

Kajian *User Centric Government*: Analisis Performa Aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Karawang

Azmi Ayu Fadhilah Burhanudin, Lina Aryani, Dewi Noor Azijah,
Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia,
2110631180156@student.unsika.ac.id, lina.ariyani@fisip.unsika.ac.id,
dewinoor.azijah@fisip.unsika.ac.id

ABSTRACT

This study aims to explore the experiences of individuals when using the JKN mobile application. This research focuses on how the performance of the JKN mobile application can unravel the problems that exist in the health care sector and can help users to get proper, efficient, and effective health services. This research method uses phenomenological qualitative research through observation, interviews and other documents that support the research. BPJS Kesehatan as a service provider needs to supervise the JKN mobile application. BPJS Kesehatan has the authority to regulate and be responsible for the performance of the JKN mobile application. Performance of the JKN mobile application still has some problems such as errors in some time and failing to load data in the doctor's schedule feature.

Keyword: *JKN Mobile Application, BPJS Health, User.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggali informasi pengalaman dari individu saat menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Penelitian ini berfokus pada bagaimana performa dari aplikasi *mobile* JKN dapat mengurai permasalahan yang ada di sektor layanan kesehatan dan dapat membantu para pengguna untuk mendapat layanan kesehatan yang layak, efisien, dan efektif. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif bersifat fenomenologi melalui observasi, wawancara serta dokumen-dokumen lain yang menunjang penelitian. BPJS Kesehatan sebagai penyedia layanan perlu melakukan pengawasan dari jalannya aplikasi *mobile* JKN. BPJS Kesehatan memiliki kewenangan dalam mengatur serta bertanggung jawab dalam performa aplikasi *mobile* JKN. *Performance* dari aplikasi *mobile* JKN masih terdapat beberapa kendala seperti eror dalam beberapa waktu dan gagal memuat data dalam fitur jadwal dokter.

Kata Kunci: Aplikasi *Mobile* JKN, BPJS Kesehatan, Pengguna.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Negara berupa pelayanan di bidang jasa. Menurut (Sinambela, 2010 dalam Angelita, 2021) pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan hak dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Setiap individu memiliki hak dan kesempatan untuk mendapat kesetaraan dalam pelayanan termasuk pelayanan kesehatan.

Dalam undang-undang yang sudah tertulis, maka pemerintah meluncurkan PT Askes Indonesia yang bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan pada tahun 2013

(Solechan, 2019). BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan badan hukum publik yang dibentuk agar menjamin kebutuhan dasar hidup yang layak seluruh rakyat (Pemerintah Republik Indonesia, 2011). Dalam membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang salah satunya ialah BPJS Kesehatan, diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. BPJS Kesehatan mengelola Jaminan Kesehatan (JKN) yang mulai dilaksanakan pada 1 Januari 2014.

Dengan berkembangnya teknologi yang ada, pemerintah mengharuskan mengembangkan pelayanan agar memberikan masyarakat pelayanan yang mudah dan efisien sehingga para masyarakat merasakan kepuasan saat menerima layanan. Salah satu inovasi dalam mereformasi pelayanan publik, pemerintah melakukan pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi. Aplikasi *mobile* JKN merupakan salah satu bentuk inovasi transformasi digital yang dibentuk oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi *mobile* JKN merupakan upaya BPJS Kesehatan untuk mencapai efisiensi dalam melakukan pelayanan kesehatan agar seluruh masyarakat bisa mengakses informasi dan pelayanan secara *online*.

Kabupaten Karawang merupakan salah satu wilayah yang berkontribusi dalam program JKN. Kabupaten Karawang berhasil mendapat penghargaan Universal Health Coverage (UHC) program Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Sebanyak 2.424.663 jiwa atau 96,61 persen penduduk Karawang terdaftar sebagai peserta program JKN. Namun, masih terdapat masih terdapat 3,09 persen atau 77.618 jiwa penduduk Karawang yang masih belum terdaftar (Sumber: Pemerintah Kabupaten Karawang).

Namun, tingginya angka kepesertaan dari sistem JKN ini tidak menjamin keberhasilan dalam pelaksanaan inovasi *mobile* JKN. Banyak masyarakat yang enggan menggunakan aplikasi *mobile* JKN dikarenakan minimnya pemahaman terkait penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Selain itu, banyak masyarakat yang berasal dari wilayah yang belum terjangkau oleh sinyal. Maka dari itu, banyak para masyarakat yang mengeluhkan sulitnya mengakses aplikasi *mobile* JKN karena terkendala oleh sinyal yang buruk. Akibat dari kendala-kendala tersebut, para masyarakat lebih memilih datang langsung ke tempat pelayanan dibanding menggunakan inovasi aplikasi *mobile* JKN (Prasetyo, 2022).

Beberapa fitur yang terdapat pada aplikasi *mobile* JKN masih sering terdapat eror. Masyarakat mengeluhkan gangguan sistem pada aplikasi *mobile* JKN yang menghambat dalam melakukan pelayanan kesehatan. Selain itu, para masyarakat juga mengeluhkan sulitnya saat menggunakan aplikasi *mobile* JKN seperti saat registrasi ataupun saat verifikasi nomor *handphone* (Mantiri, 2024). Hal tersebut menjadi fokus khusus dalam hambatan pelaksanaan inovasi *mobile* JKN.

Sebagai media pelayanan kesehatan, inovasi digitalisasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan yaitu aplikasi *mobile* JKN perlu mengedepankan prinsip dan kenyamanan para pengguna. Inovasi aplikasi *mobile* JKN perlu memudahkan urusan dan permasalahan pengguna yang hendak mendapatkan layanan kesehatan. Pada penelitian ini fokus peneliti ialah melihat bagaimana performa dari aplikasi *mobile* JKN dalam mengurai permasalahan-permasalahan yang terdapat pada sektor layanan kesehatan.

Tujuan dari penelitian ini ialah mengukur bagaimana performa aplikasi *mobile* JKN yang dirasakan para pengguna dalam membantu mendapatkan layanan kesehatan. Dalam menerapkan layanan kesehatan berbasis *e-Government*, performa dari sebuah aplikasi sangat penting dilakukan guna membantu permasalahan para pengguna.

METODE PENELITIAN

Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam mengenai pendekatan *user centric government* dalam penerapan aplikasi *mobile* JKN di BPJS Karawang. Penelitian kualitatif juga menelaah permasalahan yang berada di lapangan berdasarkan fakta-fakta secara empiris yang berasal dari wawancara, observasi, dan catatan lapangan untuk mendapatkan data yang valid.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kualitatif dengan wawancara terpusat untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan harapan peneliti dengan mendesain pertanyaan yang akan diajukan untuk mengetahui respons subjek penelitian. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif untuk mendeskripsikan suatu peristiwa yang berhubungan dengan penerapan aplikasi *mobile* JKN di BPJS Karawang. Dalam mendapatkan informasi, peneliti menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi yang digunakan untuk menggali dan menganalisis informasi dari pengalaman individu. Pendekatan fenomenologi merupakan suatu pendekatan yang berisi mengenai pengalaman atau peristiwa yang dialami dalam kehidupan manusia dalam perilaku dan pikiran individu tersebut (Fitriana, 2018 dalam Nasir, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menerapkan penggunaan aplikasi berbasis *e-government*, tentu *performance* atau performa dari aplikasi tersebut sangat diperhatikan. Performa suatu aplikasi menjadi nilai penting dari suatu keberhasilan menjalankan penggunaan aplikasi. Para pengguna sangat membutuhkan performa aplikasi yang memadai agar dapat membantu menyelesaikan permasalahan mereka. Jika performa dari suatu aplikasi tersebut kurang memadai, maka aplikasi tersebut akan mendapatkan kritikan bahkan tak jarang aplikasi tersebut ditinggalkan oleh para pengguna.

Menurut (Alazemi, 2024) *performance* atau performa sangat penting dalam penggunaan suatu aplikasi karena berisi mengenai permasalahan-permasalahan yang ada di dalam layanan pemerintah seperti kesalahan sistem dan sistem yang kurang responsif dapat secara signifikan mengurangi pengalaman para pengguna.

Performance dapat diartikan juga sebagai pengukuran pencapaian dalam melaksanakan suatu program atau kebijakan untuk mencapai suatu target, visi dan misi organisasi yang disalurkan melalui perencanaan suatu organisasi (Moeheriono, 2012 dalam Mokosolang, 2021).

Berdasarkan pengertian *performance* yang telah dikemukakan oleh (Alazemi, 2024) dan (Moeheriono, 2012) dapat dikemukakan pengertian *performance* ialah pelaksanaan suatu program yang berisi mengenai pembahasan sistem yang ada di suatu layanan, yang nantinya layanan tersebut akan mencapai target sesuai dengan tujuannya.

Performa dari sebuah aplikasi merupakan poin penting yang perlu diperhatikan oleh para penyedia layanan. Performa aplikasi terdiri dari sejauh mana aplikasi tersebut dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Selain itu, performa aplikasi dapat berupa seberapa cepat dan responsif aplikasi terhadap pemakaian dari pihak pengguna.

BPJS Kesehatan sebagai penyedia layanan perlu melakukan pengawasan dari jalannya aplikasi *mobile* JKN. BPJS Kesehatan memiliki kewenangan dalam mengatur serta bertanggung jawab dalam performa aplikasi *mobile* JKN. Salah satu kantor cabang yang mengawasi jalannya aplikasi *mobile* JKN di daerah Kabupaten Karawang ialah BPJS Kesehatan Karawang. BPJS Kesehatan Karawang memastikan bahwa aplikasi *mobile* JKN berjalan dengan baik dan dapat berjalan sesuai fungsinya dengan meminimalisir kendala yang ada. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan dari informan B1, yaitu:

“Sejauh ini aman ya, tidak pernah terjadi keterlambatan sinkronisasi. Karena sudah otomatis menyesuaikan dengan sistem yang kita punya. Jika ada kendala atau keterlambatan, pasti akan segera kami perbaiki agar para pengguna dapat segera mengakses aplikasi mobile JKN”.

Dari hasil wawancara tersebut, BPJS Kesehatan mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam implementasi aplikasi *mobile* JKN di Kabupaten Karawang. Selain itu, BPJS Kesehatan Karawang memiliki komitmen dalam menjaga kepercayaan serta kenyamanan para pengguna dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pengguna.

Performa aplikasi *mobile* JKN sangat berpengaruh dengan aktivitas pelayanan kesehatan yang berada di Rumah Sakit atau Klinik. Apabila aplikasi *mobile* JKN mengalami eror, maka aktivitas pelayanan kesehatan yang berada di Rumah Sakit ataupun Klinik dapat mengalami hambatan. Maka dari itu, performa aplikasi *mobile* JKN perlu diperhatikan agar tidak menimbulkan dampak terhadap pihak-pihak yang menggunakan. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan informan C1, yaitu:

“Untuk itu downtime agak jarang. Namun, di beberapa waktu pernah mengalami eror. Paling kalau lagi maintenance, permasalahan tersebut bisa diselesaikan dengan cepat”.

Dari hasil wawancara tersebut, terbukti bahwa penyelesaian terhadap kendala performa aplikasi *mobile* JKN dapat diselesaikan dengan baik dan cepat. Koordinasi antara BPJS Kesehatan Karawang dengan pihak klinik sangat penting dalam mengawasi jalannya implementasi aplikasi *mobile* JKN di Kabupaten Karawang.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan, *performance* atau performa dari aplikasi *mobile* JKN di Kabupaten Karawang masih terdapat beberapa kendala dan permasalahan dalam pelaksanaannya. Hal tersebut, ditinjau dari pengalaman pengguna aplikasi yang mengeluhkan beberapa kendala dalam mengakses layanan di aplikasi *mobile* JKN.

Hasil observasi pada wawancara salah satu informan pengguna aplikasi pada tanggal 1 Maret 2025 dengan kode A1, pengguna tersebut mengatakan aplikasi *mobile* JKN masih mengalami kendala. Kendala tersebut ialah, aplikasi *mobile* JKN masih mengalami eror atau aplikasi yang lambat dalam beberapa waktu. Hal tersebut terbukti dengan pernyataan informan A1, yaitu:

“Pernah. Saat itu di bulan Januari tahun 2025, tahun baru. Saya terkendala pada fitur pembayaran yang tidak responsif. Biasanya saat saya mau membayar, di jam berapa pun pasti bisa. Tapi, di tahun baru kemarin fiturnya tidak responsif. Mungkin bisa di optimalkan lagi jika di saat-saat tanggal merah”.

Selain itu, peneliti mewawancarai pengguna lain pada tanggal 7 Maret 2025 dengan kode A2. Pengguna tersebut juga mendapat kendala dalam mengakses aplikasi *mobile* JKN seperti aplikasi yang eror saat pengguna hendak menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Hal tersebut didukung oleh pernyataan A2, yaitu:

“Kesulitan pernah. Kalau misal sinyal lagi gak bagus, aplikasinya juga agak lemot. Selain itu juga pernah mau daftar terkendala sistem data jadwal dokternya yang susah muncul, jadi sering kosong jadwalnya. Padahal saat itu dokter tersebut sedang praktik. Terkadang harus beberapa kali di refresh baru muncul jadwal praktik dokternya”

Dari hasil wawancara tersebut, dapat terlihat bahwa para pengguna masih sering mengeluhkan aplikasi yang beberapa kali mengalami eror saat hendak melakukan layanan kesehatan. selain itu, pengguna aplikasi harus sering melakukan *refresh* saat mengakses salah satu fitur yang ada di aplikasi *mobile* JKN.

Dari hasil wawancara tersebut terlihat bahwa performa aplikasi *mobile* JKN mengalami eror pada saat-saat tertentu. Hal ini menjadi perhatian khusus bagi BPJS Kesehatan selaku penyedia layanan. Pengguna mengatakan aplikasi eror pada saat-saat tertentu, terutama pada awal bulan. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan informan B1 sebagai penyedia layanan, yaitu:

“Awal bulan biasanya sedang sistem iuran di jam 5 sore hari terakhir sampai pagi. Di jam tersebut kami sedang menghitung sistem iuran, biasanya ada kendala sedikit. Tapi itu biasanya di malam hari, sehingga di pagi hari bisa diakses kembali”.

Hal ini membuktikan pernyataan informan A2 bahwa aplikasi mengalami eror dan *downtime* pada saat-saat tertentu. Dari pernyataan di atas, maka dapat dipahami bahwa penerapan aplikasi *mobile* JKN dalam dimensi *performance* masih mengalami kendala yang cukup mengganggu para pengguna.

Selain itu, kendala yang lain masih ditemukan pada informan yang diwawancarai oleh peneliti pada tanggal 20 Maret 2025 dengan kode A3 yaitu aplikasi *mobile* JKN beberapa kali gagal dalam memuat data maupun informasi yang dibutuhkan para pengguna. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan informan A3, yaitu:

“Untuk eror pernah saat pengaktifan kembali kepesertaan mandiri. Selain itu juga untuk perubahan data peserta agak rumit ya. Lebih ke persyaratan administrasinya cukup sulit bagi saya”.

Dari hasil observasi pengalaman pengguna tersebut, bisa dikatakan *performance* atau performa aplikasi *mobile* JKN masih dikatakan kurang memadai dalam mengurai permasalahan pada layanan kesehatan.

Pihak BPJS Kesehatan Karawang pun tidak membantah bahwa performa dari aplikasi *mobile* JKN masih sering mengalami kendala dan eror dalam pelaksanaannya. Namun, pihak BPJS Kesehatan Karawang terus melakukan pembenahan serta memaksimalkan proses perbaikan dalam fitur-fitur aplikasi *mobile* JKN. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan informan B1, yaitu:

“Sejauh ini aman ya, yang seperti di awal dijelaskan. Jika ada update akan langsung ditangani agar para peserta bisa segera mengakses aplikasi mobile JKN”

Setelah menelaah hasil observasi peneliti di lapangan, didapatkan bahwa dimensi *performance* dari aplikasi *mobile* JKN masih terbilang kurang baik. Hal ini selaras dengan beberapa pernyataan dan pengalaman dari para pengguna aplikasi yang beberapa kali mengalami eror seperti data yang tidak ditemukan dan perlu melakukan *refresh* berulang kali.

Namun, respons pihak penyedia layanan yaitu BPJS Kesehatan cukup baik dalam menanggapi keluhan yang dirasakan para pengguna. BPJS Kesehatan dengan cepat membenahi kendala dan permasalahan yang terdapat pada aplikasi *mobile* JKN agar para pengguna dapat mengakses aplikasi tersebut dengan nyaman.

Maka dari itu, *performance* dari penerapan aplikasi *mobile* JKN harus sesuai dengan kecepatan dan ketepatan waktu agar para pengguna merasa nyaman dan tidak terganggu saat menggunakan aplikasi tersebut. Menurut Alazemi, 2024 menegaskan bahwa:

“Issues as if loading times, system errors and unresponsive interfaces can significantly diminish the user experience of e government services. Optimizing website and application performance reducing page load times and ensuring system reliability are crucial, for delivering an user experience”.

Berdasarkan teori di atas, performa dari aplikasi *mobile* JKN masih belum terpenuhi. Kendala-kendala yang terdapat pada aplikasi *mobile* JKN membuat para pengguna mengeluhkan performa aplikasi tersebut. Kendala seperti eror dan gagal memuat data pada aplikasi tersebut menghambat dalam mendapatkan layanan kesehatan.

Performance dari sebuah aplikasi sangat perlu dilakukan pengawasan yang lebih agar hasil yang didapatkan sesuai dengan tujuan peluncuran aplikasi *mobile* JKN. BPJS Kesehatan perlu melakukan pemeliharaan lebih lanjut agar *performance* dari aplikasi *mobile* JKN tidak terus menurun. Jika performa sebuah aplikasi menurun, maka penerapan layanan kesehatan berbasis teknologi sudah tidak efektif di lingkungan masyarakat. Pengguna dari aplikasi tersebut akan terus menurun seiring berjalannya waktu, jika *performace* aplikasi tidak mengalami perubahan ke arah yang positif.

KESIMPULAN

Performance dalam suatu aplikasi sangat penting dilakukan yang berisi mengenai permasalahan-permasalahan yang terdapat pada layanan pemerintah seperti kesalahan sistem dan sistem yang kurang responsif. Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan, penerapan aplikasi *mobile* JKN di Kabupaten Karawang masih terdapat beberapa kendala. Kendala tersebut berupa aplikasi yang masih sering eror dalam beberapa waktu serta gagal dalam memuat data pada salah satu fitur yaitu jadwal dokter yang sering mengalami eror sehingga perlu dilakukan *refresh* berulang kali. Namun, kendala tersebut dapat segera dibenahi oleh pihak BPJS Kesehatan Karawang dan para pengguna bisa segera menggunakan aplikasi *mobile* JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Alazemi, N. N., & Al-Shehab, A. J. (2024). Factors Affecting User Experience of E-Government Services: An Exploratory Review. *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 81. <https://www.warse.org/IJATCSE/static/pdf/file/ijatcse071322024.pdf>
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2021). INOVASI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN DI JAKARTA SELATAN. *MEDIUM*, 293. <https://journal.uir.ac.id/index.php/Medium/article/view/10073/4408>
- Mantiri, J., Wangkai, A., Pongantung, R. J., & Tarore, S. (2024). TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN PADA APLIKASI MOBILE JKN DI KOTA TOMOHON. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 214. <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/13910>
- Mokosolang, M., Liando, D. M., & Sampe, S. (2021). Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Dalam Pencegahan Penularan Covid-19 di Kabupaten Minahasa Tenggara . *Jurnal Governance*, 3. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/33997>
- Nasir , A., Nurjana, N., Shah, K., Sirodj, R. A., & Afgani, N. W. (2023). Pendekatan Fenomenologi Dalam Penelitian Kualitatif. *Innovative: Journal Of Social*

Science Research, 2. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/5224/3798>

Prasetyo, R. A., & Safuan. (2022). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENGURANGI ANTRIAN. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 972. <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/6338>

Solechan. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law & Governance Journal*, 690-691. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/6594>