

Efektivitas Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bengkulu

Nur'aini Firdaus¹⁾; Harius Eko Saputra²⁾; Yusuarsono³⁾

¹²³⁾ *Study Program: Public Administration Faculty of Social Sciences Dehasen University of Bengkulu,*
Email: ¹²³⁾ nurainifirdaus@unived.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [21 November 2025]
Revised [28 Januari 2026]
Accepted [30 Januari 2026]

KEYWORDS

Effectiveness, Mobile JKN,
BPJS Health.

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan informan yang terdiri dari dua informan kunci dan tiga informan pokok. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi Mobile JKN dapat dilihat melalui empat indikator, yaitu ketepatan sasaran aplikasi, sosialisasi, tujuan aplikasi, dan pemantauan aplikasi. Aplikasi ini dinilai mampu membantu peserta JKN dalam mengakses layanan kesehatan secara lebih cepat dan efisien, meskipun masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat dan masalah teknis pada aplikasi. Secara keseluruhan, aplikasi Mobile JKN sudah berjalan cukup efektif namun perlu peningkatan kualitas sosialisasi dan perbaikan teknis agar manfaatnya dapat dirasakan lebih optimal oleh masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of the Mobile JKN (National Health Insurance) application at the Bengkulu Branch Office of BPJS Health. This research applies a descriptive qualitative method involving two key informants and three main informants. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The findings indicate that the effectiveness of the Mobile JKN application is reflected in four indicators: target accuracy, socialization, application objectives, and monitoring. The application facilitates faster and more efficient access to health services for JKN participants, although challenges remain, such as limited public understanding and technical issues within the application. Overall, the Mobile JKN application is considered fairly effective but requires stronger socialization efforts and technical improvements to maximize its benefits for the public.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi digital membuat masyarakat semakin bergantung pada perangkat mobile, internet, dan aplikasi digital untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, mulai dari transaksi ekonomi hingga akses terhadap layanan kesehatan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan tersebut melalui modernisasi sistem administrasi dan pemanfaatan teknologi digital agar pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien. Dalam konteks ini, penerapan e-government menjadi sangat penting sebagai strategi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Indrajit, 2002).

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government menegaskan bahwa pemerintah harus memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik. E-government bukan sekadar digitalisasi proses administratif, tetapi upaya sistematis dalam membangun mekanisme pemerintahan berbasis teknologi yang mampu mempercepat akses informasi, memperbaiki komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta menciptakan efisiensi pelayanan (World Bank Group, 2010). Dalam sektor pelayanan kesehatan, pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi keharusan mengingat tantangan yang dihadapi, mulai dari pertumbuhan penduduk, keterbatasan fasilitas kesehatan, hingga kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang cepat dan akurat.

Salah satu implementasi e-government dalam sektor kesehatan adalah lahirnya aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN), yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini diluncurkan pada 15 November 2017 sebagai bentuk inovasi layanan publik berbasis digital, bertujuan meningkatkan akses dan efisiensi pelayanan bagi peserta JKN-KIS di seluruh Indonesia (BPJS

Kesehatan, 2025) . Mobile JKN menyediakan beragam fitur seperti pendaftaran peserta, perubahan data kepesertaan, pengecekan iuran, antrian pelayanan kesehatan, riwayat pelayanan, hingga pengaduan dan konsultasi. Kehadiran aplikasi ini diharapkan dapat mengurangi permasalahan yang selama ini muncul dalam pelayanan tatap muka di kantor cabang, seperti antrian panjang, keterbatasan waktu pelayanan, serta kerumitan administrasi.

Namun, efektivitas suatu aplikasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecanggihannya, tetapi juga pada sejauh mana aplikasi tersebut dapat memenuhi tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Subagyo (2000) menjelaskan bahwa pengukuran efektivitas harus mencakup ketepatan sasaran, tingkat sosialisasi, pencapaian tujuan program, serta mekanisme pemantauan terhadap pelaksanaannya. Artinya, suatu program atau aplikasi dapat dikatakan efektif apabila digunakan oleh sasaran yang tepat, dipahami oleh masyarakat, memiliki manfaat sesuai tujuan perancangannya, serta adanya pengawasan yang memastikan perbaikan berkelanjutan.

Dalam konteks Kota Bengkulu, penerapan aplikasi Mobile JKN masih menunjukkan berbagai tantangan. Berdasarkan data BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu, dari total 394.192 jiwa penduduk, hanya 97.351 orang atau 24,69% yang telah melakukan registrasi di aplikasi Mobile JKN hingga Maret 2025 (BPJS Kesehatan, 2025) . Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat belum memanfaatkan aplikasi tersebut, baik karena kurangnya pengetahuan, keterbatasan literasi digital, maupun minimnya sosialisasi dari pihak BPJS. Rendahnya tingkat registrasi ini mengindikasikan bahwa sasaran program belum tercapai secara optimal dan menunjukkan adanya ketimpangan akses terhadap pelayanan kesehatan digital.

Selain rendahnya tingkat penggunaan, terdapat pula berbagai keluhan teknis yang disampaikan oleh masyarakat. Berdasarkan ulasan pengguna di Google Play Store, banyak pengguna mengalami kesulitan melakukan login setelah pembaruan aplikasi, kendala saat verifikasi pendaftaran akun, kegagalan terhubung ke server, hingga error ketika melakukan pendaftaran layanan (Google Playstore, 2025) . Permasalahan teknis ini tidak hanya menghambat kemudahan akses, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan BPJS Kesehatan. Sebagian pengguna juga mengeluhkan lambatnya respon call center, yang seharusnya menjadi saluran bantuan saat pengguna menghadapi kendala dalam aplikasi.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN telah hadir sebagai solusi untuk mempermudah pelayanan kesehatan, efektivitas implementasinya masih menghadapi hambatan. Rendahnya tingkat literasi digital, keterbatasan sosialisasi, kendala teknis pada aplikasi, dan kurang optimalnya sistem pemantauan keluhan menjadi faktor yang saling berhubungan dan mempengaruhi keberhasilan program. Hal ini sejalan dengan pendapat Gil Garcia & Theresa (2005), yang menyatakan bahwa efektivitas penerapan e-government bergantung pada faktor teknologi informasi, kemampuan organisasi, legalitas, kualitas data, serta lingkungan sosial yang mendukung.

Dengan demikian, diperlukan evaluasi komprehensif untuk mengetahui sejauh mana aplikasi Mobile JKN telah berjalan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di Kota Bengkulu. Pengukuran efektivitas berdasarkan indikator Subagyo (ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan aplikasi, dan pemantauan) menjadi penting untuk memberikan gambaran nyata mengenai keberhasilan implementasi aplikasi ini. Selain itu, evaluasi ini dapat menjadi dasar bagi BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan, memperluas jangkauan penggunaan aplikasi, dan memperbaiki kendala teknis.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi relevan dan penting dilakukan mengingat peran Mobile JKN yang sangat strategis dalam mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan. Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai platform digital, tetapi sebagai instrumen utama dalam mengoptimalkan pelayanan JKN secara lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bengkulu dengan menggunakan perspektif teori efektivitas Subagyo sebagai kerangka analisis utama. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi akademik, tetapi juga masukan praktis bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

LANDASAN TEORI

Teknologi Digital (*Digital Technology*)

Teknologi digital merupakan teknologi yang mengoperasikan informasi melalui sistem komputasi berbasis angka biner (1 dan 0). Menurut Wibowo (2022), teknologi digital bekerja dengan sistem otomatis menggunakan perangkat komputer dan jaringan sebagai media pertukaran data. Teknologi digital

berkembang pesat seiring transisi dari sistem analog ke sistem digital, memungkinkan efisiensi berbagai kegiatan manusia, termasuk pelayanan publik. Perkembangannya ditandai oleh transisi digital, konvergensi jaringan, dan pembangunan infrastruktur digital yang mendukung interaksi cepat, mudah, dan real time (Wibowo, 2022). Di sisi lain, teknologi digital memiliki kelebihan seperti kecepatan transmisi data, integrasi sistem, serta biaya perawatan yang lebih murah, namun juga memiliki kekurangan seperti risiko serangan siber, ketergantungan tinggi pada teknologi, serta adanya digital divide pada masyarakat (Danuri, 2019).

E-Government

E-government adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan interaksi dan kualitas pelayanan antara pemerintah dan masyarakat. Indrajit (2002) mendefinisikan e-government sebagai mekanisme interaksi baru yang menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. Menurut World Bank Group, e-government memungkinkan proses layanan menjadi lebih transparan, akuntabel, dan efisien (World Bank, 2010). Manfaat utama e-government meliputi peningkatan kinerja pelayanan, efisiensi biaya administrasi, peningkatan partisipasi publik, dan penciptaan lingkungan masyarakat yang lebih informatif. Hadwi Soendjojo (dalam Obeng, 2005) membagi pengembangan e-government menjadi empat tahap: persiapan (pembuatan situs web), pematangan (informasi interaktif), pemantapan (transaksi layanan publik), serta pemanfaatan (integrasi layanan G2G, G2B, dan G2C). Dalam konteks Mobile JKN, e-government diwujudkan melalui layanan kesehatan digital yang memungkinkan masyarakat mengakses pelayanan tanpa batasan ruang dan waktu.

Efektivitas Program

Efektivitas merujuk pada tingkat ketercapaian tujuan suatu program atau aktivitas. Menurut Dunn (2008), efektivitas mengukur sejauh mana suatu tindakan mencapai hasil yang diharapkan. Subagyo (2000) menyatakan bahwa efektivitas dapat diukur melalui empat indikator utama, yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi, kesesuaian tujuan program, dan mekanisme pemantauan. Ketepatan sasaran menilai apakah program telah menjangkau masyarakat yang menjadi targetnya. Sosialisasi menilai bagaimana informasi mengenai program disebarkan kepada masyarakat. Tujuan program melihat kesesuaian antara tujuan yang ditetapkan dan hasil pelaksanaannya. Sementara pemantauan program menilai sejauh mana program dievaluasi secara berkala untuk perbaikan berkelanjutan. Selain indikator tersebut, pengukuran efektivitas dapat menggunakan pendekatan sumber, proses, dan tujuan (Lubis & Husseini, 1987), yang menilai input, pelaksanaan, serta output program. Dalam penelitian ini, indikator Subagyo menjadi alat analisis utama untuk menilai efektivitas aplikasi Mobile JKN.

Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Efektivitas program sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal maupun internal. Menurut Cheema dan Rondinelli (1983), terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi efektivitas suatu program, yaitu kondisi lingkungan, sumber daya, dan karakteristik agen pelaksana. Kondisi lingkungan meliputi budaya, sosial, ekonomi, serta tingkat literasi masyarakat dalam menerima inovasi digital. Sumber daya mencakup ketersediaan teknologi, infrastruktur, dan SDM yang kompeten. Karakteristik pelaksana program berkaitan dengan kompetensi, komitmen, dan kemampuan organisasi dalam menjalankan tugas secara profesional. Jika ketiga faktor ini tidak terpenuhi, efektivitas program akan mengalami hambatan. Dalam konteks Mobile JKN, keterbatasan literasi digital masyarakat Bengkulu, minimnya sosialisasi, serta kendala teknis aplikasi menjadi tantangan yang mempengaruhi tingkat keefektifan layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan menggambarkan secara mendalam efektivitas aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman fenomena, pengalaman pengguna, serta proses pelayanan yang tidak dapat dijelaskan melalui data numerik. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif menekankan makna dan interpretasi terhadap data lapangan yang diperoleh secara alamiah. Pendekatan ini relevan karena efektivitas layanan digital memerlukan pemahaman terhadap interaksi, persepsi, serta hambatan yang dialami pengguna aplikasi.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu seperti pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dengan Mobile JKN. Informan terdiri dari dua informan kunci, yaitu pejabat BPJS yang membidangi mutu layanan

dan penanganan pengaduan, serta tiga informan pokok yang merupakan pengguna aplikasi dari kategori PBI dan Non-PBI. Pemilihan informan ini bertujuan memperoleh data yang komprehensif dari sisi penyedia layanan maupun pengguna.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk menggali pengalaman informan terkait penggunaan aplikasi, efektivitas fitur, serta kendala yang dihadapi. Observasi dilakukan pada lingkungan kantor BPJS dan proses penggunaan aplikasi untuk mengetahui kesesuaian antara prosedur dan praktik lapangan. Dokumentasi meliputi pengumpulan data sekunder seperti laporan, foto kegiatan sosialisasi, ulasan pengguna, serta dokumen resmi BPJS Kesehatan.

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi penting dan relevan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi terstruktur untuk memudahkan pemahaman hubungan antar temuan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dan diverifikasi melalui temuan lapangan untuk menghasilkan kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian mengenai efektivitas aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu dianalisis menggunakan empat indikator menurut Subagyo, yaitu ketepatan sasaran aplikasi, sosialisasi aplikasi, tujuan aplikasi, serta pemantauan aplikasi. Temuan penelitian diperoleh melalui wawancara dengan informan kunci dan informan pokok, observasi lapangan, serta dokumentasi kegiatan BPJS Kesehatan Bengkulu.

Ketepatan Sasaran Aplikasi

Aplikasi Mobile JKN dirancang untuk digunakan oleh seluruh peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), baik peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) maupun Non-PBI. Berdasarkan wawancara dengan pihak BPJS, sasaran aplikasi ini adalah seluruh masyarakat Indonesia yang telah terdaftar sebagai peserta JKN-KIS. Namun, di Kota Bengkulu, jumlah masyarakat yang sudah melakukan registrasi aplikasi masih tergolong rendah. Hingga tahun 2025, dari 394.192 jiwa penduduk, hanya 97.351 orang atau sekitar 24,69% yang tercatat sebagai pengguna Mobile JKN. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi belum menjangkau seluruh sasaran yang ditetapkan BPJS Kesehatan.

Keterbatasan literasi digital menjadi hambatan utama. Informan PBI mengaku tidak terbiasa menggunakan aplikasi berbasis smartphone, sehingga lebih memilih datang langsung ke kantor BPJS. Sebagian besar masyarakat yang gagap teknologi merasa kesulitan memahami proses pendaftaran, aktivasi akun, dan penggunaan fitur aplikasi. Sementara itu, informan Non-PBI lebih terbiasa menggunakan aplikasi digital meskipun mereka tetap mengalami kendala teknis seperti tidak bisa login setelah pembaruan aplikasi atau kesalahan pada server ketika mengakses fitur antrean. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sasaran pengguna sudah tepat, tingkat pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi masih menjadi kendala.

Selain pemahaman pengguna, kesesuaian fitur juga mempengaruhi ketepatan sasaran. Fitur-fitur seperti info peserta, info faskes, riwayat pelayanan, skrining kesehatan, antrean online, dan pengaduan sebenarnya sangat bermanfaat, namun tidak seluruh pengguna mengetahui fungsi setiap fitur. Oleh karena itu, ketepatan sasaran aplikasi Mobile JKN dapat dikategorikan cukup baik, tetapi belum optimal karena pengguna belum sepenuhnya mampu memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia.

Sosialisasi Aplikasi

Sosialisasi merupakan aspek penting dalam memastikan masyarakat memahami dan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan data dokumentasi BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu, sosialisasi dilakukan melalui dua metode, yaitu sosialisasi langsung dan tidak langsung. Sosialisasi langsung dilakukan di berbagai tempat seperti puskesmas, universitas, sekolah tinggi kesehatan, komunitas masyarakat, dan fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa kegiatan sosialisasi yang tercatat antara lain sosialisasi di Puskesmas Muara Bangkahulu, sosialisasi pada mahasiswa Poltekkes Kemenkes Bengkulu, serta sosialisasi di lingkungan mahasiswa dan dosen Universitas Bengkulu. Foto dokumentasi pada file menunjukkan bahwa BPJS melakukan edukasi langsung mengenai cara registrasi, fungsi fitur, dan pentingnya aplikasi dalam pelayanan kesehatan.

Sosialisasi tidak langsung dilakukan melalui media sosial seperti Instagram, YouTube, website resmi BPJS, dan platform digital lainnya. Namun, informan menyatakan bahwa sosialisasi melalui media digital belum cukup menjangkau masyarakat yang tidak aktif menggunakan media sosial. Selain itu, materi sosialisasi dianggap kurang sederhana dan tidak disampaikan secara rutin sehingga pesan tidak melekat pada masyarakat. Sebagian besar masyarakat mengetahui aplikasi Mobile JKN justru setelah mengalami kesulitan di kantor BPJS atau melalui rekomendasi tenaga kesehatan.

Dari temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi sudah dilakukan namun intensitas dan cakupannya belum maksimal. Hal ini berdampak pada rendahnya jumlah pengguna aplikasi serta rendahnya tingkat pemahaman terhadap fitur aplikasi.

Tujuan Aplikasi

Tujuan utama Mobile JKN adalah mempermudah peserta JKN dalam mengakses layanan administrasi dan informasi kesehatan secara online. Berdasarkan hasil wawancara, baik informan kunci maupun informan pokok menyatakan bahwa Mobile JKN sangat membantu dalam mempercepat proses administrasi kesehatan tanpa harus datang ke kantor BPJS. Beberapa fitur yang dianggap paling bermanfaat adalah perubahan data peserta, pengecekan iuran, kartu digital JKN, skrining riwayat kesehatan, serta fitur antrean online.

Informan Non-PBI menyampaikan bahwa antrean online sangat membantu karena dapat mengurangi waktu tunggu di fasilitas kesehatan. Sementara itu, informan PBI mengatakan bahwa fitur info peserta dan kartu digital sangat memudahkan ketika kartu fisik JKN hilang atau rusak. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi telah mampu mencapai sebagian tujuan yang ditetapkan BPJS.

Namun, beberapa fitur seperti konsultasi dokter dan skrining kesehatan masih jarang digunakan karena pengguna tidak memahami fungsinya. Kendala yang ditemukan adalah error server, loading lama, dan aplikasi yang tidak responsif setelah pembaruan. Keluhan dari pengguna di Google Play Store mendukung hasil wawancara, di mana pengguna mengeluhkan kesulitan login, verifikasi akun, serta server yang sering error. Semua kendala tersebut menunjukkan bahwa tujuan aplikasi belum sepenuhnya tercapai karena hambatan teknis dan rendahnya tingkat literasi digital.

Pemantauan Aplikasi

Pemantauan dilakukan BPJS Kesehatan melalui mekanisme pengaduan layanan, baik melalui fitur pengaduan di aplikasi Mobile JKN maupun melalui call center 165. BPJS juga mengumpulkan feedback dari pengguna melalui rating dan ulasan aplikasi di Google Play Store. Selain itu, BPJS menerima masukan langsung dari peserta saat berkunjung ke kantor BPJS maupun melalui kegiatan sosialisasi. Informan kunci dari bagian mutu layanan menyatakan bahwa pemantauan dilakukan secara berkala untuk memastikan keluhan pengguna ditangani dengan cepat.

Namun, berdasarkan temuan lapangan, respon terhadap keluhan belum optimal. Pengguna mengeluhkan lambatnya respon call center serta minimnya tindak lanjut saat terjadi gangguan sistem aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mekanisme pemantauan sudah tersedia, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan. Pemantauan aplikasi belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan pengguna secara cepat dan tepat, terutama ketika terjadi gangguan teknis yang bersifat massal.

Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi Mobile JKN telah memberikan manfaat besar bagi peserta JKN di Kota Bengkulu, terutama dalam mempermudah akses layanan administratif. Namun, efektivitas aplikasi masih tergolong cukup dan belum mencapai kategori sangat efektif, karena masih terdapat berbagai hambatan terkait literasi digital, kualitas sosialisasi, kendala teknis aplikasi, dan respons pemantauan yang belum optimal.

Pembahasan

Pembahasan penelitian ini mengkaji efektivitas aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu dengan mengaitkan temuan lapangan dan teori efektivitas menurut Subagyo, yang mencakup ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan aplikasi, serta pemantauan aplikasi. Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas aplikasi ini masih berada pada kategori "cukup efektif", karena meskipun mampu memberikan kemudahan akses layanan, implementasinya belum mencapai hasil optimal akibat berbagai hambatan teknis maupun non-teknis.

Dari sisi ketepatan sasaran, aplikasi Mobile JKN sebenarnya dirancang agar dapat digunakan oleh seluruh masyarakat Indonesia yang telah menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional, baik PBI maupun Non-PBI. Namun, data BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu menunjukkan bahwa dari total 394.192 penduduk Kota Bengkulu, hanya 97.351 orang atau 24,69% yang telah melakukan registrasi

Mobile JKN. Persentase ini masih sangat rendah dan menunjukkan bahwa aplikasi belum menjangkau sasaran yang seharusnya. Rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi terjadi karena sebagian masyarakat masih menghadapi kendala literasi digital, tidak terbiasa menggunakan aplikasi berbasis smartphone, atau lebih nyaman datang langsung ke kantor BPJS. Informan PBI mengaku kesulitan memahami fitur, proses aktivasi akun, dan cara menggunakan aplikasi. Sementara itu, informan Non-PBI memang lebih familiar dengan aplikasi digital, namun masih menghadapi kendala teknis seperti gagal login, server error, dan loading lama, terutama setelah pembaruan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sasaran telah ditentukan dengan jelas, belum seluruh lapisan masyarakat mampu memanfaatkan aplikasi secara optimal.

Dari aspek sosialisasi, BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu telah melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi langsung dilakukan melalui kegiatan tatap muka di puskesmas, universitas, dan komunitas masyarakat. Dokumentasi pada file menunjukkan adanya kegiatan sosialisasi di Puskesmas Muara Bangkahulu, Poltekkes Kemenkes Bengkulu, dan Universitas Bengkulu. Sosialisasi ini memberikan penjelasan langsung tentang fungsi aplikasi, cara registrasi, dan manfaat Mobile JKN bagi peserta JKN. Namun, sosialisasi tidak langsung yang dilakukan melalui media sosial dan platform digital tampaknya belum efektif menjangkau masyarakat yang kurang aktif menggunakan media digital, khususnya kelompok usia lanjut dan masyarakat berpendidikan rendah. Informan pengguna menyebutkan bahwa banyak masyarakat baru mengetahui aplikasi setelah mengalami kendala ketika harus mengurus layanan di kantor BPJS. Dengan demikian, meskipun sosialisasi sudah dilakukan, intensitas dan pemerataan pelaksanaannya belum cukup kuat untuk meningkatkan adopsi aplikasi secara luas. Kondisi ini menunjukkan bahwa sosialisasi sebagai indikator efektivitas belum tercapai secara optimal.

Tujuan aplikasi Mobile JKN pada dasarnya adalah mempermudah akses layanan administrasi kesehatan, mengurangi antrean di kantor BPJS, serta memberikan kemudahan akses informasi bagi peserta. Dari hasil wawancara, informan menyebutkan bahwa fitur seperti info peserta, kartu digital, antrean online, dan perubahan data peserta sangat membantu dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Fitur antrean online dinilai mampu mempercepat pelayanan di fasilitas kesehatan dan mengurangi waktu tunggu. Fitur kartu digital sangat bermanfaat bagi peserta yang kehilangan atau lupa membawa kartu fisik JKN. Namun, beberapa fitur seperti konsultasi dokter dan skrining kesehatan masih jarang digunakan, karena pengguna tidak memahami manfaatnya atau merasa fitur tersebut tidak mendesak. Selain itu, masalah teknis seperti server yang tidak stabil, kesulitan login setelah pembaruan aplikasi, dan respon lambat menjadi hambatan yang mengurangi pencapaian tujuan aplikasi. Keluhan di Google Play Store yang berjumlah lebih dari dua ribu pengaduan memperkuat temuan bahwa tujuan aplikasi masih belum sepenuhnya tercapai. Dengan demikian, dari aspek tujuan aplikasi, efektivitas Mobile JKN berada pada tingkat sedang, belum mencapai tingkat optimal.

Pemantauan aplikasi merupakan aspek penting dalam menjaga keberlanjutan kualitas pelayanan. BPJS Kesehatan melakukan pemantauan melalui fitur pengaduan di aplikasi, call center 165, serta pengumpulan ulasan pengguna di Play Store. Informan kunci dari bagian mutu layanan menyebutkan bahwa BPJS secara rutin menindaklanjuti pengaduan dan melakukan evaluasi berkala. Namun, berdasarkan pengalaman pengguna, respon terhadap pengaduan sering dianggap lambat, terutama pada call center yang membutuhkan waktu tunggu panjang. Gangguan sistem yang terjadi secara massal seperti error server tidak selalu ditangani secara cepat, sehingga menurunkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pemantauan telah tersedia, tetapi belum sepenuhnya efektif dalam merespon kendala pengguna secara tepat waktu dan komprehensif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN telah memberikan manfaat signifikan dalam mempermudah akses layanan administrasi kesehatan. Namun, efektivitas aplikasi secara umum belum optimal. Hambatan literasi digital masyarakat, kualitas sosialisasi yang belum merata, kendala teknis aplikasi, serta pemantauan yang belum responsif menjadi faktor utama yang memperlambat tercapainya efektivitas layanan digital ini. Dengan demikian, untuk meningkatkan efektivitas Mobile JKN, BPJS Kesehatan perlu memperkuat strategi sosialisasi, meningkatkan kualitas infrastruktur aplikasi, serta mempercepat mekanisme respons pengaduan agar aplikasi dapat berfungsi secara maksimal sesuai dengan tujuan transformasi digital pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian mengenai efektivitas aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu menunjukkan bahwa implementasi aplikasi ini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kesehatan, namun efektivitasnya belum optimal. Berdasarkan indikator efektivitas menurut Subagyo, ketepatan sasaran aplikasi menunjukkan bahwa masih rendahnya jumlah masyarakat Kota Bengkulu yang telah melakukan registrasi Mobile JKN, yaitu hanya sekitar 24,69% dari total penduduk. Rendahnya penggunaan aplikasi dipengaruhi oleh keterbatasan literasi digital, kesulitan teknis, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan manfaat aplikasi.

Dari sisi sosialisasi, BPJS Kesehatan telah melakukan berbagai kegiatan edukasi baik secara langsung maupun tidak langsung, tetapi capaian sosialisasi masih belum merata. Sebagian besar masyarakat mengetahui aplikasi Mobile JKN justru setelah menghadapi kendala langsung pada pelayanan manual. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi belum dilakukan secara intensif, berkelanjutan, dan menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat.

Tujuan aplikasi Mobile JKN dalam mempermudah proses administrasi kesehatan sebenarnya cukup tercapai pada pengguna yang sudah familiar dengan aplikasi. Fitur seperti antrean online, kartu digital JKN, perubahan data, dan informasi peserta sangat membantu dan relevan. Namun, beberapa fitur seperti skrining kesehatan, konsultasi dokter, dan layanan lanjutan belum digunakan secara optimal karena kurangnya pemahaman pengguna dan adanya kendala teknis seperti error server, sulit login, serta gangguan pasca-pembaruan aplikasi.

Pemantauan aplikasi telah dilakukan melalui pengaduan digital, call center, serta monitoring ulasan pengguna. Namun, efektivitas pemantauan masih rendah karena respons yang lambat, penanganan keluhan yang belum maksimal, dan tidak konsistennya penyelesaian gangguan teknis. Secara keseluruhan, aplikasi Mobile JKN berada pada kategori **cukup efektif**, tetapi perlu peningkatan signifikan agar tujuan digitalisasi layanan kesehatan dapat optimal.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu. Pertama, BPJS perlu memperluas dan memperkuat sosialisasi secara berkelanjutan dengan pendekatan yang lebih inklusif. Sosialisasi tidak hanya dilakukan melalui media digital, tetapi juga melalui tatap muka di tingkat kecamatan, kelurahan, serta komunitas masyarakat, terutama pada kelompok rentan seperti lansia, masyarakat berpendidikan rendah, dan peserta PBI yang kurang familiar dengan teknologi digital.

Kedua, BPJS Kesehatan perlu meningkatkan literasi digital masyarakat melalui pembuatan video tutorial sederhana, leaflet digital, sesi pelatihan penggunaan aplikasi di fasilitas kesehatan, serta pendampingan oleh petugas JKN Mobile. Upaya ini dapat membantu masyarakat memahami fungsi-fungsi penting aplikasi dan mengurangi ketergantungan pada layanan manual di kantor BPJS.

Ketiga, dari sisi teknis, diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur aplikasi. BPJS perlu memperbaiki stabilitas server, meningkatkan kecepatan akses, memperbaiki bug setelah pembaruan, serta memastikan keamanan data peserta. Respons cepat terhadap gangguan teknis juga harus menjadi prioritas agar masyarakat tidak kehilangan kepercayaan terhadap aplikasi.

Keempat, mekanisme pemantauan dan penanganan pengaduan harus diperkuat. BPJS perlu meningkatkan kapasitas call center, mempercepat respon terhadap keluhan, serta membuat sistem deteksi dini ketika terjadi error massal pada aplikasi. Selain itu, masukan dari ulasan pengguna di Google Play Store harus dijadikan dasar evaluasi rutin untuk perbaikan aplikasi berikutnya.

Dengan perbaikan pada aspek sosialisasi, literasi digital, peningkatan teknis aplikasi, serta penguatan pemantauan, aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat digunakan secara optimal oleh seluruh masyarakat Kota Bengkulu sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
Alexander, & Yumei. (2016). *The critical success factors study for e-government implementation*.
Andi Prastowo. (2010). *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Diva Press.

- Anisah, N. N., dkk. (2023). Efektivitas e-government pada aplikasi elektronik remunerasi kinerja (E-RK) di Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 716–720.
- Buhler, C., & Lefever, D. W. (1947). A Rorschach study on the psychological characteristics of alcoholics. *Quarterly Journal of Studies on Alcohol*, 8(2), 197–260.
- Dalman, H. (2016). *Keterampilan Menulis*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan transformasi teknologi digital. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 15(2).
- Dunn, W. N. (2008). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Falih Suaedi, & Bintoro Wardiyanto. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1997). *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Gil García, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, 22, 187–216.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. (2003). Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Kementerian Dalam Negeri RI. (2025). *Agregat jumlah penduduk per kabupaten/kota tahun 2024*. Diakses dari <https://pelita.kemendagri.go.id/kemendagri/dataset/1490/tabel-data>
- Komaruddin. (1994). *Ensiklopedia Manajemen* (Edisi Kedua). Jakarta: Bina Aksara.
- Lexy J. Moleong. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Martha, E., & Kresno, S. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Miarso, Y. (2004). *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan* (hlm. 42). Jakarta: Kencana.
- Mutiarin, D., & Zainudin, A. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Poerwadarminta, W. J. S. (2006). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Robbins, S. P. (1994). *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi* (J. Udaya, penerj.). Jakarta: Arcan.
- Sastya Hendri Wibowo, dkk. (2022). *Teknologi Digital di Era Modern*. Sumatera Barat: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Siagian, S. P. (2018). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Subagyo, A. W. (2000). *Efektivitas Program Penanggulangan Kemiskinan dalam Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan*. Yogyakarta: UGM.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (1992). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Wulandari, C. M. (2019). Efektivitas penerapan e-government melalui sistem informasi pelayanan perizinan terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi. *JOM FISIP*, 6(2).