

EFEKTIFITAS LAYANAN DIGITAL *MOBILE* JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP JUMLAH ANTRIAN PESERTA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG DI MASA PANDEMI COVID-19

Laras Wulandari¹, Rahyono², Ariska Pratiwi³, Iing Lukman⁴

¹ Universitas Malahayati Bandar Lampung

Email : laraswulandari2017@gmail.com, rahyono@malahayati.ac.id, ariskapратиwi88@gmail.com, ing@malahayati.ac.id

Abstrak

Aplikasi *mobile* jaminan kesehatan nasional (JKN) merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa transformasi dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, di transformasi dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Aplikasi *mobile* jaminan kesehatan nasional (JKN) dapat memberikan kemudahan bagi para pengguna BPJS Kesehatan ataupun kepada masyarakat. Kemudahan yang dimaksud seperti membayar iuran BPJS, mengubah data kepesertaan, mengetahui data peserta keluarga dll. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektifitas aplikasi *mobile* JKN untuk meminimalisir jumlah antrian di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung. Teknik pengumpulan dalam penelitian ini adalah Observasi, penyebaran kuesioner menggunakan google form kepada 50 responden yang merupakan peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN dan Studi Kepustakaan. Analisis data yang digunakan yaitu tabulasi data. Dari hasil analisis data yang diperoleh hasil bahwa yaitu layanan digital terhadap peningkatan layanan dimasa pandemi Covid-19, Inovasi layanan berpengaruh terhadap proses pelayanan dan Kualitas layanan berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan pada Kantor BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung.

Kata kunci : Aplikasi *Mobile* JKN, Efektifitas

Abstract

The National Health Insurance (JKN) mobile application is a form of digital transformation of the BPJS Health business model which was originally in the form of a transformation in the form of an application that can be used at branch offices or health facilities, in the form of an application that can be used by participants anywhere and anytime without time limit. The National Health Insurance (JKN) mobile application can provide convenience for BPJS Health users or the public. The conveniences in question include paying BPJS contributions, changing membership data, knowing family participant data, etc. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the JKN mobile application to minimize the number of queues at BPJS Kesehatan Bandar Lampung Branch Office. This type of research is taken is descriptive research with a qualitative approach. The data collection technique used by the researcher is observation, distributing questionnaires using google form to 50 respondents who are BPJS Health participants using the JKN mobile application and library research. Data analysis used is data tabulation. From the results of data analysis, the results obtained are that digital services for service improvement during the Covid-19 pandemic, service innovation affects the service process and service quality affects service improvement at the Bandar Lampung City BPJS Health office.

Keywords: *JKN Mobile Application, Effectiveness*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam segala aspek kehidupan. Ilmu pengetahuan dan teknologi selalu berkembang dan mengalami kemajuan, sesuai dengan perkembangan zaman dan perkembangan cara berfikir manusia. Dengan adanya teknologi yang semakin berkembang lebih memudahkan pengguna untuk menggunakan sistem informasi. Perkembangan teknologi yang telah terjadi menunjukkan bahwa teknologi informasi saat ini bukan menjadi tuntutan lagi bagi perusahaan atau organisasi, melainkan sudah menjadi kebutuhan untuk menunjukkan entitas kerja perusahaan atau organisasi. Saat ini teknologi yang sering digunakan yaitu smartphone, sehingga banyak perusahaan atau organisasi memberikan pelayanan melewati sistem informasi berbasis aplikasi *mobile* (Kusumawardani, dkk. 2018).

Sejak awal Bulan Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat maupun daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) dan menghimbau masyarakat untuk mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Kemudian dilanjutkan dengan himbauan *Physical Distancing* serta menetapkan pembatasan sosial Berskala Besar (PSBB). Adanya pandemi Corona Virus Disease (Covid-19) di Indonesia membuat kekhawatiran masyarakat luas untuk melaksanakan kegiatan administratif yang dilaksanakan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan secara langsung, dikarenakan takut tertular akan Virus Covid-19 tersebut. Untuk mengantisipasi hal tersebut, maka perlu diberikan informasi yang tepat, cepat dan lengkap mengenai kegiatan administratif kepada seluruh masyarakat khususnya peserta BPJS. Dengan banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi suatu cara yang harus dilakukan untuk mengantisipasi tertular akan virus Covid-19 tersebut (Ombudsman, 2020).

BPJS Kesehatan memberikan inovasi pengembangan aplikasi *Mobile* JKN yang berguna untuk mempermudah pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat. *Mobile* JKN adalah salah satu alternatif yang paling efektif untuk tetap bisa melayani dalam kondisi saat ini. Hal ini bertujuan untuk mengurangi angka penularan Covid-19 di lingkungan Kerja Kantor BPJS Kesehatan dan di masyarakat (Humas, 2020).

Aplikasi *mobile* JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, di transformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (selfservice). Aplikasi *mobile* JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan di hadiri Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta, pada 16 November 2017. Penggunaan aplikasi *mobile* JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN (Wahyuni, 2019).

Aplikasi *mobile* JKN bertujuan agar masyarakat dapat menikmati layanan dengan cepat. Aplikasi ini juga dapat digunakan kapanpun dan dimana saja tanpa batas waktu (self service). sebagai bentuk usaha BPJS Kesehatan dalam mencapai efektifitas pada perusahaan. Menurut Paramitha (dalam Komang dkk 2017) "Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target telah tercapai, makin tinggi efektifitasnya". Aplikasi *mobile* JKN ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan di masa pandemi Covid-19 ini dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor Cabang BPJS Kesehatan merupakan tempat masyarakat untuk menyelesaikan semua kegiatan administratif seringkali di Kantor Cabang BPJS Kesehatan terjadi antrian panjang masyarakat yang hendak menyelesaikan semua urusan BPJS Kesehatan (Sari, dkk. 2019).

Padahal, waktu antri itu bisa digunakan untuk hal-hal lain yang lebih produktif. Penggunaan aplikasi *mobile* JKN dapat membantu masyarakat untuk memperoleh kemudahan menyelesaikan urusan administratif dengan menggunakan smartphone dimana saja dan kapan saja.

Masalah Penelitian

1. Masih adanya peserta BPJS kesehatan masih enggan menggunakan layanan digital *mobile* JKN.
2. Latar belakang peserta yang kurang paham dengan digital sehingga mengharuskan peserta untuk mencari informasi atau pengaduan dengan datang langsung ke Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.
3. Masih adanya kekurangan pada kualitas layanan aplikasi tersebut.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektifitas aplikasi *mobile* JKN untuk meminimalisir jumlah antrian di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung.

Manfaat Penelitian

1. Membantu meringankan tugas dari instansi selama melaksanakan kegiatan magang di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung
2. Sebagai sumber dan informasi, serta dasar pertimbangan bagi pihak instansi atau mitra BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung agar lebih mampu meningkatkan Efektifitas layanan digital *mobile* jaminan kesehatan nasional (JKN) terhadap jumlah antrian peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung dimasa pandemi Covid-19 saat ini.

2. Tinjauan Pustaka

Efektifitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kata efektif yang berarti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Menurut Mingkid, J. dkk (2017) berpendapat bahwa Efektifitas merupakan taraf tercapainya hasil, keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan yang dituju.

Menurut Krisdayanti, W (2021) Efektifitas merupakan suatu upaya dalam 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. Orientasi dalam Penulisan tentang efektifitas sebagian besar bertumpu pada pencapaian suatu tujuan.

Menurut Syukur, M dkk (2021) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi suatu efektifitas di karenakan oleh tingkat kemampuan dan pengetahuan yang belum memadai sehingga mempengaruhi

efektifitas. Selain itu faktor sarana dan prasarana yang kurang memadai ikut adil dalam menentukan efektifitas dan tingkat keberhasilan suatu efektifitas pencapaian tujuan suatu organisasi baik pemerintah ataupun swasta yang telah ditentukan sebelumnya.

BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebelumnya dikenal dengan nama Akses yang dikelola oleh PT. Akses Indonesia yang kemudian merubah nama menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014. Program BPJS ini dilaksanakan demi merealisasikan dan terlaksanakannya pemberian jaminan kesehatan yang layak bagi seluruh masyarakat di Indonesia. BPJS akan berkoordinasi dengan presiden dan akan bertanggung jawab kepada presiden. BPJS juga memiliki kantor di setiap daerah yang tersebar di seluruh Provinsi serta Kabupaten Kota yang ada di Indonesia (BPJS Kesehatan, Maret 2022).

BPJS Kesehatan mempunyai visi dan misi untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas dan memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan dengan Program Jaminan Kesehatan Indonesia Sehat (JKN-KIS) berupaya untuk memperluas cakupan kepesertaan dengan targetnya adalah dapat mencakup seluruh masyarakat Indonesia sehingga mencapai Universal Health Coverage (UHC). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mencatatkan penurunan jumlah peserta pada 2020 dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Namun, jumlah peserta mandiri meningkat di tengah tekanan ekonomi akibat pandemi Covid-19 (BPJS Kesehatan, Maret 2022).

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Menurut Sari, M. K (2021) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni, layanan yang diharapkan (*Expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*). Tingkat harapan suatu keyakinan konsumen bahwa sebuah produk memiliki atribut-atribut tertentu yang diinginkan. Sementara itu, tingkat kenyataan adalah persepsi terhadap jumlah atribut produk atau jasa dari hasil yang diterima.

Menurut Amin, A. (2018) pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan apa bila faktor-faktor pendukungnya memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan sebagai berikut: (a) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja layanan, (b) Faktor keterampilan petugas, dan (c) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Jaminan Kesehatan

Menurut Undang-undang No. 40 Tahun 2004, Jaminan Kesehatan merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar Peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah. Peraturan perundang-undangan yang memerintahkan dan memberi kewenangan penyelenggaraan JKN terbentang luas, mulai dari UUD NRI 1945 hingga Peraturan Menteri dan Lembaga. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari SJSN (Krisdayanti, W. 2021).

SJSN ini diselenggarakan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib tujuannya agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat kualitas memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang layak. 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 masyarakat di kantor BPJS Kesehatan selain itu banyak juga manfaat yang didapat melalui aplikasi ini mulai dari mendaftar dan mengubah data kepesertaan, 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 (Krisdayanti, W. 2021).

Aplikasi Mobile JKN

Menurut Krisdayanti, W (2021) Pengertian Program JKN Program Jaminan Kesehatan Nasional disingkat Program JKN adalah suatu program Pemerintah dan Masyarakat/Rakyat dengan tujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap rakyat Indonesia agar penduduk Indonesia dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera.

Menurut Sari, L. M (2019) aplikasi *mobile* JKN merupakan salah satu aplikasi yang membantu masyarakat dalam mengakses BPJS Kesehatan memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran dan perubahan data.

Saat ini BPJS Kesehatan menerapkan suatu transformasi digital dalam bentuk aplikasi *mobile* JKN. Pada awalnya seluruh administrasi dilaksanakan di Kantor Layanan BPJS, namun sejak awal Bulan

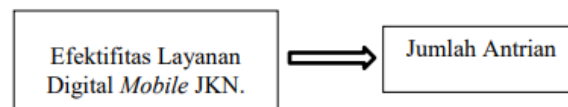
Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan pemerintah pusat maupun daerah mulai dari membatasi hubungan sosial (social distancing), menghimbau untuk bekerja di rumah (work from home) dan menghimbau masyarakat untuk mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Kemudian dilanjutkan dengan 19 himbauan physical Distancing serta menetapkan pembatasan sosial Berskala Besar (PSBB).

Adanya pandemi Corona Virus Disease (Covid-19) di Indonesia membuat kekhawatiran masyarakat luas untuk melaksanakan kegiatan administratif yang dilaksanakan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan secara langsung, Untuk mengantisipasi hal tersebut, maka perlu diberikan informasi yang tepat, cepat dan lengkap mengenai kegiatan administratif kepada seluruh masyarakat khususnya peserta BPJS. Maka dibentuk suatu aplikasi yang bisa diakses oleh siapa pun, dimana pun, dan kapan pun tanpa batasan.

Aplikasi ini dicetuskan dan diresmikan oleh Fachmi Idris selaku Direktur Utama BPJS Kesehatan pada tanggal 16 November 2017 di Jakarta. Aplikasi ini sangat membantu masyarakat dalam mengakses BPJS Kesehatan dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran dan perubahan serta memberikan informasi yang berkaitan dengan data peserta dan dapat langsung menyampaikan keluhan yang dirasakan (BPJS, 2017)

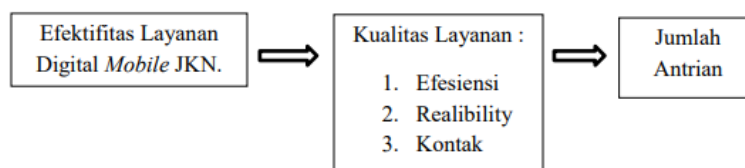
Mobile application merupakan sebuah aplikasi yang memungkinkan seseorang melakukan mobilitas dengan menggunakan PDA (Personal, Digital, Assistant), telepon seluler atau handpone. *Mobile application* memudahkan seseorang melakukan berbagai macam aktivitas mulai dari hiburan, belajar, mengerjakan pekerjaan kantor, berbisnis dan lain sebagainya.

Kerangka Konsep



Gambar 1. Kerangka Konsep

Kerangka Pikir



Gambar 2. Kerangka Pikir

3. Metode penelitian

Waktu dan Tempat

Adapun waktu pelaksanaan dilakukan pada 6 Oktober - 6 Februari 2022, dengan Tempat pelaksanaan berada di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung terletak di Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No.35 Rajabasa-Bandar Lampung 35144.

Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah Peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi JKN mobile.

Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner Menurut Sugiyono (2017) kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pertanyaan terbuka dan tertutup dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos dan internet. Sementara dalam Penulisan ini Kuesioner akan diberikan kepada responden melalui internet dengan menggunakan google form yang dikirimkan kepada responden melalui social media seperti Whatsapp.
2. Studi Kepustakaan Studi Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data menggunakan referensi-referensi yang ada berupa literatur seperti buku, jurnal, atau Peraturan Perundang-undangan. Dalam Penulisan ini Studi Kepustakaan dilakukan dengan mempelajari Literatur berupa Buku, Jurnal, dan Peraturan Perundang-undangan untuk memperoleh informasi mengenai Efektifitas Layanan Digital Mobile JKN Terhadap Jumlah Antrean Peserta BPJS Kesehatan di Masa Pandemi.
3. Observasi Observasi atau pengamatan dilakukan Penulis yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek Penulisan. Dalam Penulisan ini, observasi diawali dengan pengamatan

Kebijakan BPJS Kesehatan dan Pelayanan langsung di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Bandar Lampung.

4. Hasil dan Pembahasan

Analisis Kegiatan

Analisis Kegiatan adalah usaha yang dilakukan dalam mengamati sesuatu secara mendetail dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau menyusun komponen tersebut untuk dikaji lebih lanjut. Analisis kegiatan ini dilakukan dalam program magang kampus merdeka di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung selama 4 bulan karena dalam pelaksanaannya ditemukan beberapa masalah yang menarik diteliti maka Penulis melakukan pengumpulan data dari beberapa sumber yaitu kuesioner, observasi dan studi kepustakaan kemudian menganalisisnya.

Analisis Kuesioner Penelitian

Pada Penelitian ini yang menjadi objek Penelitiannya adalah masyarakat pengguna aplikasi Mobile JKN yang terdaftar di BPJS Kesehatan. Kuesioner disebar menggunakan google form ke berbagai media sosial dan terjun langsung ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung. Total kuesioner yang disebar sebanyak 50 kuesioner, dan seluruh kuesioner dapat diolah. Hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Jumlah Kuesioner

Keterangan	Total
Kuesioner Yang dihasilkan	50
Kuesioner tidak lengkap	(0)
Kuesioner yang dapat dianalisis	50

Sumber: Data Primer, 2022

Dari 50 Responden terdiri dari beberapa kalangan, mulai dari anak muda sampai orang dewasa dari mahasiswa sampai dengan pekerja. Hasil Rekapitulasi kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Rekapitulasi Data Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki – laki	21	42%
Perempuan	29	58%
Usia	Jumlah	Persentase (%)
< 20	3	6%
21 – 25	43	86%
26 – 30	0	0%
> 30	4	8%
Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Berpendidikan	1	2%
SD	1	2%
SMP Sederajat	0	0%
SMA Sederajat	10	20%
Mahasiswa	22	44%
Diploma 3	2	4%
Strata 1/S1	14	28%
Strata 2/S2	0	0%

Analisis Deskriptif

Karakteristik responden dan jawaban responden merupakan menganalisis deskriptif dalam Penelitian. Data primer yang telah berhasil dikumpulkan oleh Peneliti kemudian dianalisis. Analisis karakteristik responden meliputi Jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan.

Tabulasi Data

Untuk memudahkan penyajian data, maka data disajikan dalam bentuk tabel. Tabulasi dari data yang terkumpul, sebagai berikut:

Tabel 3. Tabulasi Data Variabel Efisiensi Aplikasi Mobile JKN

No	PERNYATAAN	JUMLAH RESPONDEN			
		SS	S	TS	ST
1.	Situs ini memungkinkan saya untuk mendapatkan layanan yang lebih cepat	23	-	-	-
2.	Situs ini memudahkan untuk menemukan apa yang saya butuhkan	19	-	-	-
3.	Situs ini mudah dimengerti dalam Penggunaannya	21	-	1	-
4.	Saya mudah mengakses apa saja yang ada di situs ini	19	-	1	-
5.	Informasi yang ada di situs ini tersusun Rapih	19	1	2	-
6.	Halaman situs dapat dibuka dengan Cepat	19	-	2	1
7.	Situs ini sangat mudah digunakan	22	-	-	-
8.	Saya dapat mengaksesnya situs ini dengan cepat	20	-	3	-
9.	Situs ini terorganisir dengan baik	18	-	1	-
10.	Situs ini memberikan layanan yang sesuai dengan harapan	17		-	-
Jumlah Rata –Rata		19,7	0,1	1	0,1
Persentase		98,5%	0,5%	5%	0,5

Sumber: Data diolah, 2022

Jumlah Rata-Rata:

$$x = \frac{\text{Jumlah pertanyaan responden}}{\text{Jumlah pernyataan}}$$

Persentase:

$$x = \frac{\text{jumlah pertanyaan responden} \cdot \text{Jumlah pernyataan}}{100\%}$$

Berdasarkan Tabel 3 Variabel Efisiensi Aplikasi Mobile JKN dapat kita ketahui bahwa Dari hasil analisis deskriptif di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas 98,5% responden memilih sangat setuju dengan adanya layanan Mobile JKN, dibandingkan dengan 0,5% dan 5% yang tidak menyetujui adanya layanan Mobile JKN.

Tabel 4. Tabulasi Data Variabel System Availability (Ketersediaan Sistem)

No	PERNYATAAN	JUMLAH RESPONDEN			
		SS	S	TS	ST
1.	Situs ini dapat berjalan dan berfungsi tanpa hambatan	16	32	2	-
2.	Situs ini tidak tersendat	15	32	3	-
3.	Halaman di situs ini tidak mengalami penghentian ketika saya memasukan informasi	15	33	2	-
Jumlah Rata – rata		15,3	32,3	2,3	
Persentase		38,5%	80,5%	6%	

Sumber: Data diolah, 2022

Jumlah Rata-Rata:

$$x = \frac{\text{Jumlah pertanyaan responden}}{\text{Jumlah pernyataan}}$$

Persentase:

$$x = \frac{\text{jumlah pertanyaan responden} \cdot \text{Jumlah pernyataan}}{100\%}$$

Berdasarkan Tabel 4 Variabel System Availability (Ketersediaan Sistem) dapat kita ketahui bahwa Dari hasil analisis deskriptif di atas, dapat disimpulkan mayoritas 80,5 % responden memilih setuju, dan 38,5% sangat setuju dengan adanya ketersediaan system pada layanan Mobile JKN sehingga dapat memberikan kemudahan pada masyarakat. Dan 6% yang tidak setuju akan adanya layanan Mobile JKN.

Tabel 5. Tabulasi Data Variabel Contact (Kontak)

No	PERNYATAAN	JUMLAH RESPONDEN			
		SS	S	TS	ST
1.	Situs ini menyediakan nomor telepon untuk menghubungi perusahaan asal situs	18	32	-	-
2.	Situs ini memiliki layanan konsumen yang tersedia secara online	17	33	-	-
3.	Situs juga menawarkan kontak langsung dengan pekerja layanan konsumen jika ada masalah yang tidak dapat diselesaikan oleh sistem secara online	18	31	1	-
4.	Situs melindungi privasi pengguna dengan baik	22	28	-	-
Jumlah Rata-rata		18,75	31	0,25	
Persentase		37,5%	62%	0,5%	

Sumber : Data diolah, 2022

Jumlah Rata-Rata:

$$x = \frac{\text{Jumlah pertanyaan responden}}{\text{Jumlah pernyataan}}$$

Persentase:

$$x = \frac{\text{jumlah pertanyaan responden} \cdot \text{Jumlah pernyataan}}{100\%}$$

Berdasarkan Tabel 4.2.3.3 Variabel Contact (Kontak) dapat kita ketahui bahwa Dari hasil analisis deskriptif di atas, dapat disimpulkan mayoritas 37,5 % responden memilih sangat setuju dan 62% setuju dengan adanya kontak sistem layanan Mobile JKN sehingga dapat mempermudah dalam proses layanan pada Mobile JKN.

5. Kesimpulan

Penulis mengamati pentingnya layanan digital pada kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandar Lampung, hal ini memberikan dampak positif kepada masyarakat dalam segi efisiensi pada penggunaan aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan kota bandar Lampung bahwa mayoritas 98,5% responden memilih sangat setuju dengan adanya layanan mobile JKN. Sehingga, Ketersediaan System ini memberikan dampak positif bagi masyarakat yang dimana waktu antri dapat digunakan untuk hal-hal lain yang lebih produktif. Penggunaan aplikasi mobile JKN tidak hanya membrikan pelayanan secara offline/kontak secara langsung namun juga dapat membantu masyarakat dalam kontak secara tidak langsung melalui mobile JKN hal ini berguna untuk memperoleh kemudahan menyelesaikan urusan administratif dengan menggunakan smartphone dimana saja dan kapan saja. Oleh karena itu, Berdasarkan latar belakang di atas maka Penulis merasa perlu untuk melakukan Penulisan yang berjudul “Efektifitas Layanan Digital Mobile JKN Terhadap Jumlah Antrian Peserta BPJS Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19”.

Penelitian kualitatif ini dilakukan untuk mengetahui layanan digital, inovasi dan kualitas layanan terhadap peningkatan layanan pada kantor BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Analisis data dari hasil analisis kegiatan dengan cara: Tabulasi Data. 56 Setelah melakukan analisis data maka diperoleh hasil yaitu layanan digital terhadap peningkatan layanan dimasa pandemi Covid-19. Inovasi layanan berpengaruh terhadap proses pelayanan pada kantor BPJS Kesehatan kota bandar lampung dimasa pandemi Covid-19. Kualitas layanan berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan pada kantor BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung.

Saran

Tujuan pelaksanaan program magang ini sebenarnya sudah cukup baik sebagai wadah mahasiswa untuk mempraktekan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan, serta sebagai tempat untuk mengembangkan soft skill yang dimilikinya, namun, perlu adanya perbaikan untuk berbagai pihak agar program magang ini dapat dilaksanakan dengan lebih baik lagi kedepannya. Diantaranya adalah Universitas Malahayati khususnya Fakultas Ekonomi seharusnya dapat merencanakan program ini dengan lebih matang lagi dari mulai waktu pelaksanaan yang bersamaan untuk seluruh mahasiswa agar penyusunan laporan magang nantinya bisa tepat waktu bagi seluruh mahasiswa, selanjutnya adalah buku panduan magang yang seharusnya dapat diterbitkan sebelum dimulainya pelaksanaan magang agar memudahkan mahasiswa memahami teknis pelaksanaan magang, tata aturan, tata laksana kegiatan serta sistematika penyusunan laporan magang.

Saran selanjutnya adalah untuk Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung sebagai mitra dalam pelaksanaan magang agar dapat membuat kebijakan yang lebih baik lagi untuk mengembangkan layanan dengan berbagai permasalahannya dimasa pandemi Covid-19, mengingat pentingnya layanan yang baik untuk konsumen. Dan semoga Penulisan ini dapat menjadi acuan bagi kantor Cabang BPJS Kesehatan untuk membuat kebijakan dalam menyelesaikan permasalahan peningkatan layanan dimasa pandemi Covid-19 dengan memaksimalkan layanan digital, membuat inovasi terhadap layanan digital serta peningkatan kualitas layanan digital.

Ucapan Terima Kasih

1. Penulis mengucapkan terima kasih Yayasan ALIH Teknologi yang telah memberikan beasiswa sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan hingga tingkat perkuliahan;
2. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Dosen serta Civitas Akademik Universitas Malahayati telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis;

3. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga penulis khususnya Orangtua yang telah mendidik dengan sepenuh hati dan penuh kasih sayang serta dukungan selama ini;
4. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman – teman mahasiswa Fakultas Ekonomi khususnya angkatan 2018.

Referensi

- Andria, F., & Kusnadi, N. 2017. Dampak Kepesertaan BPJS Bagi Pekerja Informal di Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*. Vol. 3. No 1.
- BPJS Kesehatan. 2017. Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2017.
- BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung. 2022.
- BPJS Kesehatan. 2020. Akses Pelayanan Dalam Genggalam: BPJS kesehatan luncurkan aplikasi PANDA.WA.
- Hermansyah, H., Darmana, A., & Nur'aini, N. 2019. Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur Tahun 2018. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 8(1), 58–69.
- Indrawati, K. A. P., Sudiarta, I. N., & Suardana, I. W. 2017. Efektifitas Iklan Melalui Media Sosial Facebook dan Instagram Sebagai Salah Satu Strategi Pemasaran di Krisna Oleh-oleh Khas Bali.
- Krisdayanti, W. 2021. Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan. Sumatera Utara: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Komala, R & Firdaus, A. 2020. Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Terhadap. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 6 (2), 188–199.
- Komang, Dkk. (2017). Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian Universitas Jayabaya Jakarta, Vol. 7, No. 2, Februari 2002
- Mardiasmo. 2017. Perpajakan Edisi Terbaru 2016. Yogyakarta.
- Mingkid, J. G., Liando, D., & Lengkong, J. 2017. Efektifitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan. Minahasa Utara : Universitas Sam Ratulangi.
- Natassa, J & Dwijayanti, S. S. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak.
- Ombudsman. 2020. Praktekmal Administrasi Yang Terus Berulang Dalam Penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru PPDB Tahun 2017. Berita Ombudsman RI. 2020.
- Pratiwi, H. P. 2019. Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Accptance And Use Of Tecchnology Atau UTAUT. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Putri, F. L. B., Najoan, X. B. N., & Rindengan, Y. D. 2017. Sistem Informasi Pemetaan Fasilitas Kesehatan BPJS Berbasis Android di Kota Bitung. *Jurna; Teknik Informatika*, 11(1).
- Purwaningsih R. 2021. BPJS Kesehatan resmi capai universal health coverage. www.bpjs.go.id
- Rustamaji, I. 2019. Manfaat Aplikasi Mobile JKN-KIS, Cara pendaftaran Hingga Kemudahan Yang Akan Di Dapat Pengguna.
- Sari, M. L., Hartini, S., & Andria, F. 2019. Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Antrian Di Kantor Cabang NPJS Kesehatan Kabupaten Bogor. *Pakuan : Universitas Pakuan*.
- Sari, M. K. 2021. Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi. Jambi: Universitas Jambi.