

INOVASI BPJS KESEHATAN DALAM PEMEBERIAN LAYANAN KEPADA MASYARAKAT: APLIKASI MOBILE JKN

Ayu Wulandari^{1*}, Sudarman², Ikhsan³

¹ Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Universitas Teuku Umar

Email: Ayuwulandaria06@gmail.com

² Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Universitas Teuku Umar

Email: darman_76@yahoo.com

³ Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Universitas Teuku Umar

Email: ikhsan.baharudin@utu.ac.id

Abstrak

Tulisan ini membahas tentang inovasi pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan melalui Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi mobile JKN merupakan inovasi terbaru dari BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang kesehatan namun banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi ini karena banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji efektivitas inovasi pelayanan yang diberikan melalui aplikasi mobile JKN. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik penentuan informan purposive sampling. Pengukuran efektivitas melalui tiga indikator yakni: faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi sudah efektif jika dilihat dari waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan, kecermatan dalam pemberian layanan dan gaya pemberian layanan yang tidak diskriminatif karena sudah tersistem dengan aplikasi mobile JKN.

Kata kunci: 1 layanan publik, Aplikasi, Efektivitas, Inovasi

INNOVATION OF HEALTH BPJS IN GIVING SERVICES TO THE COMMUNITY: JKN MOBILE APPLICATIONS

Abstract

This paper discusses service innovations carried out by BPJS Health through the JKN Mobile Application. JKN mobile application is the latest innovation from BPJS Health in improving services to the community, especially in the field of health, but many people who have not used this application because many people do not know about this application. The purpose of this study is to assess the effectiveness of service innovations provided through the mobile application JKN. In this study, researchers used a qualitative research method with a descriptive approach to the determination of purposive sampling informant techniques. Measurement of effectiveness through three indicators namely: time factor, accuracy factor, and service delivery style factor. Based on the results of the study showed that the services and information provided through the application have been effective when viewed from the time needed to provide services, carefulness in service delivery and service delivery style that is not discriminatory because it is systemized with the mobile application.

Keywords: *public service, Application, Effectiveness, Innovation*

PENDAHULUAN

Tulisan ini membahas tentang pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*, khususnya dalam pemberian informasi dan pelayanan. *Mobile JKN* merupakan suatu inovasi terbaru pelayanan jaminan kesehatan nasional yang berbasis elektronik agar dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan maupun dapat mengakses informasi dengan cepat hanya dalam genggam tangan.

Efektivitas adalah proses pengukuran yang bisa memberikan bayangan terkait gambaran dari perencanaan baik dilihat dari kualitas dan waktu yang ditentukan dan fokus pada hasilnya (Yamit, 2003 h. 14).

Penelitian ini fokus pada pengukuran efektivitas pelayanan pada suatu lembaga ataupun organisasi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, dengan menggunakan ukuran efektivitas tiga faktor menurut Sindang P. Siagian (1996, h.60). 1) Faktor Waktu, 2) Faktor Kecermatan 3) Faktor Gaya pemberian pelayanan.

Dari ketiga faktor tersebut dapat menjadi sebuah pengukuran efektif atau tidaknya suatu program yang dijalankan khususnya pada penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sejauh mana kecepatan, ketepatan dalam memberikan informasi maupun layanan yang diberikan dan juga ketelitian, ketepatan informasi yang diberikan kepada masyarakat dan juga gaya pemberian pelayanan yang diberikan dimana keramahan, sopan, santu dan kenyamanan yang didapatkan oleh

masyarakat dan tentunya pengukuran efektif atau tidaknya berdasarkan dengan penilaian masyarakat yang merasa senang dengan pelayanan yang diberikan atau tidak dengan pelayanan dan informasi yang diberikan oleh karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Meulaboh.

Efektivitas merupakan seberapa kinerja yang baik dikerjakan dan sejauh mana karyawan mampu menghasilkan suatu luaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini artinya bahwa apabila suatu dapat diselesaikan dengan sesuai rencana, dan baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, dapat dikatakan efektif (Masruri, 2014).

Begitupun hal yang sama disampaikan oleh (Handoko, 2003) yang mengatakan efektivitas pelayanan yang dapat dikatakan efektif apabila masyarakat sudah mendapatkan layanan yang cepat, singkat dan bermutu dengan biaya yang murah tentunya. Efektivitas dapat juga dikatakan bagaimana ketepatan dalam memilih tujuan dari suatu perencanaan dalam pencapaian target pada suatu organisasi. Jadi pada penelitian ini penulis sejauh mana efektivitas yang diberikan melalui aplikasi *Mobile JKN*, apakah sudah termasuk dalam singkat, cepat dan bermutu.

Pelayanan yang dikatakan tepat dan cepat ataupun efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang mudah, cepat, dan tepat serta masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sebagaimana yang tertera di dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengatakan bahwa adanya jaminan sosial yang diwajibkan bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan suatu badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan program jaminan kesehatan. Penyelenggaraan jaminan kesehatan merupakan perwujudan dari perlindungan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia oleh pemerintah agar terjamin dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. (Ayu Luthfia, 2018).

Dalam pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu inovasi terbaru yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yaitu *Mobile JKN*. *Mobile JKN* ini merupakan suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, yang di ubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta kapanpun dan dimana pun.

Aplikasi *Mobile JKN* merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui *smartphone*. Aplikasi ini menjadi terobosan baru BPJS Kesehatan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendaftar, dan merubah data kepesertaan, mudah untuk

mendapatkan informasi data peserta keluarga, mudah dalam melihat biaya pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Begitupun dapat memudahkan pada saat lupa membawa kartu cukup klik saja aplikasi ini maka kartu JKN bisa langsung diperlihatkan kepada petugas dan pada aplikasi ini terdaftar secara per kartu keluarga bukan individu. (Sumber Data: BPJS Kesehatan)

Selain itu terdapat perbedaan fasilitas BPJS Kesehatan kelas 1, 2, dan 3. Secara pelayanan memang tidak ada perbedaan antara kelas 1, 2, dan 3 saat pasien rawat jalan, tetapi perbedaannya adalah saat pasien di rawat inap, maka pelayanan akan disesuaikan dengan kelas BPJS yang diambil oleh pasien yang bersangkutan. Beberapa perbedaan kelas 1, 2, dan 3 :

1. Iuran bulanan yang harus dibayar dimana kelas 1 iuran bulanan yang harus dibayar awalnya Rp. 59.500 menjadi Rp. 80.000, kelas 2 awalnya 42.500 menjadi Rp. 51.500 dan kelas 3 awalnya Rp. 25.500 menjadi Rp. 30.000 namun berdasarkan PP No.28 tahun 2016 revisi ketiga kenaikan kelas 3 dibatalkan jadi pembayarannya tetap Rp. 25.500.
2. Fasilitas kamar Rawat Inap.
3. Perbedaan tarif INA-CBGS singkatan dari *Indonesia Case Base Group* yaitu sebuah aplikasi yang digunakan di rumah sakit untuk mengajukan klaim pada pemerintah.

Perbedaannya adalah biaya tambahan naik kelas perawatan berdasarkan keinginan pribadi bagi kelas 1 atau kelas 2 bisa untuk memilih naik ruangan dengan syarat selisih biaya perawat setelah dikurangi tanggungan BPJS harus ditanggung oleh sendiri. (Sumber: Pasien BPJS.com)

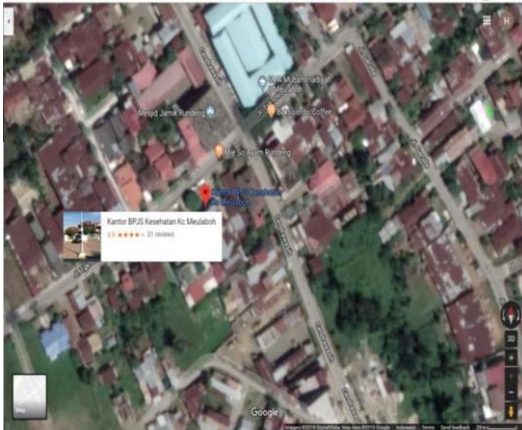
Kabupaten Aceh Barat merupakan salah satu Kabupaten yang sudah menerapkan Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang berbasis elektronik, dalam penerapan JKN yang berbasis elektronik ini berdasarkan dari hasil observasi sementara masih kurang memiliki pengetahuan terkait aplikasi *Mobile* JKN ini. Masalah yang terjadi di lapangan adalah banyak masyarakat yang merupakan peserta BPJS Kesehatan belum bisa mengakses sendiri aplikasi tersebut bahkan dari beberapa narasumber yang mengatakan bahwa tidak mengetahui apa itu Aplikasi *Mobile JKN* maka dari itu perlu nya melakukan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana efektifnya pelayanan yang diberikan jika masyarakat banyak yang belum mampu mengakses Aplikasi tersebut bahkan ada yang tidak mengetahui terkait Aplikasi *Mobile* JKN ini namun yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah efektif atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui aplikasi ini dan juga untuk mengetahui faktor kendala yang dihadapi oleh BPJS Kesehatan dalam penerapan Aplikasi *Mobile* JKN.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk membantu menjelaskan karakteristik objek dan subjek penelitian (Arikunto, 2009). Pendekatan deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi Pendekatan deskriptif juga menyajikan data, menganalisis dan menginteprestasi, bersifat komparatif dan juga korelatif. Dengan dasar tersebut, maka penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran tentang Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi *Mobile* JKN di Kabupaten Aceh Barat.

Lokus Penelitian

Riset ini dilaksanakan pada bulan April- Mei 2019 di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh Kecamatan Johan Pahlawan di Kabupaten Aceh Barat yang menjalankan suatu inovasi terbaru dalam penggunaan aplikasi *mobile JKN* ini. Adapun lokasi penelitian disajikan dalam Gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Lokasi Penelitian di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh
(Sumber: (google maps))

Fokus Penelitian

Untuk memperoleh ketajaman pada penelitian ini maka yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi *Mobile JKN* yang diberikan kepada masyarakat.

Sumber Informasi (Informan)

- Pimpinan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh
- Staff Teknologi dan Informasi
- Staff Unit Kepesertaan dan Pelayanan Pelanggan
- Masyarakat pengguna aplikasi *Mobile JKN*

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan cara: Observasi (Cartwright dalam Herdiansyah, 2010), Wawancara (Soeharto,2008), Dokumentasi (Soeharto,2008).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis dalam penelitian ini adalah dengan cara: pengumpulan data saat di lapangan dan penarikan

kesimpulan (Miles dan Hubberman, 2007), penyajian data penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan penyajian data secara logis dan sistematis, kemudian penarikan kesimpulan untuk peninjauan ulang pada catatan lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Efektivitas dalam pemberian layanan

Efektivitas pelayanan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat khususnya pelayanan kesehatan, dalam pencapaian suatu efektifnya perencanaan yang sudah ditargetkan. Kesehatan merupakan hal yang utama bagi seluruh warganegara maka dari itu pemerintah sangat berperan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat melalui meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat,. BPJS Kesehatan mempunyai inovasi terbaru dalam meningkatkan pelayanan kesehatan-nya itu adanya program JKN-KIS(Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat) dimana setiap warga negara Indonesia wajib mendapatkan jaminan kesehatan, selain JKN-KIS BPJS Kesehatan juga meluncurkan satu aplikasi yaitu *Mobile JKN* dimana aplikasi diperuntukkan bagi masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi maupun layanan seputar JKN-KIS, tujuan adanya aplikasi ini yaitu untuk mengurangi antrian agar masyarakat tidak perlu lagi menunggu terlalu lama untuk ke kantor karena hanya dengan menggunakan aplikasi

masyarakat atau peserta BPJS Kesehatan bisa langsung mengakses melalui aplikasi ini. Berdasarkan fakta di lapangan bahwa penggunaan aplikasi ini masih sangat sedikit bahkan ada masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi ini, dan ada juga masyarakat yang tau mengenai aplikasi tersebut namun tidak mau menggunakan bukan karena kurangnya sosialisasi namun ketidak inginan masyarakat menggunakan aplikasi ini.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kinerja dari karyawan-karyawan. Beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan menurut Sondang P. Siagian, 1996 h. 60), antara lain:

1. Faktor waktu

Faktor waktu disini adalah cepat dan tepat waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Namun penggunaan ukuran tepat atau tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain tergantung dari kebutuhan pelayanan masing-masing. Kecepatan pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dapat membantu dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang efektif, dengan adanya aplikasi *Mobile JKN* merupakan suatu kemudahan yang memberikan pelayanan dan informasi yang didapat masyarakat dengan cepat dan juga dalam waktu yang tepat.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan juga dapat dijadikan rujukan pengukuran dalam menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan bagi masyarakat. Faktor kecermatan ini dapat dilihat dari segi ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat. Ketelatenan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat juga dapat mempengaruhi tingkat keefektifan pelayanan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat.

3. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu yang menjadi tolak ukur lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kinerja. Gaya pemberian pelayanan cara dan kebiasaan dalam memberikan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat. Keramahan dan sikap sopan santun kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, dan juga memberikan rasa nyaman disaat masyarakat mendapatkan suatu pelayanan melalui aplikasi *Mobile JKN*.

Dari beberapa faktor diatas dapat disimpulkan, efektivitas merupakan suatu konsep yang dapat digunakan sebagai sarana dalam mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan faktor tenaga, biaya, waktu, sarana, prasarana, resposibilitas, dan akses yang tetap diperhatikan risiko dan suatu keadaan yang dihadapi.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terkait tentang aplikasi *Mobile JKN* banyak sekali fitur-fitur yang dapat

dimanfaatkan oleh masyarakat didalam aplikasi *Mobile JKN* untuk saat ini masih dalam tahap proses perkembangan untuk meningkatkan pelayanan melalui aplikasi *Mobile JKN*, sebagaimana yang diketahui tujuan aplikasi ini adalah untuk mempermudah masyarakat maupun peserta JKN-Kis dalam melihat informasi terkait aplikasi *Mobile JKN*, seperti melihat kartu JKN-Kis, perubahan Faskes dan masih banyak fitur yang lain.

Efektivitas pelayanan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat khususnya pelayanan kesehatan, dalam pencapaian suatu efektifnya perencanaan yang sudah ditargetkan. Kesehatan merupakan hal yang utama bagi seluruh warganegara maka dari itu pemerintah sangat berperan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat melalui meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat,. BPJS Kesehatan mempunyai inovasi terbaru dalam meningkatkan pelayanan kesehatannya itu adanya program JKN-KIS(Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat) dimana setiap warga negara Indonesia wajib mendapatkan jaminan kesehatan, selain JKN-KIS BPJS Kesehatan juga meluncurkan satu aplikasi yaitu *Mobile JKN* dimana aplikasi diperuntukkan bagi masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi maupun layanan seputar JKN-KIS, tujuan adanya aplikasi ini yaitu untuk mengurangi antrian agar masyarakat tidak perlu lagi menunggu

terlalu lama untuk ke kantor karena hanya dengan menggunakan aplikasi masyarakat atau peserta BPJS Kesehatan bisa langsung mengakses melalui aplikasi ini. Berdasarkan fakta di lapangan bahwa penggunaan aplikasi ini masih sangat sedikit bahkan ada masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi ini, dan ada juga masyarakat yang tau mengenai aplikasi tersebut namun tidak mau menggunakan bukan karena kurangnya sosialisasi namun ketidak inginan masyarakat menggunakan aplikasi ini.

b. Efektivitas pelayanan melalui Mobile JKN

Dalam tujuan pencapai pelayanan yang efektif yang dapat menjadi sebuah tolak ukur kualitasnya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya bidang kesehatan BPJS Kesehatan mempunyai suatu inovasi terbaru terkait JKN-Kis yaitu Aplikasi *Mobile JKN*, tujuan dengan adanya aplikasi ini dapat mengurangi antrian msyarakat di kantor BPJS Kesehatan selain itu banyak juga manfaat yang didapat melalui aplikasi ini mulai dari mendaftar dan mengubah data kepersertaan, untuk mendapatkan informasi peserta dan data keluarga, mengetahui informasi terkait tagihan iuran, untuk mendapatkan pelayanan Fasilitas Kesehatan (Kis Digital), dan menyampaikan keluhan dan permintaan informasi seputar JKN-Kis.

Dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada peserta dan

masyarakat harus sesuai dengan standar prosedur yang sudah ditetapkan dan dalam mencapai suatu efektivitas pelayanan harus mencakup cepat, singkat dan bermutu.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa efektivitas pelayanan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat melalui aplikasi *Mobile JKN* sudah cukup efektif, hal ini banyak diungkapkan oleh masyarakat yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* namun masih banyak juga masyarakat yang belum menggunakan aplikasi ini dikarenakan belum memahami dalam menggunakan aplikasi tersebut. Ada juga terdapat beberapa kendala dalam penerapan aplikasi ini yaitu jaringan yang masih sangat terbatas namun sejauh ini pelayanan dan informasi yang diberikan sudah cukup baik dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan informasi yang diberikan. Namun pada target pencapai pendaftar *Mobile JKN* belum memenuhi target karena khususnya Aceh Barat banyak peserta yang terdaftar sebagai PBI (Penerima Bantuan Iuran) banyak masyarakat yang tidak menggunakan *gadget*. Terdapat tiga faktor yang menjadi ukuran dalam mengukur efektif atau tidak suatu pelayanan dan informasi yang diberikan yaitu: Waktu, Kecermatan dan Gaya Pemberian Pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dari observasi dan juga wawancara dengan masyarakat dan staff-staff BPJS Kesehatan pelayanan yang diberikan melalui aplikasi *Mobile JKN* sudah

memenuhi ketiga faktor tersebut dimana pelayanan dan informasi yang diberikan sudah cepat namun hanya terjadi kendala tergantung daerah yang menerima dan dengan kondisi jaringan yang stabil, namun jika jaringan masih kurang stabil mungkin akan terjadi keterlambatan satu atau dua hari, sampai saat ini pelayanan yang diberikan sudah baik dan pada waktu yang tepat, pelayanan dan informasi juga memenuhi faktor kecermatan yaitu dimana pelayanan yang diberikan teliti, tepat, atau telaten sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan yang faktor ketiga yaitu faktor gaya pemberian pelayanan yang mencakup ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan maupun informasi yang diberikan kepada masyarakat juga kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat, secara garis besar dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi *Mobile JKN* sudah efektif karena mencakup ketiga faktor tersebut dan banyak masyarakat maupun peserta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh.

SIMPULAN

Pelayanan yang diberikan melalui aplikasi mobile JKN sudah dikatakan efektif karena sudah memenuhi semua faktor pengukuran keefektifan pelayanan dan informasi yang didapatkan. Karena banyak masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut

dimana masyarakat dapat merasakan kemudahan seperti pendaftaran peserta baru pengguna BPJS, bisa mengubah data peserta maupun keluarga, dapat melihat informasi terkait JKN-Kis. Masyarakat maupun peserta juga dapat merasakan kecepatan dan ketepatan dalam mendapatkan layanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi *Mobile JKN* ini.

Faktor waktu, kecepatan dan ketepatan layanan dan informasi yang diberikan melalui sudah efektif karena data yang diberikan pada waktu yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Faktor kecermatan, faktor ini juga merupakan cakupan yang sangat penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat sesuai keinginan masyarakat dan ketelitian pemberian informasi juga sudah teliti. Faktor gaya pemberian pelayanan yang diberikan melalui aplikasi *mobile jkn* dengan keramahan, sikap sopan dan santun bahasa yang digunakan dalam penyampaian informasi melalui aplikasi *Mobile JKN* juga sudah dikatakan sangat baik. Faktor kendala, dari penerapan aplikasi *Mobile JKN* ini belum mencapai dari target yang ditentukan dikarenakan banyak masyarakat yang belum menggunakan khususnya masyarakat Aceh Barat yang dimana pesertanya banyak terdaftar sebagai peserta PBI yaitu biaya atau iuran yang ditanggung oleh pemerintah daerah dan ini juga banyak masyarakat yang ekonomi bawah yang tidak menggunakan gadget maka dari itu tidak menggunakan aplikasi *Mobile JKN*,

banyak juga masyarakat yang tidak mengetahui tentang aplikasi *Mobile JKN* ini karena masih kurangnya sosialisasi yang diadakan oleh BPJS Kesehatan Kantor cabang Meulaboh kepada masyarakat dan saat ini hanya mensosialisaikan di beberapa kampus yang ada di Aceh Barat dan perusahaan-perusahaan dan akan mengupayakan kedepannya kepada PPBU dan kaum *milenial*. Ada beberapa masyarakat yang tau namun tidak mau menggunakan aplikasi tersebut karena merasa lebih mudah ke kantor daripada melalui aplikasi *Mobile JKN* ini. Namun tersebut berbanding terbalik terhadap pelayanan yang diberikan kepada peneliti proses mendapatkan izin terkesan cukup lama dengan proses kepengurusan yang lama dan menunggu konfirmasi izin dengan waktu kerja yang lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Z. (2005). *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Batinggi, A. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Handyaningrat, S. (1994). *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung
- Handoko, T. (2003). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Lovelock, C. &. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.

- Masruri. (2014). *Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan*. Padang: Akademia Permata.
- Miles, M. &. (2007). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Univeristas Indonesia Press.
- Moleong, L. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Adminitrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono, S. (2008). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Siagian, P. S. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soehartono, I. (2008). *Metode Penelitian Sosial Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta .
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Oendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cet 16*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2008). *Dasat-Dasar Penulisan Proposal Penelitian (Petunjuk Praktik untuk Peneliti Pemula)*. Bandung: Gadjah Mada University Press.
- Tika, P. (2008). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Eko Wahyu Basuki, D. S. (2016). Implementasi kebijakn Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan di Kota Semarang . *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science* , 2-3.
- Khoiri, A. (2015). Efektivitas Sosialisasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhdapa Pengetahuan Dan Sikap Rumah Tangga Usaha Pertanian Non PBI Di Kabupaten Jember . *Jurnal IKESMA Vol. 11 No. 1* , 105-106.
- Mutiarin, A. N. (2017). Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat 1 Kabupaten Sleman . *Journal Of Governance And Public Policy vol. 4 No. 1* , 40-43.
- Putri, N. E. (2014). Efektivitas Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat. *Universitas Negeri Padang Tingkap Vol X No. 2* , 176.
- Hartono, T. Y. (2016). Efektivitas Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda. *e-journal Administrasi Negara Vol. 4 No. 2* , 4028-4029.