

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN PADA APLIKASI MOBILE JKN DI KOTA TOMOHON

Jeane Mantiri^{1*}, Axel Wangkai², Ronald Jolly Pongantung³, Steven Tarore⁴
^{1,2,4} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado
³ Program Studi Administrasi Negara, Universitas Terbuka

*Korespondensi : jeanelitha@unima.ac.id

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan pada Aplikasi JKN Mobile di Kota Tomohon. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara dan wawancara serta dokumentasi. Hasil penelitian ini, menunjukkan tingkat kepuasan klien yang diterima peserta BPJS Kesehatan di Kelurahan Talete Kota Tomohon melalui media online mobile application JKN terkait sumber daya manusia dan aplikasi yang digunakan. Beberapa pejabat tidak mengetahui keberadaan aplikasi Mobile JKN, dan tidak menerima sosialisasi dari pihak manapun termasuk BPJS Kesehatan. Dan tidak semua peserta dapat menggunakan aplikasi mobile JKN dan tidak semua peserta merasa nyaman dengan hadirnya aplikasi mobile JKN, karena pada saat penggunaannya banyak sekali kendala, hambatan dan masalah, seperti kesalahan server, fitur-fitur di aplikasi tidak berfungsi dengan baik, serta aplikasi sering terjadi update aplikasi yang terlalu sering.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, BPJS Kesehatan Kota Tomohon, Peserta BPJS Kesehatan.

ABSTRACT

The study aims to identify, describe and analyze the Service Satisfaction Rate of BPJS Health Participants on JKN Mobile Applications in Tomohon City. Data is collected through observation techniques, interviews and interviews as well as documentation. The results of this study, showed the level of satisfaction of the client received by the participants of BPJS Health in Kelurahan Talete Kota Tomohon through online media mobile application JKN related to human resources and applications used. Some officials are not aware of the existence of the Mobile JKN application, and do not receive socialization from any party including BPJS Health. And not all participants can use the mobile JKN app and not all the participants feel at ease with the presence of the mobile application JKN, because at the time of its use there are many obstacles, impediments and problems, such as server errors, features in the application do not work properly, as well as the application often happens updates of the application too often.

Keywords : Satisfaction Level, BPJS Health, City of Tomohon, Health BPJS Participants.

A. PENDAHULUAN

Masalah jasa pelayanan merupakan masalah yang sangat penting dalam

kehidupan masyarakat yang harus diperhatikan oleh perusahaan/instansi pemerintahan (Kuhu & Dilapanga, 2019).

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa (Humas, 2020). Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan asuransi dibidang kesehatan yang awalnya dikelola oleh PT. ASKES dan sekarang telah berubah menjadi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilaksanakan oleh BPJS. Kemenkes juga mengatakan jaminan social merupakan upaya pemetintah agar masyarakat mendapatkan keadilan dalam bidang kesehatan. Dalam praktiknya JKN, BPJS adalah bagian dari SJSN (Sistem Jaminan Sosiasl Nasional). SJSN itu sendiri telah dilaksanakan melalui jaminan kesehatan nasional bersifat mandatory (wajib setiap masyarakat Indonesia sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Tahnun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Undang-Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, 2004). Pada tanggal 1 Januari 2014 Pemerintah resmi mengoperasikan BPJS Kesehatan atas perintah Undang-Undang BPJS. BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan, yang memiliki target dimana pada tahun 2019 seluruh penduduk Indonesia harus menjadi peserta BPJS Kesehatan. Untuk menjadi peserta BPJS sekarang sudah bisa daftar dengan menggunakan aplikasi mobile JKN. Kinerja instansi pemerintah merupakan gambaran

mengenai pencapaian tujuan dan sasaran pemerintah sebagai penjabaran visi, misi maupun strategi instansi tersebut yang mengindikasikan tingkat keberhasilan ataupun kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah sesuai dengan program dan kebijakan yang telah di tetapkan.

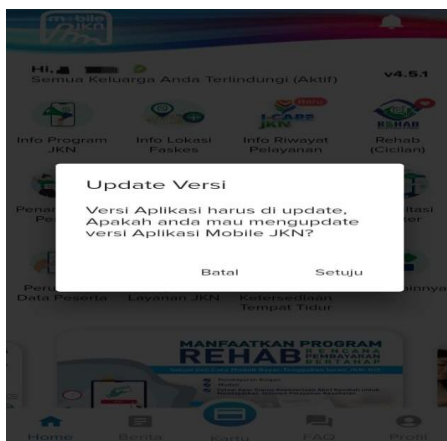
BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Program ini di mulai dengan di berlakukannya (Undang-Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, 2004) yang dimana di jelaskan Program ini diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (mandatory) yang bertujuan agar supaya penduduk indonesia terlindungi dalam sistem asuransi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak dan juga terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS) . Setiap tahun, Jumlah masyarakat yang telah menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terus bertambah. 171.939.254 juta jiwa pada tahun 2016,187.982.949 juta jiwa di tahun 2017, menjadi 208.054.199 juta jiwa pada 2018, dan mencapai 224.149.019 juta jiwa di tahun 2019. Sebelum bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan, cakupan kepesertaan PT Askes (Persero) sudah mencapai lebih dari 76 juta jiwa serta jumlah fasilitas kesehatan yang bekerja sama terus meningkat, cakupan manfaat pun semakin luas termasuk menjamin penyakit berbiaya katastropik. PT Askes (Persero) juga terus mempersiapkan diri untuk memperkuat SDM, infrastruktur dan sistem informasi manajemen dalam rangka

bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan sebagai komitmen dalam implementasi UU SJSN dan UU BPJS yang harus diimplementasikan pada 1 Januari 2014. Hal inilah yang menjadi cikal bakal pengelolaan Program Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan - pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan oleh pemerintah itu sendiri harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dan terbaik oleh pemerintah karena sistem demokrasi yang pada juga kembali pada rakyatnya, selain itu karena masyarakat juga telah memberikan dananya dalam bentuk pungutan pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lainnya (Rantung, 2022). Saat ini, perkembangan teknologi informasi yang pesat mendorong BPJS Kesehatan untuk melakukan inovasi digital. Salah satunya, sebagai solusi keluhan antrian panjang di kantor BPJS Kesehatan. Pada 15 November 2017 BPJS Kesehatan resmikan aplikasi yang bernama "Mobile JKN". Mobile JKN hadir sebagai salah satu sarana untuk mempermudah kebutuhan peserta dan calon peserta JKN-

KIS. Pada dasarnya, Mobile JKN adalah kegiatan administratif yang biasa dilakukan di kantor cabang atau fasilitas Kesehatan. Saat ini, perkembangan teknologi informasi yang pesat mendorong BPJS Kesehatan untuk melakukan inovasi digital. Salah satunya, sebagai solusi keluhan antrian panjang di kantor BPJS Kesehatan. Pada 15 November 2017 BPJS Kesehatan resmikan aplikasi yang bernama "Mobile JKN". Mobile JKN hadir sebagai salah satu sarana untuk mempermudah kebutuhan peserta dan calon peserta JKN-KIS. Pada dasarnya, Mobile JKN adalah kegiatan administratif yang biasa dilakukan di kantor cabang atau fasilitas Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN bertujuan agar masyarakat dapat menikmati layanan dengan cepat. Aplikasi ini dapat digunakan dimana saja kapanpun tanpa batas waktu (self service) (Banowati & Revilia, 2021). Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan diharapkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan sebagai peserta BPJS Kesehatan. kepuasan merupakan perbedaan antara harapan unjuk kerja yang diterimanya (Saptonoadi et al., 2018). Untuk mengukur kepuasan pelanggan ada tiga aspek penting yang saling berkaitan, yaitu pertama apa yang akan diukur, bagaimana metode pengukurannya, dan bagaimana skala pengukurannya (Harfika & Abdullah, 2017). Aplikasi mobile JKN dijelaskan oleh BPJS Kesehatan adalah aplikasi yang dapat diakses pada smartphone. Terobosan terbaru BPJS melalui aplikasi supaya memudahkan dalam pendaftaran online, serta memudahkan dalam akses informasi terkait data kepesertaan, melihat tagihan iuran peserta, mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin

menyampaikan saran maupun keluhan. Kemudahan lainnya bagi peserta yang lupa membawa kartu BPJS saat pengobatan dapat menggunakan aplikasi JKN, maka kartu BPJS bisa langsung diperlihatkan kepada petugas dan pada aplikasi ini terdaftar secara per kartu keluarga bukan individu. Saat ini jumlah peserta yang terdaftar sebagai peserta JKN KIS di Kota Tomohon berjumlah 107.055 peserta (Data tahun 2023 BPJS Kesehatan KC Tondano). Masalah yang di temukan tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN adalah kurangnya pemahaman peserta BPJS Kesehatan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, beberapa pengguna juga mengeluhkan tentang saat membuka aplikasi selalu error, dan beberapa pengguna juga mengeluhkan tentang saat melakukan verifikasi nomor handphone tidak bisa dan beberapa kali kode verifikasi tidak dikirimkan padahal nomor handphone padahal nomor telah dimasukan dengan benar pada aplikasi Mobile JKN dan ada beberapa keluhan mengenai sulitnya proses registrasi pada aplikasi Mobile JKN, terkadang seringkali terjadi error saat menggunakan aplikasi, dan aplikasi sering meminta pembaharuan.

Gambar 1. Prosedur Penelitian



(Sumber: Aplikasi Mobile JKN)

Berdasarkan permasalahan yang terjadi keluhan Talete terkait kepuasan pelayanan peserta BPJS kesehatan menggunakan aplikasi Mobile JKN, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Tingkat Kepuasan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN Di Kota Tomohon".

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode deskriptif kualitatif (P. Sugiyono, 2019) dengan maksud untuk menjelaskan dan mendeskripsikan masalah yang akan diteliti (Mantiri et al., 2024). Dengan latar belakang Tingkat Kepuasan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN Di Kota Tomohon. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang lebih mendalam, menurut Burhan Bungin dalam Polii metode dekriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu (Hansiden, 2022) (Polii, 2023). Dilakukan dengan mengembangkan kepercayaan melalui penggunaan konsisten saran yang diberikan oleh Benny dan Hughes untuk memahami pentingnya wawancara dalam pengumpulan data (Siwij et al., 2024) dan peneliti menjalin hubungan emosional yang erat dan keakraban dengan semua pemangku kepentingan yang ditemui selama penelitian dapat menerima respon positif dan mendapat informasi yang lebih dalam dan akurat (Polii et al., 2021) (Mantiri et al., 2023).

Dengan menggunakan indikator yaitu sumber daya manusia dan aplikasi. Instrumen penelitian dalam penelitian ini yang utama adalah penelitian itu sendiri, untuk lainnya penulis sendiri yang turun melakukan pengamatan, wawancara, pengumpulan data, serta menganalisis data (S. Sugiyono, 2018). Beberapa alat bantu yang di gunakan berupa catatan, lapangan, alat perekam dan kamera untuk dokumentasi. Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang di dapatkan dari hasil turun di lapangan seperti oservasi dan juga wawancara dari beberapa responden dan informan yang berhubungan dengan masalah yang di teliti. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber pendukung lainnya seperti buku, jurnal, rancangan undang-undang dan website. Teknik Pengumpulan data melalui Observasi langsung, Wawancara, dan dokumentasi. Teknik Analisis data menggunakan model analisis interaktif menurut (Huberman, 2014), yang meliputi: pengumpulan data, reduksi data/penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam undang-undang republic Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan nasional pasal 24 ayat (3) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengembangkan sistem pelayanan kesehatan, sistem kendali mutu pelayanan, dan sistem pembayaran pelayanan kesehatan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas jaminan kesehatan. Sebuah inovasi dibuat untuk memudahkan peserta BPJS Kesehatan dalam menerima

pelayanan jaminan kesehatan, yaitu Aplikasi Mobile JKN.

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038, 2009) menyebutkan bahwa menyebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan dalam hal ini kepuasan terhadap pelayanan dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN harus benar-benar di ukur, agar supaya dapat melihat sejauh mana aplikasi ini digunakan kepada peserta. Atau sejauhmana tujuan dianakannya aplikasi ini berhasil digunakan.

Sebagaimana sudah dijelaskan pada hasil penelitian ini difokuskan pada tingakt kepuasan peserta terhadap pelayanan dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN, yang berhubungan dengan peserta dan pegawai BPJS Kesehatan yang dikaji dari: 1.) Sumber daya manusia, 2.) Aplikasi. Berdasarkan temuan hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dalam hal ini adalah pihak pegawai BPKS Kesehatan dimana aplikasi Mobile JKN ini dikeluarkan, serta sumber daya yang dilihat dari para peserta yang menggunakan aplikasi Mobile JKN ini dan juga sebagai objek utama untuk mengukur kepuasan

peserta dalam menerima pelayanan menggunakan aplikasi Mobile JKN ini.

Sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2007). Nawawi Hadari menjelaskan tiga pengertian dari sumber daya manusia, yaitu (Nawawi, 2001):

1. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (sering juga disebut personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan)
2. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya
3. Sumber daya manusia adalah potensi dan merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (non material/non finansial) di dalam organisasi yang diwujudkan menjadi potensi secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Dari pendapat diatas maka peneliti berpendapat bahwa sumber daya manusia sangat penting dalam pelayanan public. Karena baik buruknya pelayanan yang diberikan tergantung pada sumber daya manusia yang terlibat didalamnya. Sumber daya manusia dapat dikatakan merupakan salah satu factor penggerak yang penting dalam organisasi. Dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas tentunya akan sangat membantu dalam instansi atau organisasi.

Pelaksanaan pelayanan aplikasi Mobile JKN, berhubungan dengan sumber daya manusia, yang dimaksud sumber daya manusia pada penelitian ini ialah masyarakat atau peserta pengguna aplikasi Mobile JKN, dan juga pegawai BPJS kesehatan. Sumber daya manusia atau

peserta harus mampu memiliki pemahaman dasar dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN ini. Namun begitu juga dengan pegawai BPJS Kesehatan harus mampu memberikan pemahaman kepada peserta mengenai aplikasi Mobile JKN dengan mudah di pahami. Namun ada beberapa peserta yang sudah memiliki aplikasi Mobile JKN di handphone belum bisa menggunakan fitur-fitur yang ada dengan baik. Beberapa peserta juga mengaku bahwa tidak merasa puas dan merasa di mudahkan dengan adanya aplikasi ini di karenakan memiliki banyak kekurangan di fitur-fitur yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian dalam komponen sumber daya manusia, yaitu peserta BPJS Kesehatan, harus memiliki NIK atau nomor induk kependudukan untuk mengakses aplikasi Mobile JKN. Yang sebelumnya harus di download melalui App Store atau Play Store yang da di masing-masing handphone peserta.

Berdasarkan hasil penelitian beberapa peserta BPJS Kesehatan belum tau adanya aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan hasil penelitian beberapa peserta yang memiliki aplikasi Mobile JKN belum paham cara menggunakan aplikasi mobile JKN

Berdasarkan hasil penelitian tidak semua peserta merasa dimudahkan dalam pelayanan online menggunakan aplikasi Mobile JKN, dan lebih memilih melakukan pelayanan langsung di kantor BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian beberapa peserta tidak merasa puas dengan pelayanan fitur-fitur yang ada di aplikasi Mobile JKN yang tidak berfungsi. Pelayanan public sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, karena pelayanan public yang baik dapat

menciptakan citra atau hasil kerja yang baik pula. Namun, pelayanan public yang baik tentunya sangat di ipengaruh oleh sumber daya manusia, dimana sumber daya manusia menjadi tolak ukur dalam menentukan suatu pekerjaan dilakukakn dengan baik atau tidak.

Dalam penelitian ini, sumber daya yang dimaksud adalah peserta bpjs keshatan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN yang berada di kelurahan Talete kota Tomohon yang seharusnya sudah paham atau mengerti tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN sesuai sasaran BPJS Kesehatan yang saat ini mendorong masyarakat untuk dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN ini, namun pada kenyayaannya bahwa sebagian besar peserta atau masyarakat belum bisa menggunakan aplikasi Mobile JKN ini.

2. Aplikasi

Selain sumber daya manusia yang mendukung untuk mengukur tingkat kepuasan peserta dalam menerima pelayanan menggunakan aplikasi Mobile JKN aplikasi itu sendiri menunjang pula untuk melihat tingkat kepuasan peserta. Aplikasi pelayanan online yang digunakan BPJS Kesehatan yaitu aplikasi Mobile JKN, aplikasi ini di buat untuk membantu peserta BPJS Kesehatan agar supaya mendapatkan jaminan kesehatan lebih mudah dan bisa dari mana saja. Namun, kenyataan yang di temui di lapangan, atau di Kelurahan Talete, beberapa peserta belum mengetahui adanya aplikasi Mobile JKN dan sama sekali belum pernah menerima sosialisasi atau pemeberitahuan dari pihak manapun termasuk pihak BPJS Kesehatan. Beberapa peserta mengeluhkan bahwa peserta mengalami hambatan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hambatan-hambatan yang dimaksud yaitu, sering terjadi error

pada server, terlalu sering meminta pembaharuan aplikasi dan fitur-fitur yang ada pada aplikasi tidak berfungsi dengan semestinya, sehingga memperlambat dan memperlambat dan juga sangat mengganggu peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Sehingga tujuan utama aplikasi ini di keluarkan tidak terealisasi dengan semestinya pada peserta atau masyarakat yang ada di Kelurahan Talete.

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa peserta kurang puas dengan aplikasi Mobile JKN karena sering mengalami kendala dan hambatan pada peserta menggunakan aplikasi, yaitu sering terjadinya error, sering meminta update, atau terjadi gangguan jaringan.

Berdasarkan hasil penelitian, pembaharuan aplikasi Mobile JKN dilakukan oleh pihak kantor BPJS pusat. Beberapa peserta tidak mengetahui adanya aplikasi Mobile JKN karena tidak menerima pemberitahuan dari pihak manapun termasuk sosialisasi dari pihak BPJS Kesehatan. Pengetahuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, tentunya sangat bergantung pada pihak BPJS Kesehatan itu sendiri. Namun pada kenyataannya pelaksanaan sosialisasi di Kelurahan Talete mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh pihak BPJS Kesehatan belum pernah dilakukan, sehingga tentunya berdampak pada pengetahuan penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh masyarakat.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Pratiwi Hanjayani Putri, 2019) dan (Tifani Asri Rahayu, 2021) pada penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN (Pratiwi, 2016) yang dimana sebagian besar masyarakat yang ada pada lokasi penelitian merasa terbantu, berbeda

halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan di Kelurahan Talete Kota Tomohon dimana sebagian besar masyarakat atau peserta yang diambil dari informan, merasa belum terbantu untuk memperoleh pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi Mobile JKN

D. KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian dan pembahasan seperti yang telah dipaparkan serta diuraikan pada bab sebelumnya maka peneliti menyimpulkan bahwa Tingkat kepuasan pelayanan peserta BPJS kesehatan pada aplikasi Mobile JKN Di Kota Tomohon masih belum maksimal atau berjalan dengan semestinya hal ini dipengaruhi, dengan:

1. Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia dalam hal ini peserta yang masih kurang paham dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN, serta belum adanya sosialisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN yang dilaksanakan oleh pihak BPJS Kesehatan di Kelurahan Talete Kota Tomohon.
2. Aplikasi. Aplikasi Mobile JKN yang sering terjadi masalah salah satunya, sering terjadi pembaharuan sistem yang malah memperlambat penggunaan aplikasi.

E. DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78–84.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang

Pelayanan Publik. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038, (2009).

- Hansiden, P. E. (2022). IMPLEMENTATION OF VILLAGE FUND POLICY (Study in Lansot Village, North Minahasa Regency). *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 6(1), 390–393.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 14(01).
- Hasibuan, M. S. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Bumi Aksa.
- Huberman, A. (2014). *Qualitative data analysis a methods sourcebook*.
- Humas, B. (2020). *Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia*. Dari <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4>. Diakses Pada Tanggal, 1.
- Undang-undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, 34 Lembaran RI tahun (2004).
- Kuhu, F., & Dilapanga, A. (2019). Pelayanan perusahaan daerah air minum dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara*, 1(1), 41–44.
- Mantiri, J., Dilapanga, A. R., Noviantoro, T. N., & Polii, E. H. (2023). Effectiveness of Police Services in Handling Community Reports in the

- Minahasa Regency Police Force (Case Study of Minahasa Regency Police). *Technium Social Sciences Journal*, 49, 153–157.
- Mantiri, J., Walangitan, B., Bura, A., & Polii, E. H. (2024). Evaluasi Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa. *Academy of Education Journal*, 15(1), 523–530. <https://doi.org/10.47200/aoej.v15i1.2238>
- Nawawi, H. (2001). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Polii, E. H. (2023). Implementasi Fungsi Badan Pemusyawaratan Desa Lansot Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administro : Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara*, 5(1), 21–27. <https://ejurnal.unima.ac.id/index.php/administro/article/view/6587>
- Polii, E. H., Pangkey, I., & Dilapanga, A. R. (2021). Evaluation of Governance Implementation Minahasa Regency Drinking Water Company. *International Journal of Social Science and Human Research*, 4(06).
- Pratiwi, A. N. (2016). Faktor yang mempengaruhi keteraturan membayar iuran pada peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) kategori peserta mandiri (studi kasus pasien rawat Inap Rumah Sakit Dr. Soebandi Kabupaten Jember).
- Pratiwi Hanjayani Putri. (2019). Analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile jkn badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan dengan menggunakan model unified theory of acceptance and use of technology [Bachelor's thesis]. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rantung, M. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 8(2).
- Saptonoadi, C. F. N. A., Herlambang, A. D., & Wijoyo, S. H. (2018). Kualitas dan Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology dan Model Delone and Mclean. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(12), 6386–6390.
- Siwij, D., Dilapanga, A., & Polii, E. (2024). Transparansi dalam Tata Kelola Perusahaan Air Minum Daerah di Kabupaten Minahasa. *Academy of Education Journal*, 15(1). <https://doi.org/10.47200/aoej.v15i1.2233>
- Sugiyono, P. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (D. Sutopo. S. Pd, MT, Ir. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung.
- Tifani Asri Rahayu. (2021). Analisis Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Menggunakan Model Modifikasi Unified Theory Acceptance and Use Technology 2 (UTAUT2) Studi Kasus: BPJS Kesehatan Kab. Toraja Utara [Doctoral dissertation]. UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA.