

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN JKN MOBILE TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS E-LAYANAN DALAM SEKTOR KESEHATAN DI ERA DIGITALISASI

Syifa Rizfaera Aulia¹, Tata Tiara Dwi Indrianti², Khaerul Umam³

¹*Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, syfaaulia23@gmail.com*

²*Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, tatatiaradwi01@gmail.com*

³*Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, khaerul.umam@uinsgd.ac.id*

Abstrak

Penggunaan aplikasi JKN mobile memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan dengan menyediakan kemudahan akses informasi, efisiensi administrasi, pemantauan dan manajemen kesehatan, interaksi dan komunikasi, serta peningkatan transparansi. Meskipun demikian, terdapat tantangan yang perlu diatasi seperti kesenjangan infrastruktur, keterbatasan jaringan, literasi digital masyarakat, dan keamanan data pengguna. Dengan perhatian khusus pada perluasan konektivitas teknologi, sosialisasi aktif, dan keamanan data pengguna, kualitas e-layanan kesehatan dapat ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengembangan teknologi, khususnya pemanfaatan penggunaan JKN mobile dalam penyelenggaraan program dan layanan kesehatan digital masyarakat. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif, teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan melakukan studi literatur dengan melakukan analisis data yang berfokus pada permasalahan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa JKN mobile memiliki peran penting dalam dunia kesehatan di Indonesia dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di era digitalisasi.

Kata Kunci: *Efektivitas Layanan, Pelayanan Publik, Layanan Digital, Layanan Kesehatan, JKN Mobile*

Latar Belakang

Berdasarkan UUD 1945 telah dinyatakan bahwa negara memiliki kewajiban untuk mampu meningkatkan kesejahteraan rakyatnya melalui pemenuhan kebutuhan setiap warga negaranya. Pada dasarnya bidang kesehatan merupakan hak asasi bagi seluruh Masyarakat yang perlu dipenuhi oleh pemerintah yang dituntut untuk melayani kepentingan publik termasuk dengan pemenuhan dasar warga negara serta berbagai hak sipil. Pelayanan Kesehatan dapat dikatakan optimal apabila pelayanan kesehatan yang diberikan secara efektif, efisien serta berkualitas yang didukung dengan berbagai sumber daya yang memadai. Untuk terpenuhinya kebutuhan sumber daya kesehatan tersebut diperlukan berbagai upaya pembangunan kesehatan sehingga dapat berdaya guna bagi Masyarakat.

Dengan melihat urgensinya tidak heran apabila bidang kesehatan dituntut untuk terus meningkatkan layanannya demi tercapainya pelayanan yang optimal. Salah satu bentuk upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan layanan di bidang Kesehatan yaitu dengan ditetapkannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini diimplementasikan oleh BPJS berdasarkan UU Nomor 40 Tahun 2014 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional sejak tanggal Januari 2014 yang pada mulanya diimplementasikan secara bertahap. Program JKN sendiri merupakan sebuah program jaminan perlindungan Kesehatan yang diperuntukan bagi seluruh Masyarakat sehingga Masyarakat tidak lagi mengalami kendala terutama dalam aspek pembayaran. Disisi lain terdapat program lainnya bagi Masyarakat yang mengalami kendala dalam pembayaran asuransi seperti Jaminan Kesehatan Masyarakat serta Jaminan Kesehatan Daerah.

Penerapan program JKN ini memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap sistem pelayanan serta dalam proses pembayaran terutama di rumah sakit. Dimana sistem pembayaran yang semula dilakukan secara Free for service atau dengan kata lain sistem pembayaran yang

dilakukan secara terpisah untuk setiap layanan yang dilakukan berubah menjadi sistem pembayaran yang dilakukan secara prospective payment system atau proses pembayaran yang dilakukan secara terencana melalui pengumpulan berbagai sumber dana yang dapat menjamin kesinambungan proses pembiayaan. Selain itu melalui program JKN ini sistem rujukan pasien dilakukan secara berjenjang secara lebih ketat.

Secara umum tujuan dari diimplementasikannya program JKN ini yaitu untuk memberikan dampak positif dibidang kesehatan dengan meningkatkan akses Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Namun disisi lain program ini juga mampu memberikan dampak negatif terutama bagi rumah sakit akibat timbulnya berbagai perubahan dalam sistem pelayanan kesehatan terutama dalam proses pembayaran yang apabila tidak diantisipasi secara tepat justru dapat berdampak buruk terhadap efisiensi serta efektivitas pelayanan.

Tinjauan Literatur Layanan Elektronik

Sistem Layanan Elektronik atau E- adalah aplikasi terkemuka yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di berbagai bidang. Namun, definisi pasti dari layanan elektronik sulit ditemukan karena beberapa peneliti menggunakan definisi yang berbeda untuk menggambarkan layanan elektronik ini. Meskipun terdapat perbedaan definisi, semua peneliti sepakat mengenai peran teknologi dalam memfasilitasi pelayanan, yang menjadikan layanan tersebut lebih dari sekadar layanan elektronik.

Menurut Rowley (2006), layanan elektronik didefinisikan sebagai: "... tindakan, usaha, atau performa yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik ini mencakup unsur layanan e-tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan." Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama: penyedia layanan, penerima layanan, dan saluran pelayanan (yaitu, teknologi). Misalnya, dalam konteks layanan elektronik publik, badan publik bertindak sebagai penyedia layanan, sementara warga negara dan bisnis adalah penerima layanan.

Saluran pelayanan adalah elemen ketiga dari layanan elektronik, dengan internet sebagai saluran utama pengiriman layanan, meskipun saluran klasik lainnya juga dipertimbangkan (misalnya, telepon, pusat panggilan, kios publik, ponsel, televisi).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Program JKN hadir dalam layanan kesehatan berdasarkan perintah peraturan perundang-undangan. Peraturan ini secara rinci mengatur tujuan, prinsip, para pelaku, dan tata kelola JKN sebagai bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional. Semua aspek tersebut ditetapkan melalui proses kebijakan publik. Pada dasarnya JKN merupakan program jaminan sosial yang menjamin biaya pemeliharaan kesehatan serta pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan serta pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan yang diselenggarakan nasional secara bergotong-royong wajib oleh seluruh penduduk Indonesia dengan membayar iurannya dibayari oleh Pemerintah kepada badan penyelenggara Jaminan sosial kesehatan.

Peraturan perundang-undangan memberikan wewenang penyelenggaraan program JKN, mulai dari UUD NRI 1945 hingga Peraturan Menteri dan Lembaga. Program JKN diatur dalam 2 pasal UUD NRI 1945, 2 buah UU, 6 Peraturan Pemerintah, 5 Peraturan Presiden, 4 Peraturan Menteri, dan 1 Peraturan BPJS Kesehatan. Pasal 28H dan Pasal 34 UUD NRI 1945 merupakan dasar hukum tertinggi yang menjamin hak konstitusional warga negara atas pelayanan kesehatan. Pasal-pasal ini juga mengharuskan Pemerintah untuk membangun sistem dan tata kelola layanan kesehatan yang terintegrasi dengan pelaksanaan program jaminan sosial.

Tujuan diadakannya JKN ialah untuk memberikan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan akan pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan. Selain itu pemerintah juga bertujuan menyediakan jaminan kesehatan yang komprehensif bagi seluruh rakyat Indonesia adalah agar masyarakat Indonesia bisa hidup sehat, produktif, dan sejahtera.

Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) tidak memberikan definisi atau penjelasan khusus mengenai JKN dalam pasal-pasalannya. Namun, dengan menggabungkan beberapa pasal dan ayat yang mengatur tentang program jaminan sosial, manfaat, tujuan, dan tata kelola, dapat dirumuskan pengertian Program Jaminan Kesehatan Nasional seperti yang sudah dijelaskan diatas

Efektivitas

Menurut H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat S. (1994:16) menyatakan bahwa "Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya." Efektivitas merupakan pengukuran untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Yang berarti semakin besar presentase target yang telah dicapai, semakin tinggi tingkat efektivitasnya. Konsep efektivitas ini didasarkan pada teori sistem, meskipun juga terdapat pentingnya dimensi waktu. Dari teori sistem, terdapat dua kesimpulan utama: (1) kriteria efektivitas harus mencerminkan seluruh siklus input-proses-output, bukan hanya output, dan (2) kriteria efektivitas harus mencerminkan hubungan antara organisasi dengan lingkungannya.

Efektivitas adalah ketepatan penggunaan, hasil guna, dan dukungan terhadap tujuan. Efektivitas mengukur sejauh mana sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Ini juga berkaitan dengan cara mencapai tujuan atau hasil yang diperoleh, manfaat dari hasil tersebut, tingkat daya fungsi dari unsur atau komponen, serta tingkat kepuasan pengguna atau klien. Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah ketepatan suatu program dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut pendapat Mahmudi (2005:92) mendefinisikan efektivitas sebagai hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada hasil akhir (outcome). Suatu program atau kegiatan dianggap efektif jika output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan sebagai penggunaan anggaran yang bijaksana (*spending wisely*).

Metode

Pada artikel ini digunakan metode kualitatif melalui studi literatur, karena hasil penelitian dan sumber data berbentuk deskripsi maupun data. Penelitian kualitatif dilakukan dengan mendekati fenomena tertentu yang terjadi dalam kehidupan nyata, dengan tujuan untuk menyelidiki dan memahami secara mendalam berbagai aspek dari fenomena tersebut. Denzin & Lincoln (1994) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memakai latar alamiah untuk mengartikan peristiwa yang berjalan serta dilaksanakan melalui ragam metode yang ada. Penelitian kualitatif berusaha untuk mendapatkan dan mewujudkan secara deskriptif kegiatan yang dilaksanakan.

Studi literatur digunakan untuk mencari riset terdahulu sebagai rujukan agar mampu menambah dan memahami mengenai teori terkait penelitian. Studi literatur melibatkan berbagai kegiatan perpustakaan yang mencakup pengumpulan, membaca, mencatat, dan mengorganisir bahan penelitian yang relevan (Zed, 2008:3). Pengumpulan informasi dilakukan melalui pencarian dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, internet, dan literatur lain yang terkait dengan

penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Setelah itu, informasi tersebut dirumuskan dan dianalisis secara mendalam untuk membentuk suatu pokok bahasan yang ringkas dan signifikan.

Hasil dan Pembahasan

Peran JKN Mobile Dalam Peningkatan Kualitas e-Layanan

Aplikasi JKN Mobile memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas e-layanan kesehatan di Indonesia, khususnya dalam mendukung program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Dalam era digital saat ini, integrasi teknologi informasi dalam pelayanan publik, termasuk layanan kesehatan, sangat krusial untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. Berikut adalah beberapa peran kunci aplikasi JKN Mobile yang mendetail:

1. **Kemudahan Akses Informasi.** Aplikasi JKN Mobile memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai informasi penting terkait kepesertaan mereka. Pengguna dapat melihat data kepesertaan, tagihan iuran, dan status kepesertaan secara real-time, tanpa harus mengunjungi kantor BPJS Kesehatan. Hal ini memberikan kemudahan bagi peserta untuk selalu update dengan informasi terbaru tentang status mereka. Selain itu, aplikasi ini menyediakan informasi mengenai fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Dengan demikian, peserta dapat dengan mudah menemukan rumah sakit, klinik, atau apotek terdekat yang dapat memberikan layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan mereka. Informasi ini mencakup alamat, nomor telepon, dan jenis layanan yang tersedia, sehingga peserta dapat membuat keputusan yang lebih baik mengenai pilihan layanan kesehatan mereka.
2. **Efisiensi Administrasi.** Salah satu keuntungan utama dari aplikasi JKN Mobile adalah efisiensi dalam administrasi. Peserta dapat melakukan berbagai proses administrasi secara mandiri melalui aplikasi, seperti pendaftaran kepesertaan baru, perubahan data kepesertaan, dan pembayaran iuran. Hal ini mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan, yang seringkali memerlukan waktu dan biaya tambahan. Aplikasi ini juga memudahkan proses administrasi klaim dan verifikasi layanan kesehatan. Dengan fitur digitalisasi klaim, peserta dapat mengajukan klaim secara online dan memantau status klaim mereka. Ini mengurangi waktu tunggu yang biasanya terjadi dalam proses manual dan mempercepat pemberian layanan kesehatan yang dibutuhkan.
3. **Pemantauan dan Manajemen Kesehatan.** Aplikasi JKN Mobile memungkinkan pengguna untuk memantau riwayat pelayanan kesehatan dan rekam medis mereka. Dengan akses ke data ini, peserta dapat melihat riwayat kunjungan ke fasilitas kesehatan, jenis pelayanan yang diterima, dan obat-obatan yang diberikan. Informasi ini sangat berguna untuk manajemen kesehatan pribadi dan memastikan bahwa peserta menerima perawatan yang konsisten dan berkelanjutan. Fitur pengingat dalam aplikasi ini membantu peserta dalam manajemen kesehatan mereka. Pengguna dapat menerima pengingat untuk jadwal kontrol, pengambilan obat, dan pembayaran iuran. Ini sangat membantu bagi peserta yang sering lupa atau memiliki jadwal yang padat, sehingga mereka tetap dapat mengikuti jadwal perawatan kesehatan yang direkomendasikan.
4. **Interaksi dan Komunikasi.** Aplikasi JKN Mobile menyediakan saluran komunikasi langsung antara peserta dan BPJS Kesehatan. Peserta dapat mengajukan pengaduan, konsultasi, atau meminta informasi tambahan melalui aplikasi ini. Fitur ini meningkatkan responsivitas BPJS Kesehatan terhadap keluhan dan kebutuhan peserta, sehingga masalah dapat diselesaikan dengan cepat dan efisien. Selain itu, aplikasi ini juga memiliki fitur notifikasi

dan pengumuman penting dari BPJS Kesehatan. Informasi terbaru mengenai kebijakan, perubahan tarif iuran, atau program kesehatan baru dapat disampaikan langsung kepada peserta melalui notifikasi di aplikasi. Hal ini memastikan bahwa peserta selalu mendapatkan informasi terkini dan dapat menyesuaikan diri dengan cepat terhadap perubahan yang ada.

5. Peningkatan Transparansi. Aplikasi JKN Mobile meningkatkan transparansi dalam pelayanan kesehatan dengan menyediakan informasi yang jelas dan akurat terkait hak dan kewajiban peserta. Peserta dapat melihat dengan jelas manfaat yang mereka terima, prosedur klaim, dan biaya yang harus mereka bayar. Transparansi ini membantu mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepercayaan peserta terhadap sistem JKN. Dengan adanya fitur pelaporan dan feedback, peserta dapat melaporkan masalah atau memberikan umpan balik mengenai layanan yang mereka terima. Umpan balik ini sangat berharga bagi BPJS Kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Data pelaporan yang dikumpulkan dapat digunakan untuk mengidentifikasi masalah yang sering terjadi dan mencari solusi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan peserta.

Dengan demikian, aplikasi JKN Mobile berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kualitas e-layanan kesehatan di Indonesia. Melalui peningkatan aksesibilitas, efisiensi, transparansi, dan interaksi antara peserta dengan BPJS Kesehatan, aplikasi ini membantu menciptakan sistem kesehatan yang lebih responsif, efektif, dan terjangkau bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas e-Layanan JKN Mobile

Berdasarkan hasil studi literatur yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan. Kualitas layanan disini mengacu pada jasa yang diterima pengguna dari pengembang sistem informasi, yang bisa berupa pembaruan sistem informasi dan tanggapan saat terjadi masalah. Faktor yang pertama yaitu waktu respon layanan yang terdapat pada aplikasi Mobile JKN yang mencakup fitur pengaduan, permintaan informasi, dan tanya jawab. BPJS Kesehatan menerapkan sistem Service Level Agreement (SLA) untuk merespon peserta JKN dengan durasi paling lama 1 x 24 jam. Namun, masyarakat lebih sering memilih untuk langsung mendatangi kantor BPJS Kesehatan terdekat untuk menyelesaikan masalah mereka secara langsung, karena mereka tidak mengetahui secara pasti berapa lama harus menunggu jawaban dari aplikasi Mobile JKN.

Faktor yang kedua yaitu terletak pada jaminan data pribadi pengguna sebab aplikasi Mobile JKN yang tidak dapat beroperasi pada ponsel yang telah di-root atau jailbreak. Penerapan sistem keamanan oleh BPJS Kesehatan memberikan rasa aman kepada pengguna aplikasi untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN. Keamanan data pribadi ini mencakup perlindungan terhadap akses yang tidak sah dan penyalahgunaan data pengguna. Selain itu, BPJS Kesehatan juga menerapkan enkripsi data dan prosedur keamanan berlapis untuk memastikan bahwa informasi sensitif tetap terjaga dengan baik. Hal ini bertujuan untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN.

Faktor ketiga yaitu terintegrasinya Sistem Aplikasi Mobile JKN dengan Sistem Kantor BPJS Kesehatan, sebab melalui sistem yang terintegrasi mampu memberikan kemudahan bagi kantor BPJS Kesehatan dalam mendapatkan informasi mengenai peserta JKN secara cepat. Selain itu, dengan adanya sistem yang telah terintegrasi mampu meminimalisir terjadinya penggandaan data maupun kesalahan data para peserta JKN. Integrasi ini juga memungkinkan adanya sinkronisasi data secara real-time, sehingga setiap perubahan atau pembaruan informasi langsung tercermin

di seluruh sistem. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memastikan bahwa data yang digunakan oleh BPJS Kesehatan selalu akurat dan up-to-date, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan kepada peserta JKN.

Faktor yang terakhir yaitu pembaruan aplikasi Mobile JKN dalam menyajikan informasi dengan mempublikasikan satu berita daerah, testimoni dari peserta JKN, atau artikel gaya hidup terkait kesehatan setiap minggu. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman kepada peserta tentang program JKN dan manfaatnya. Pembaruan berkala ini memastikan bahwa peserta selalu mendapatkan informasi terbaru dan relevan, membantu mereka untuk lebih memahami berbagai aspek dan keuntungan dari program JKN. Selain itu, penyajian informasi yang beragam dan up-to-date dapat meningkatkan keterlibatan pengguna dengan aplikasi, memperkuat komunikasi antara BPJS Kesehatan dan pesertanya, serta mendorong peserta untuk lebih aktif dalam memanfaatkan layanan yang tersedia.

Tantangan Dalam Meningkatkan Kualitas e-Layanan Melalui JKN Mobile

Perkembangan teknologi membawa banyak manfaat bagi masyarakat namun dalam pelaksanaannya JKN mobile masih dihadapkan dengan beberapa tantangan, diantaranya:

Pertama, Kesenjangan Infrastruktur di Indonesia masih menjadi tantangan terbesar dalam implementasi e-layanan seperti JKN mobile. Menurut (Ria Jayanthi, 2022), Indonesia merupakan salah satu negara dengan pengguna media sosial terbanyak di dunia, namun kesenjangan akses internet yang terjadi di pedesaan dan perkotaan masih menjadi polemik yang harus dihadapi oleh pemerintah Indonesia. Kesenjangan ini terjadi karena masih rendahnya kesadaran masyarakat terhadap literasi digital dan pemanfaatan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Hadirnya JKN mobile membuat pemerintah harus lebih peduli terhadap kesenjangan yang terjadi di masyarakat.

Keterbatasan jaringan yang tidak stabil dan tidak memadai menjadi salah satu tantangan krusial dalam menggunakan layanan JKN mobile. Meskipun teknologi sudah berkembang secara pesat, masih banyak masyarakat yang berada di wilayah terpencil memiliki akses jaringan yang buruk. Hal ini membuat upaya pemanfaatan e-layanan kesehatan di masyarakat menjadi terhambat. Di beberapa daerah, koneksi internet yang tidak memadai menjadi ancaman tersendiri yang membuat masyarakat kurang mampu memiliki kesempatan yang sama dalam mengakses layanan JKN mobile dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu, perlu perhatian khusus untuk memperluas konektivitas teknologi ke wilayah terpencil.

Melakukan sosialisasi aktif terhadap penggunaan aplikasi JKN mobile dengan harapan dapat meningkatkan literasi digital masyarakat. Hal ini dilakukan karena beberapa masyarakat di Indonesia khususnya wilayah terpencil masih defisit pengetahuan terhadap penggunaan teknologi. Meskipun demikian, memberikan edukasi pada masyarakat terhadap penggunaan JKN mobile bukanlah suatu hal yang mudah untuk masyarakat setempat, khususnya masyarakat yang minim pengetahuan (gaptek) terhadap teknologi. Sosialisasi akan berjalan optimal jika dilakukan oleh beberapa orang yang mengerti dibidang tersebut.

Kedua, Memastikan keamanan data pengguna menjadi salah satu tantangan dalam penggunaan JKN mobile. Menurut (Gusti Agung Sri Guntari, 2022), Kualitas sistem adalah kemampuan sebuah sistem untuk beroperasi secara efektif dan menghasilkan hasil yang memenuhi harapan pengguna. Fokus pada kualitas sistem meliputi aspek-aspek seperti tingkat akses yang cepat, kehandalan, dan keamanan. Untuk keamanan sistem, aplikasi JKN mobile menegaskan keamanan dengan mewajibkan peserta untuk log in kembali setiap kali ingin menggunakan aplikasi, meskipun terkadang hal ini mengganggu pengguna yang ingin cepat membuka aplikasi. Pentingnya keamanan sistem tidak hanya menuntut sistem yang andal tetapi juga kolaborasi aktif dari pengguna untuk menjaga privasi mereka. Dengan demikian, JKN mobile

dapat melindungi informasi pribadi pengguna dengan tingkat keamanan yang tinggi. Hal ini juga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna dengan memastikan jika data pribadi mereka tidak dapat disalahgunakan oleh pihak lain. Oleh karena itu, keamanan data dalam penggunaan JKN mobile sangat diperhatikan untuk memastikan privasi dan keamanan informasi pribadi dari para pengguna.

Kesimpulan

Program JKN dirancang untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang berkualitas dan komprehensif dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perlindungan kesehatan yang memadai. Implementasi program JKN telah mengubah sistem pembayaran layanan kesehatan di rumah sakit dari sistem fee-for-service ke sistem pembayaran prospektif guna menjamin kesinambungan proses pembiayaan. Namun, perubahan ini juga menimbulkan tantangan bagi rumah sakit dalam hal efisiensi dan efektivitas pelayanan. Aplikasi JKN Mobile memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas e-layanan kesehatan di Indonesia dengan memudahkan akses informasi, efisiensi administrasi, serta pemantauan dan manajemen kesehatan bagi pengguna.

Teknologi ini memungkinkan peserta untuk mengakses data kepesertaan, tagihan iuran, dan status kepesertaan secara real-time, serta memfasilitasi berbagai proses administrasi secara mandiri. Efektivitas program JKN diukur berdasarkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif program tersebut. Efektivitas juga dilihat dari seberapa baik program ini mampu memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dan memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Referensi

- Cindy Pertiwi, A. A. (Vol 2 No 1 Februari 2023). Efektivitas Pelaksanaan Program JKN di Klinik Adisma Husada Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 24.
- Dinda Rizki Lestari, W. J. (6 Januari 2023). Analisis Bibliometrik Perkembangan Pembelajaran Online dengan Aplikasi Zoom Menggunakan VOSViewer. *Jurnal Ilmu Pendidikan (JIP) STKIP Kusuma Negara*, 199-202.
- Editor. (2022). Tantangan Pemanfaatan E-Health Dalam Layanan JKN Pasca Pandemi. Retrieved from <https://rannews.co.id/2022/07/19/tantangan-pemanfaatan-e-health-dalam-layanan-jkn-pasca-pandemi/>
- Edouard Aryadi Supriyadi, L. N. (Volume 4 No 1 Tahun 2023). Analisis bibliometrik pada Pengembangan Desa Wisata. *Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan*, 15-20.
- Fajar Khoironi, W. A. (2021). Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan (BPJS) Di Masa Pandemi Berbasis IT. *Journal of Social Sciences and Politics*, 8(1), 38.
- Fi'ina Dwijulianti, D. N. (2023). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Data, Dan persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 12-13.
- Gede. (2022). Upaya Atasi Kesenjangan Akses Layanan Kesehatan Digital. Retrieved from <https://www.idntimes.com/opinion/politic/i-gedeananta-aditama/akses-layanan-kesehatan-digital-c1c2>
- Gusti Agung Sri Guntari, N. P. (2022). Kualitas Aplikasi Mobile JKN Dalam Upaya Meningkatkan Akses Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JKN Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 5(1), 179-180.

-
- Kesia. (2024). 3 Tantangan Layanan Kesehatan di Era Digital! Retrieved from <https://www.kesia.id/?p=733>
- Laras Wulandari, R. A. (n.d.). Efektifitas Layanan Digital Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Jumlah Antrian Peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung Di Masa Pandemi Covid-19. 4.
- Made Adya Febriana Putri, K. A. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kuliatas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Cang Denpasar). *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(1), 46-48.
- Meigy Angelita, S. L. (2021). INOVASI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN DI JAKARTA SELATAN. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau*, 301.
- Mutiara Rizki, M. U. (Vol 2 No 1 Februari 2023). Analisis pengetahuan masyarakat tentang program JKN - KIS (BPJS) di Daerah Binjai Utara Kelurahan Cengkeh Turi. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 15-16.
- Ria Jayanthi, A. D. (2022). Kesenjangan Digital dan Solusi yang Diterapkan di Indonesia sselama Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komunikasi*, 24 (2), 193.
- Rika Rinjani, N. S. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8 (2), 220.
- Riska Putriyani, W. I. (n.d.). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat (Peserta) Terhadap Penerapan Aplikasi Mobile JKN 1.