah di Puskesmas Sekardangan. Hal tersebut sesuai dengan data rekapan pengguna aplikasi JKN *Mobile* pada periode bulan Desember 2024 sebagai berikut:

Gambar 1
Rekapan Penggunaan Aplikasi Jkn Mobile periode Desember tahun 2024

NAMA PPK	PCARE	TRANSAKSI PCARE	WS BRIDGING PCARE	TRANSAKSI WS BRIDGING PCARE	MOBILE JKN	TRANSAKSI MOBILE JKN	WS ANTREAN	TRANSAKSI WS ANTREAN	WS BRIDGING ANTREAN	TRANSAKSI WS BRIDGING ANTREAN	CAPAAN ANTREAN ONLINE
GLANDANGAN	0,00%	-	84,29%	171	2,54%	8	0,00%	-	43,17%	198	46,71%
SEKARDANGAN	0,00%	-	69,79%	79	0,00%	-	0,00%	-	34,23%	39	14,23%
TAMAN	1,40%	8	66,36%	371	5,59%	32	0,00%	-	29,82%	164	33,51%
TAMBARUNGO	0,00%	-	79,20%	99	0,00%	-	0,00%	-	23,14%	26	21,14%
KREMBUNGO	9,80%	29	68,58%	303	1,33%	4	0,00%	-	20,27%	60	21,62%
SUKOGORO	14,91%	96	68,42%	458	3,07%	21	0,00%	-	18,50%	113	19,57%
WIRU	0,00%	3	61,67%	414	1,88%	16	0,00%	-	15,22%	77	17,89%
TULANGAN	3,83%	11	73,09%	227	5,14%	9	0,00%	-	13,04%	40	17,98%
HEDEKUS	0,00%	-	63,92%	171	0,00%	-	0,00%	-	16,16%	33	16,16%
TANDOLARUNGO	11,51%	42	72,89%	289	1,19%	4	0,00%	-	14,79%	84	15,89%
PESAMBAR	3,13%	12	67,35%	332	0,78%	3	0,00%	-	12,64%	27	15,62%
KIRAN	14,62%	50	73,14%	462	1,89%	7	0,00%	-	11,26%	79	12,44%
WONGOHU	0,77%	3	88,86%	340	2,81%	11	0,00%	-	9,46%	57	12,27%
BRIGUNAN	0,00%	-	89,86%	238	0,28%	14	0,00%	-	8,64%	38	11,54%
TARIK 2	0,04%	1	89,72%	166	0,00%	-	0,00%	-	9,72%	18	9,72%
GANTING	2,78%	6	88,89%	169	2,31%	5	0,00%	-	8,92%	13	8,33%
BAKUNDEMO	5,20%	17	86,54%	283	0,61%	2	0,00%	-	7,65%	29	8,26%
SEKATI	17,43%	76	74,54%	320	5,09%	24	0,00%	-	2,32%	11	8,02%
CANDI	0,00%	-	60,28%	263	2,11%	6	0,00%	-	5,61%	16	7,72%
JAKON	0,87%	2	82,56%	212	0,44%	1	0,00%	-	8,11%	14	6,55%
SEKARDAGO	0,40%	2	55,19%	343	2,65%	11	0,00%	-	3,65%	15	8,33%
KETUNGGUO	1,38%	2	83,95%	134	0,00%	-	0,00%	-	5,56%	6	5,56%
UPANGGANG	4,80%	15	89,87%	278	0,97%	2	0,00%	-	4,23%	12	5,18%
TROKORO	0,35%	1	86,83%	278	1,68%	3	0,00%	-	1,78%	5	2,82%
KAPALANGKUN	9,50%	13	90,67%	286	1,49%	4	0,00%	-	16,67%	2	2,93%
BAKUNDEKARAN	0,77%	2	96,91%	251	1,54%	4	0,00%	-	0,77%	2	2,31%
PORONG	15,00%	26	82,78%	180	1,72%	4	0,00%	-	0,45%	1	2,15%
TARIK	1,00%	3	96,79%	302	1,69%	5	0,00%	-	0,00%	-	1,00%
SEKARDANGAN	0,51%	1	58,46%	192	1,03%	2	0,00%	-	0,00%	-	1,03%
WONGOHUSAN	0,00%	-	99,20%	104	0,89%	1	0,00%	-	0,00%	-	0,89%

Sumber: Puskesmas Sekardangan Kabupaten Sidoarjo

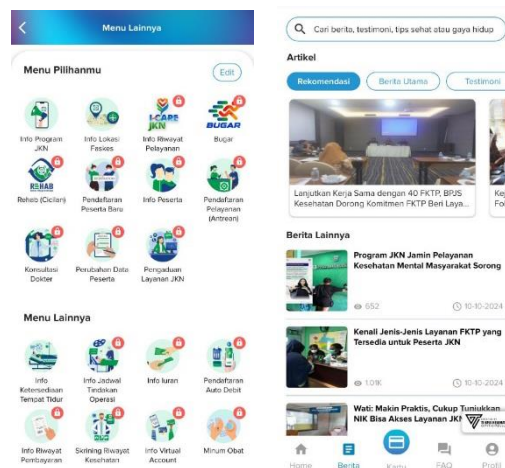
Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat diambil rumusan masalah dan tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan aplikasi JKN *Mobile* di Puskesmas Sekardangan Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan teori kualitas E-Government menurut Fietkiewicz, Mainka, & Stock (2021) dengan 5 indikator yang meliputi: *information dissemination, communication, transaction, integration, participation*.

1. Information Dissemination

Indikator *Information Dissemination* dalam mengukur kualitas pelayanan E-Government berfokus pada sejauh mana informasi yang disampaikan melalui aplikasi

JKN *Mobile* dapat diakses, dimanfaatkan, dan dipahami oleh pengguna. Menurut World Bank dalam Irawan dan Hidayat (2021), *information dissemination* memiliki pengertian yang sama dengan *informational E-Government* yang merupakan penampilan konten yang berisi informasi pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara oleh Ibu Erics selaku Pranata Laboratorium Kesehatan Puskesmas Sekardangan yang menyimpulkan bahwa aplikasi JKN *Mobile* ini telah menyediakan berbagai fitur dan informasi penting terkait layanan kesehatan yang ada di Puskesmas Sekardangan serta dapat membantu para pegawai Puskesmas dalam memberikan layanan yang lebih cepat. Pernyataan yang serupa juga diungkapkan oleh Mas Dwi selaku penanggungjawab program JKN di Puskesmas Sekardangan yang menyatakan bahwa informasi pada aplikasi JKN *Mobile* dapat dikatakan cukup informatif.

Gambar 2 Tampilan konten dan informasi aplikasi JKN *Mobile*



(Diolah oleh peneliti, 2025)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bersama dengan para pengguna aplikasi, sebagian pengguna aplikasi menilai informasi yang tersedia cukup lengkap dan relevan dengan kebutuhan mereka. Adanya aplikasi JKN *Mobile* ini cukup membantu dalam mengakses layanan kesehatan khususnya untuk pengguna berusia muda yang merasa cukup termudah karena dapat mengakses aplikasi kapanpun dan dimana saja. Sama hal nya dengan keandalan informasi terkait rekam medis pada aplikasi yang sudah terbilang cepat dalam pembaruan. Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Erics dan Mas Dwi berdasarkan hasil wawancara, yang mengatakan beberapa pengguna (bukan berusia muda) lebih memilih cara manual dalam layanan tertentu karena kurangnya edukasi tentang aplikasi.

2. Communication

Indikator *communication* dalam mengukur kualitas pelayanan *E-Government* melalui aplikasi JKN *Mobile* mencakup kemampuan aplikasi untuk memfasilitasi komunikasi dua arah antara pengguna dan penyedia layanan. Menurut World Bank dalam Irawan dan Hidayat (2021), *Communication* memiliki pemahaman yang sama dengan *interaction/responsive E-Government* yaitu interaksi dua arah antar masyarakat dengan pemerintah melalui kanal digital. Aplikasi JKN *Mobile* menyediakan fitur pengaduan sebagai saluran untuk menyampaikan keluhan atau memberikan masukan terkait pelayanan. Namun, efektivitas fitur ini masih menjadi tantangan.

Gambar 3 Pusat Bantuan Pandawa BPJS Kesehatan (Whatsapp)



(Diolah Oleh Peneliti, 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan para pengguna aplikasi, banyak pengguna merasa bahwa pengaduan mereka tidak direspons secara cepat atau jelas. Misalnya dalam pertanyaan terkait kendala pada aplikasi, beberapa pengguna mengungkapkan bahwa mereka lebih memilih menggunakan layanan pada media lain seperti WhatsApp Pandawa BPJS karena dianggap lebih responsif dan praktis. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Ibu Erics selaku Pranata Laboratorium Kesehatan Puskesmas Sekardangan yang mengatakan terkait alur komunikasi, yang mengatakan bahwa Puskesmas dapat mengetahui keluhan pasien dan meresponnya apabila sudah mendapatkan informasi dari BPJS Kesehatan. Karena aksesibilitas pengaduan pada aplikasi JKN *Mobile* hanya dapat diakses oleh BPJS Kesehatan dan pengguna aplikasi. Selaras dengan pernyataan oleh Mas Dwi selaku penanggungjawab program JKN Puskesmas Sekardangan yang menyampaikan bahwa kurangnya transparansi dalam pengelolaan pengaduan menjadi hambatan dalam mewujudkan komunikasi yang efisien dan memuaskan.

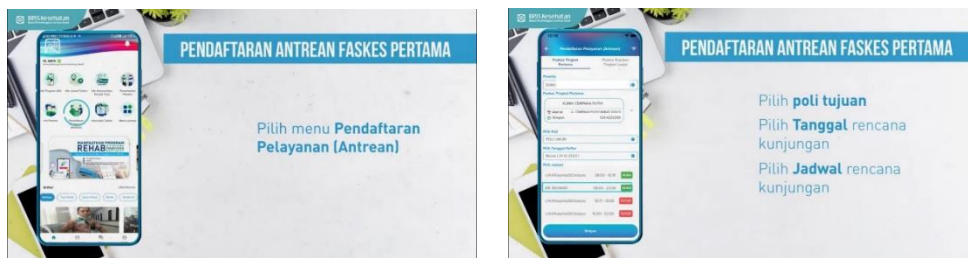
Ketergantungan pada saluran komunikasi alternatif ini mencerminkan bahwa aplikasi belum mampu memenuhi kebutuhan komunikasi pengguna secara optimal, terutama dalam hal kecepatan dan kejelasan tanggapan. Selain itu, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan para pengguna aplikasi, ditemukan permasalahan

lain yakni kurangnya sosialisasi dan edukasi terkait penggunaan fitur komunikasi di aplikasi JKN *Mobile* juga menjadi kendala sehingga banyak pengguna yang masih cenderung mengabaikannya.

3. Transaction

Indikator *transaction* dalam mengukur kualitas pelayanan *E-Government* melalui aplikasi JKN *Mobile* mengacu pada kemudahan pengguna dalam melakukan berbagai transaksi digital, seperti pendaftaran online, pengajuan rujukan, dan pembayaran iuran. Menurut World Bank dalam Irawan dan Hidayat (2021) mengartikan sebagai tingkatan yang memungkinkan proses pertukaran informasi/uang antara pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bersama Ibu Erics selaku Pranata Laboratorium Kesehatan Puskesmas Sekardangan yang mengatakan bahwa fitur yang ada pada aplikasi JKN *Mobile* telah memberikan manfaat signifikan bagi pengguna maupun petugas kesehatan, terutama dalam mengurangi antrean manual dan mempercepat proses administrasi. Fitur pendaftaran *online* memungkinkan pengguna untuk mendaftar layanan tanpa harus datang langsung ke Puskesmas, sehingga efisiensi waktu dan kenyamanan pengguna dapat meningkat.

Gambar 4 Pendaftaran Transaksi Antrean Online



(Diolah Oleh Peneliti, 2025)

Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan para pengguna aplikasi menyimpulkan bahwa beberapa pengguna masih mengeluhkan terkait transaksi tertentu yang tidak sepenuhnya bisa diselesaikan secara digital. Salah satu kendala utama yang ditemukan adalah pengajuan rujukan. Meskipun aplikasi menyediakan fitur untuk mengajukan rujukan, pengguna tetap diwajibkan datang langsung ke Puskesmas untuk menyelesaikan prosesnya secara manual. Hal ini membuat alur layanan terasa berbelit-belit dan bertentangan dengan tujuan aplikasi sebagai platform yang seharusnya menyederhanakan proses administrasi.

4. Integration

Indikator *integration* dalam mengukur kualitas pelayanan *E-Government* melalui aplikasi JKN *Mobile* mengacu pada sejauh mana aplikasi mampu terhubung dan berfungsi secara sistematis dengan sistem layanan kesehatan lainnya. Menurut *United Nations E-Government*, integrasi dijelaskan sebagai upaya untuk menciptakan alur data yang mulus di seluruh instansi. Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Sekardangan, integrasi aplikasi dengan layanan kesehatan lain masih menghadapi berbagai kendala yang mengurangi efektivitasnya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Erics selaku Pranata Laboratorium Kesehatan Puskesmas Sekardangan, menyampaikan bahwa aplikasi JKN *Mobile* cukup terintegrasi dengan baik dengan BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan lainnya, semisal dalam melakukan pengajuan rujukan ke Puskesmas, yang dimana pada aplikasi JKN *Mobile* tersebut nantinya akan ter-*update* otomatis setelah mendapatkan rujukan. Akan tetapi, ditemukan juga kendala yang disampaikan oleh Ibu Erics selaku Pranata Laboratorium Kesehatan dan Mas Dwi selaku penganggungjawab program JKN Puskesmas Sekardangan yang menyampaikan terkait dengan kurang maksimalnya integrasi melalui sosialisasi langsung antara pengguna aplikasi, Puskesmas, dan BPJS Kesehatan. Para pegawai kesehatan tersebut seringkali kebingungan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat dikarenakan keterbatasan yang ada.

Hal tersebut terjadi karena BPJS Kesehatan jarang melakukan sosialisasi kepada Puskesmas maupun masyarakat/pengguna aplikasi. Sementara itu, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pengguna aplikasi menyimpulkan bahwa masih terdapat permasalahan yakni beberapa layanan seperti pengajuan rujukan dan pengaktifan ulang status BPJS yang tidak aktif, masih mengharuskan pengguna untuk datang langsung ke Puskesmas atau kantor BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi antara aplikasi dan sistem layanan BPJS Kesehatan belum sepenuhnya berjalan optimal, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna. Ketidaktepatan dalam integrasi ini menimbulkan kesan bahwa digitalisasi layanan hanya dilakukan sebagian, sehingga pengguna merasa prosesnya masih berbelit-belit. Masalah ini tidak hanya mengurangi kepuasan pengguna, tetapi juga membebani petugas kesehatan yang harus menangani proses manual tambahan.

5. Participation

Indikator *participation* dalam mengukur kualitas pelayanan *E-Government* melalui aplikasi JKN *Mobile* berfokus pada ada sejauh mana pengguna dilibatkan dalam evaluasi layanan kesehatan melalui teknologi digital. Indikator *participation* memiliki pemahaman yang sama dengan *citizen support* seperti yang disebutkan oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, yang menjelaskan, aspek *citizen support* ini juga harus dapat menjamin bahwa layanan dalam website/aplikasi yang digunakan oleh masyarakat dapat memberi bantuan kepada masyarakat jika dibutuhkan

(Tasyah, dkk, 2021). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Erics selaku Pranata Laboratorium Kesehatan Puskesmas Sekardangan menyampaikan bahwa Puskesmas Sekardangan sangat mendorong pengguna JKN *Mobile* untuk aktif dalam menggunakan layanan pengaduan online.

Gambar 5 Fitur Partisipasi Pengguna Melalui Pengaduan Online



(Diolah Oleh Peneliti, 2025)

Hal itu selaras dengan pernyataan oleh Mas Dwi selaku penanggungjawab Program JKN Puskesmas Sekardangan yang mengatakan bahwa Puskesmas Sekardangan juga turut mendorong pengguna aplikasi untuk memberikan penilaian melalui Google Review Puskesmas Sekardangan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pengguna aplikasi dapat disimpulkan bahwa keaktifan atau partisipasi para pengguna aplikasi dalam menggunakan fitur layanan pengaduan online masih bervariasi. Beberapa pengguna aktif memanfaatkan fitur tersebut untuk membantu meningkatkan kualitas layanan, namun terdapat juga pengguna yang jarang atau bahkan belum pernah menggunakan fitur ini, lebih memilih media lain seperti WhatsApp Pandawa BPJS karena dianggap lebih cepat merespon.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan aplikasi JKN Mobile di Puskesmas Sekardangan Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi JKN *Mobile* yang ada di Puskesmas Sekardangan cukup efektif. Akan tetapi, masih terdapat beberapa kendala yang membuat permasalahan tersebut belum dapat terselesaikan dengan baik.

Berdasarkan indikator pertama, yaitu *information dissemination* yang berkaitan dengan penyebaran informasi melalui aplikasi sudah cukup memudahkan masyarakat, terutama yang paham teknologi. Namun, masyarakat yang bukan

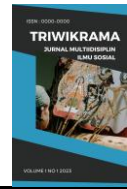
berusia muda (lansia) masih memerlukan edukasi lebih terkait penggunaannya. Para pegawai Puskesmas secara aktif mengenalkan aplikasi JKN *Mobile* kepada masyarakat yang berobat, langkah ini bertujuan untuk mempermudah alur administrasi dan mengurangi antrean manual, sehingga pelayanan kesehatan menjadi lebih efisien.

Indikator kedua, yaitu *communication* yang berkaitan dengan penilaian kemudahan pengguna dalam berkomunikasi dengan pihak Puskesmas melalui aplikasi dinilai masih menghadapi tantangan dalam menciptakan komunikasi dua arah yang efektif. Fitur pengaduan kurang responsif, sehingga banyak pengguna beralih ke WhatsApp Pandawa BPJS. Kurangnya sosialisasi dan transparansi menjadi hambatan, karena pengaduan hanya dapat diakses oleh BPJS Pusat tanpa melibatkan Puskesmas. Puskesmas Sekardangan berupaya mengatasi dengan menghimbau masyarakat menggunakan terus menggunakan fitur pengaduan untuk berkomunikasi dan menghubungi Pandawa BPJS sebagai alternatif kedua, meskipun respons sering kali lambat. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan komunikasi melalui aplikasi.

Indikator ketiga, yaitu *transaction* yang berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur transaksi pada aplikasi JKN *Mobile* dinilai telah membantu mengurangi antrean manual di Puskesmas Sekardangan dan mempercepat proses administrasi melalui fitur seperti pendaftaran *online*. Namun, beberapa transaksi seperti pengajuan rujukan, masih memerlukan proses manual yang membuat alur layanan terasa berbelit-belit dan kurang efisien. Untuk mengatasi kendala ini, Puskesmas Sekardangan menyediakan inovasi berupa "Pojok Online," loket bantuan khusus untuk mendukung pengguna aplikasi JKN *Mobile* dalam menyelesaikan masalah terkait layanan digital tanpa harus mengantri di loket utama.

Indikator keempat, yaitu *integration* yang berkaitan dengan kemampuan aplikasi JKN dalam mengintegrasikan berbagai layanan kesehatan di Puskesmas dan instansi terkait dapat dikatakan belum optimal. Beberapa layanan, seperti pengajuan rujukan dan pengaktifan ulang BPJS, masih memerlukan proses manual yang membuat alur pelayanan terasa berbelit-belit dan kurang efisien. Kurangnya sosialisasi dari BPJS Kesehatan juga menjadi kendala, sehingga pegawai Puskesmas harus belajar secara mandiri untuk memahami sistem aplikasi dan mengedukasi masyarakat. Untuk mengatasi masalah ini, Puskesmas Sekardangan membantu masyarakat dengan mengarahkan mereka ke pengaduan online, call center Pandawa BPJS, atau membimbing administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS.

Indikator kelima, yaitu *participation* yang berkaitan dengan tingkat partisipasi penggunaan aplikasi JKN *Mobile* di Puskesmas Sekardangan menunjukkan bahwa Integrasi layanan JKN *Mobile* belum optimal, dengan beberapa proses seperti rujukan dan pengaktifan BPJS masih manual dan kurang efisien. Kurangnya sosialisasi dari BPJS membuat pegawai Puskesmas harus belajar mandiri untuk memahami sistem. Puskesmas Sekardangan berupaya mengatasi kendala ini dengan mengarahkan



masyarakat ke pengaduan online, call center Pandawa BPJS, atau membantu administrasi tanpa harus datang ke kantor BPJS.

SARAN

Berdasarkan hasil dan kesimpulan diatas, maka terdapat saran yang diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat bagi Puskesmas maupun BPJS Kesehatan:

1. Mengadakan sosialisasi khususnya masyarakat melalui brosur sederhana, video tutorial atau lokakarya di Puskesmas agar semua pengguna lebih paham cara menggunakan aplikasi. Brosur bisa berbentuk alur pendaftaran online, dan lain-lain. Serta mengadakan pelatihan atau workshop literasi digital untuk para pegawai / sosialisasi keliling.
2. Dalam segi komunikasi, BPJS Kesehatan perlu mengadakan sosialisasi rutin kepada Puskesmas terkait informasi tentang aplikasi JKN Mobile minimal 1 bulan sekali atau paham terkait sistematis aplikasi.
3. Memanfaatkan media sosial Puskesmas Sekardangan dengan membuat konten edukatif terkait penggunaan aplikasi JKN Mobile, seperti video tutorial, tips penggunaan aplikasi, atau menjawab pertanyaan yang sering diajukan masyarakat.
4. Untuk BPJS Kesehatan diharapkan dapat menambahkan fitur yang mengintegrasikan Puskesmas dengan pasien atau para pengguna, untuk memudahkan alur komunikasi yang lebih cepat dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

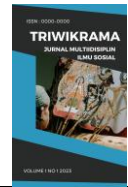
Asmaul Khusna, Doddy Ridwandono, & Arista Pratama. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(2), 152–161. <https://doi.org/10.33005/jifosi.v2i2.299>

BPJS Kesehatan. *Panduan penggunaan Mobile JKN*. BPJS Kesehatan.

El-Gamal, S., Abd El Aziz, R., & Abouelseoud, M. F. (2022). E-Government Service Quality: The Moderating Role of Awareness and the Mediating Role of Consistency. *International Journal of Electronic Government Research*, 18(1), 1–22. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.288072>

Indonesia, P. R. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2002 Tentang Kesehatan*. 187315.

- Indonesia, P. R. (2017). UU no 25 tahun 2009 pelayanan publik. 32.
- Irawan, H., & Hidayat. (2021). *Teori E-Government: Konsep, esensi, dan studi kasus*. [Mulawarman University Press]
- Kemenkes. (2017). Jaminan Kesehatan Nasional. *Hasanuddin Law Review*, 3(2), 104–116. <https://promkes.kemkes.go.id/?p=5799>
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Miftahul, M., & Meirinawati, M. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Publika*, 515–526. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p515-526>
- Miranti, D. (2024). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Kaitannya Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Litelatur. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, 02(02), 332–342.
- Ningrum, D. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 1809–1822. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1809-1822>
- Noor, M. (2022). The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 945–952. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.2.002>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2003). *Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Ridha Munawarah, V., Ayu Anggraini, W., Azzahra, D., Pramita Gurning, F., Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, P., Kesehatan Masyarakat, F., Islam Negeri Sumatera Utara, U., & Author, C. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Layanan Kesehatan Puskesmas (Literature Review). *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 4(3), 2229–2237. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16350>
- Safarah, A. E. H. F. (2023). *Efektivitas Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto Aidii Safarah Eva Hany Fanida Abstrak*. 11, 2097–2106.
- Sugiarsih Duki Saputri, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46–53. <https://doi.org/10.35814/coverage.v10i1.1232>



Wijaya, L. B., & Surya, N. T. (2021). Evaluasi Penggunaan Mobile JKN Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan di Era Revolusi Industri 4.0 di Puskesmas Sibela Surakarta Abstrak. *Journal of the Japan Society for Precision Engineering*, 87(12), 947–947. <https://doi.org/10.2493/jjspe.87.947>