

Efektivitas Aplikasi *Mobile* JKN di Kecamatan Alam Barajo

Ilmi Kartika Ulfa¹, Rizalia Wardiah², Arnild Augina Mekarisce³

¹ Ilmu Kesehatan Masyarakat, Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Jl. Letjend Soeprapto No.33 Telanaipura, Jambi, 36122, Indonesia

Email: ilmikartika897@gmail.com¹, rizaliawardiah@unja.ac.id², Augina@unja.ac.id³

Abstrak

Salah satu inovasi yang dilakukan BPJS yaitu dengan diciptakan Aplikasi *Mobile* JKN sebagai wujud upaya BPJS untuk meningkatkan pelayanannya. Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN tertinggi di Provinsi Jambi yaitu Kota Jambi hampir mencapai angka 80.000 (76.272 Orang) atau 12% dari jumlah peserta JKN. Pada angka tersebut masih cukup jauh antara peserta JKN dengan total 97,7% Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui keefektifan Aplikasi *Mobile* JKN di Kota Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain studi kasus menggunakan teknik statistik kuantitatif. Sampel penelitian ini ialah sebagian dari jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Alam Barajo sebanyak 106 sampel dengan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Analisis data menggunakan *Microsoft Excel* dan rumus *efektivitas*. Dari hasil analisis tersebut didapat bahwa Kualitas Sistem (*System Quality*) pada Aplikasi *Mobile* JKN sebesar 74,15%. Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada Aplikasi *Mobile* JKN sebesar 73,92%. Kualitas Layanan (*Service Quality*) pada Aplikasi *Mobile* JKN sebesar 68,11%. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada Aplikasi *Mobile* JKN sebesar 68,20%. Manfaat Bersih (*Net Benefit*) pada Aplikasi *Mobile* JKN sebesar 72,07%. Efektivitas Aplikasi *Mobile* JKN sebesar 68,51%. Aplikasi *Mobile* JKN dianggap sudah efektif dengan nilai presentase diatas 60% yaitu 68,51%.

Kata kunci: Aplikasi *Mobile* JKN, BPJS, Efektivitas, JKN

Effectiveness of the JKN Mobile Application in Alam Barajo Distric

Abstract

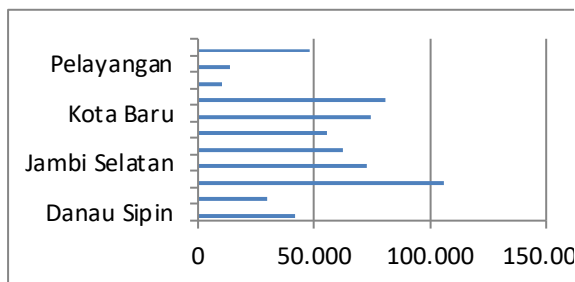
One of the innovations made by BPJS is the creation of the JKN Mobile application as a form of BPJS's efforts to improve its services. The highest use of the JKN Mobile Application in Jambi Province, namely Jambi City, has almost reached 80,000 (76,272 people) or 12% of the number of JKN participants. At this figure it is still quite far between JKN participants and a total of 97.7% The purpose of this study is to determine the effectiveness of the JKN Mobile application in Alam Barajo District City, Jambi City. This type of quantitative research with a case study design using quantitative statistical techniques. The sample of this study was part of the number of National Health Insurance participants in Alam Barajo District, totaling 106 samples with the sampling technique, namely *accidental sampling*. Data analysis using *Microsoft Excel* and the effectiveness formula. From the results of the analysis, it is found that *System Quality* on the JKN Mobile Application is 74.15%. *Information Quality* on the JKN Mobile Application is 73.92%. *Service Quality* on the JKN Mobile Application is 68.11%. *User Satisfaction* on the JKN Mobile Application is 68.20%. *Net Benefit* of the JKN Mobile App is 72.07%. The effectiveness of the JKN Mobile Application is 68.51%. The JKN Mobile Application is considered effective with a percentage value above 60%, namely 68.51%.

Keywords: JKN Mobile Application, BPJS, Effectiveness, JKN

PENDAHULUAN

Pemerintah menyelenggarakan perlindungan sosial yang berfungsi untuk bertanggungjawab bagi warga negara atau penduduk dalam mencukupi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Hal tersebut tercantum dalam UU No. 4 Tahun 2011 mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, meliputi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Prasetyo and Saufan 2022). Berdasarkan data dari Kantor Cabang BPJS Kota Jambi Per 31 Maret 2022 Cakupan kepesertaan program jaminan kesehatan secara nasional berjumlah 237.923.846 jiwa (87,1%) dari jumlah total penduduk yang ada.

Kepesertaan JKN Provinsi Jambi Pada bulan Januari-Maret tahun 2022, yaitu 2.761.285 jiwa atau sekitar 76,6% dari total jumlah penduduk sebanyak 3.603.439 jiwa. Sedangkan cakupan kepesertaan JKN di Kota Jambi yaitu 607.562 jiwa atau sekitar 97,7% dari total jumlah penduduk sebanyak 621.365 jiwa.



Gambar 1 Distribusi Peserta JKN berdasarkan wilayah kecamatan
(sumber: Data BPJS Kesehatan Mei 2022)

Berdasarkan Gambar 1 dapat diketahui bahwa jumlah kepesertaan JKN tertinggi pada wilayah Kecamatan Alam Barajo dengan total 106.086 jiwa atau sekitar 95% dari jumlah penduduk sebanyak 11.132 jiwa.

Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan memiliki komitmen untuk selalu memberi pelayanan yang terbaik untuk masyarakat Indonesia dalam segi pelayanan kesehatan ataupun dalam memberi informasi kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang dilakukan BPJS yaitu dengan diciptakan Aplikasi *Mobile* JKN sebagai wujud upaya BPJS untuk meningkatkan pelayanannya.(Kusumaningrum and Azinar 2018)

Menurut Mardiasmo dalam Wike (2021), parameter keberhasilan sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya adalah efektivitas. Sebuah organisasi sudah dapat berjalan secara efektif jika organisasi tersebut sudah mencapai tujuannya (Aryani, Idris, and Laming 2020).

Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN tertinggi di Provinsi Jambi yaitu Kota Jambi hampir mencapai angka 80.000 (76.272 Orang) atau 12% dari jumlah peserta JKN. Pada angka tersebut masih cukup jauh antara peserta JKN sdengan total 97,7% dan pengguna Aplikasi *Mobile* JKN hanya 12%. Oleh kerna itu hal ini menjadikan salahsatu faktor pendukung dengan dilaksanakannya penelitian terhadap efektivitas Aplikasi *Mobile* JKN.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dibuat dan diimplementasikan oleh pemerintah adalah suatu program yang memiliki tujuan dalam peningkatan aksesibilitas masyarakat akan pelayanan kesehatan dan administrasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan meningkatnya angka cakupan kepesertaan JKN yang hampir 100% (95%) dari jumlah penduduk Kecamatan Alam Barajo sehingga dibutuhkan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas Aplikasi *Mobile* JKN pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kecamatan Alam Barajo.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif dengan desain studi kasus menggunakan teknik statistik kuantitatif dengan bantuan kuesioner yang menggunakan skala likert. Dan dilakukan uji reliabilitas menggunakan uji *Crombach Alpha*. Penelitian dilakukan di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi. Penilaian item dilakukan pada Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Manfaat Bersih (*Net Benefit*).

Sampel yang digunakan ialah sebagian dari jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi. Perhitungan sampel dalam penelitian tersebut ditentukan dengan rumus sampling *Lemeshow*.

Berdasarkan hasil dari perhitungan menggunakan rumus diatas, jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebesar 96 sampel. Namun untuk menghindari ketidaktepatan maka peneliti tambahkan 10% dari total sampel yang diperoleh, dimana didapat sampel sebanyak 106 sampel. Analisis data menggunakan analisis data univariat serta menggunakan rumus efektivitas. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian yakni dengan menggunakan *nonprobability sampling*. Sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang ditemui tersebut sesuai sebagai sumber data (Sugiyono 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Dr. Mesiono (2018) Efektivitas merupakan suatu bentuk sebuah keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuan dalam melayani masyarakat khususnya untuk mendapatkan kepuasan pada pelanggan sesuai dengan apa yang telah direncanakan (Mesiono 2018).

Berikut merupakan rumus dalam melihat efektivitas sebuah program atau sistem, dan diukur menggunakan tabel tingkat kesuksesan:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

Dalam pengukuran efektivitas menggunakan skala ranking yaitu hasil dan pembahasan berisi hasil analisis fenomena di wilayah penelitian yang relevan dengan tema kajian. Hasil penelitian hendaknya dibandingkan dengan teori dan temuan penelitian yang relevan.

Tabel 1.1 Pengukuran Efektivitas

Rasio Efektivitas	Tingkat Capaian
0-20%	Sangat tidak sukses
21-40%	Tidak sukses
41-60%	Cukup sukses
61-80%	Sukses
81-100%	Sangat sukses

A. Kualitas Sistem (System Quality)

Pada suatu Aplikasi atau web kualitas sistem merupakan sebuah pengukuran

karakteristik yang meliputi kegunaan, ketersediaan, keandalan, kemampuan beradaptasi, dan waktu respon, contohnya yaitu lama waktu dalam pengunduhan yang merupakan contoh dari kualitas yang dinilai oleh pengguna sistem e-commerce.(MCLEAN and WILLIAM 2003)

Berdasarkan hasil data yang telah di dapat dan diolah diketahui bahwa kualitas sistem pada Aplikasi *Mobile JKN* dinilai efektif yaitu didapat persentase sebesar 74,15% berada dalam rentang nilai atau rasio efektivitas antara 61-80%.

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{1572}{4 \times 5 \times 106} \times 100\% \\ &= 74,15\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil data yang telah di dapat dan diolah diketahui bahwa kualitas sistem pada Aplikasi *Mobile JKN* dinilai efektif yaitu didapat persentase sebesar 74,15% berada dalam rentang nilai atau rasio efektivitas antara 61-80%. Pada hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa berdasarkan kualitas sistem peneliti memberikan pertanyaan di kuesioner mengenai kemudahan prosedur, performa Aplikasi, kerahasiaan data dan waktu dalam penggunaan Aplikasi. Sebagian besar responden tidak terdapat kendala selama menggunakan Aplikasi *Mobile JKN* sedangkan responden lainnya mengalami kendala dalam log in dan terkadang muncul notifikasi offline saat handphone sudah tersambung internet.

B. Kualitas Informasi (Information Quality)

Parameter untuk mengukur kualitas informasi yaitu; ketersediaan/ kelengkapan informasi (*completeness*), kemudahan pemahaman (*ease of understanding*), penyajian informasi (format), relevansi kebutuhan (*relevance*), dan keakurasian informasi (*accurate*).(Sapty Rahayu, Apriliyanto, and Sigit Purnomo Wuryo Putro 2018)

Berdasarkan hasil data yang telah di dapat dan diolah diketahui bahwa

kualitas informasi pada Aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif yaitu didapat persentase sebesar 73,92% berada dalam rentang nilai atau rasio efektivitas antara 61-80%.

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{1959}{5 \times 5 \times 106} \times 100\% \\ &= 73,92\% \end{aligned}$$

Pada hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa berdasarkan kualitas informasi peneliti memberikan pertanyaan di kuesioner mengenai kelengkapan fitur, kelengkapan informasi, *update* Aplikasi, kepercayaan pada Aplikasi serta bahasa yang digunakan mudah dipahami pada Aplikasi *Mobile* JKN. Sebagian besar responden setuju bahwa pada Aplikasi *Mobile* JKN memiliki kelengkapan dalam fitur maupun informasi serta bahasa yang digunakan mudah di pahami. Sebagian responden lainnya merasa kesulitan dalam pengaksesan beberapa fitur yang terkadang *error*.

C. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Memastikan layanan yang diberikan oleh sistem informasi, seperti update dan respon terhadap feedback yang diberikan oleh pengguna. Indikator pengukur kualitas layanan meliputi jaminan sistem (*assurance*), empati (*empathy*), dan waktu respon layanan (*responsiveness*). (Sapty Rahayu et al. 2018) Berdasarkan hasil data yang telah di dapat dan diolah diketahui bahwa kualitas layanan pada Aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif yaitu didapat persentase sebesar 68,11% berada dalam rentang nilai atau rasio efektivitas antara 61-80%.

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{722}{2 \times 5 \times 106} \times 100\% \\ &= 68,11\% \end{aligned}$$

Pada hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa berdasarkan kualitas layanan peneliti memberikan pertanyaan di kuesioner mengenai keamanan dan respon keluhan pada Aplikasi *Mobile* JKN. Sebagian besar responden menyatakan

kualitas layanan pada aplikasi *Mobile* JKN tidak terdapat kendala dan sudah berfungsi dengan baik untuk keluhan langsung direspon namun sebagian responden lainnya memiliki kendala seperti fitur respon dari Aplikasi memang cepat namun tidak segera diproses oleh pihak call center.

D. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna menjadi sarana penting untuk mengukur pendapat pengguna tentang suatu sistem Aplikasi/web dan harus mencakup seluruh siklus pengalaman pelanggan mulai dari pencarian informasi hingga pembelian, pembayaran, tanda terima, dan layanan (MCLEAN and WILLIAM, 2003).

Berdasarkan hasil data yang telah di dapat dan diolah diketahui bahwa kepuasan pengguna pada Aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif yaitu didapat persentase sebesar 68,20 % berada dalam rentang nilai atau rasio efektivitas antara 61-80%.

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{719}{2 \times 5 \times 106} \times 100\% \\ &= 68,20\% \end{aligned}$$

Pada hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa berdasarkan kepuasan pengguna, peneliti memberikan pertanyaan pada kuesioner mengenai kemudahan dalam *log in* atau mendaftar dan kegiatan administratif. Sebagian responden nmenyatakan bahwa saat mendaftar/*log in* tidak mengalami kendala serta sangat membantu dalam kegiatan administratif karena mereka tidak perlu langsung ke kantor cabang tetapi dapat hanya dengan menggunakan *handphone* dalam melakukan kegiatan administratif yang di butuhkan. Sedangkan responden lainnya menyatakan bahwa sering terdapat kendala dalam *log in* seperti *captcha* yang tidak muncul, kode verifikasi *otp* membutuhkan waktu yang lama.

E. Manfaat Benefit (*Net Benefit*)

Manfaat bersih, ukuran keberhasilan yang sangat esensi dan mendasar karena

merangkap keseimbangan dampak positif dan negatif dari e-commerce pada pelanggan, pemasok, karyawan, organisasi, pasar, industri, ekonomi, dan bahkan masyarakat (MCLEAN and WILLIAM, 2003). Berdasarkan hasil data yang telah di dapat dan diolah diketahui bahwa kualitas sistem pada Aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif yaitu didapat persentase sebesar 72,07 % berada dalam rentang nilai atau rasio efektivitas antara 61-80%.

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{1528}{4 \times 5 \times 106} \times 100\% \\ &= 72,07\% \end{aligned}$$

Pada hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa berdasarkan kepuasan pengguna, peneliti memberikan pertanyaan pada kuesioner mengenai menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN dapat menghemat biaya, membutuhkan waktu yang singkat, dapat digunakan dengan mudah serta efektif dan efisien. Sebagian responden menyatakan bahwa Aplikasi *Mobile* JKN sangat membantu dalam menghemat biaya karna tidak perlu mengeluarkan biaya ke kantor cabang sehingga hal tersebut juga berpengaruh terhadap waktu serta hal ini dianggap efektif dan efisien. Sedangkan sebagian beberapa lainnya responden menyatakan bahwa Aplikasi *Mobile* JKN sulit digunakan bagi lansia dan tidak semua orang memiliki *handphone* dan masih sering terjadi bug dan error pada Aplikasi *Mobile* JKN.

F. Efektivitas Aplikasi *Mobile* JKN

Berdasarkan hasil data yang telah di dapat dan diolah diketahui bahwa efektivitas dari Aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif yaitu didapat persentase sebesar 68,51 % berada dalam rentang nilai atau rasio efektivitas antara 61-80%.

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{6173}{17 \times 5 \times 106} \times 100\% \\ &= 68,51\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil data yang telah di dapat dan diolah diketahui bahwa

efektivitas dari Aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif yaitu didapat persentase sebesar 68,51 % berada dalam rentang nilai atau rasio efektivitas antara 61-80%. Pada efektivitas Aplikasi *Mobile* JKN didapat dari nilai rata-rata dari setiap variabel diantaranya kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*Information quality*), kualitas layanan (*service quality*). Kepuasan pengguna, manfaat benefit (*net benefit*).

Persentase secara keseluruhan pada Aplikasi *Mobile* JKN didapat bahwa Aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif dengan persentase sebesar 68,51%. Dikatakan efektif karena rentang nilai atau rasio 61-80% artinya sukses. Hasil dari analisis keefektivitasan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lisa dkk pada tahun 2019 dengan judul Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN sebagai strategi meminimalisir tingkat antrian di kantor BPJS kesehatan kabupaten bogor.

SIMPULAN

Berdasarkan dari perolehan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa Aplikasi *Mobile* JKN dapat dikatakan efektif dengan persentase secara keseluruhan pada Aplikasi *Mobile* JKN yaitu 68,51%. Setiap variabel memiliki nilai diatas angka 61% yang merupakan sebagai tolak ukur angka keberhasilan aplikasi dengan menggunakan rumus efektivitas. Terdapat beberapa hal yang masih perlu diperhatikan yaitu terkait pengadaan sosialisasi lebih lanjut yang dilakukan oleh pihak pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS mengingat angka pengguna Aplikasi hanya mencapai angka 12% dari peserta JKN sebanyak 97,7%. Aplikasi *Mobile* JKN masih perlu dilakukannya *upgrade* dan evaluasi lebih lanjut guna untuk menghindari sering terjadinya *error*, hal ini agar masyarakat pengguna Aplikasi *Mobile* JKN dapat menggunakan Aplikasi dengan nyaman tanpa perlu menghadapi permasalahan *error* pada Aplikasi *Mobile* JKN.

UCAPAN TERIMAKASIH

Sebagai ungkapan hormat dan penghargaan penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah ikut berpartisipasi selama penelitian dan penulisan berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Arie, Purwanti. 2007. "Rancangan Dan Impelementasi Model Pemeriksaan Kinerja Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Atas Aplikasi E-Government Di Pemerintah Daerah: Studi Kasus Kabupaten Sragen."
- Aryani, Ketut, Muh. Idris, And Ripa Fajarina Laming. 2020. "Analisis Efektivitas Perputaran Piutang Dalam Meningkatkan Laba Pada Koperasi Simpan Pinjam Berkat Makassar." *Economic Bosowa Journal* 6(005):13–24.
- Kusumaningrum, Andita, And Muhammad Azinar. 2018. "Kepesertaan Masyarakat Dalam Jaminan Kesehatan Nasional Secara Mandiri." *Higeia Journal* 2(1):149–60.
- Mclean, William H. Delone And Ephraim R., And William. 2003. "The Delone And Mclean Model Of Information Systems Success: A Ten-Year Update." 19:442–56. Doi: 10.1016/0012-1606(78)90250-6.
- Mesiono. 2018. *Efektivitas Manajemen*. Prasetiyo, Ryan Aldi, And Saufan. 2022. "Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile Jkn* Dalam Mengurangi Antrian." 7(2).
- Sapty Rahayu, Flourensia, Robert Apriliyanto, And Yohanes Sigit Purnomo Wuryo Putro. 2018. "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (Sikma) Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean." *Indonesian Journal Of Information Systems* 1(1):34–46. Doi: 10.24002/Ijis.V1i1.1704.
- Sugiyono, D. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*.