



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 3500-3507

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Aplikasi Mobile JKN Dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi Pada BPJS Kesehatan Kantor Medan

Henrikus Lase^{1✉}, Farianus Gulo²

Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia

Email: drik2727@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Aplikasi mobile JKN dan kinerja pegawai memegang peranan penting dalam meningkatkan pelayanan administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh Aplikasi mobile JKN dan kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi pada BPJS Kesehatan kantor medan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Medan dan dihitung selama satu bulan yaitu bulan September 2023 sebanyak 2.800 Jiwa. Analisis data dengan menggunakan regresi linear berganda, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara silmutan variabel aplikasi mobile JKN dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan administrasi. sedangkan secara parsial aplikasi mobile JKN dan kinerja pegawai juga berpengaruh signifikan terhadap pelayanan administrasi pada BPJS Kesehatan kantor Medan. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,514 yang menjelaskan bahwa pengaruh aplikasi mobile JKN dan kinerja pegawai terhadap variabel pelayanan administrasi sebesar 51,4%. Diharapkan dari hasil penelitian ini BPJS kesehatan kantor medan terus mengembangkan aplikasi mobile JKN serta meningkatkan kinerja pegawainya untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Kata kunci : *Aplikasi Mobile JKN, Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi*

Abstract

Mobile JKN application and employee performance play a crucial role in improving administrative services. This study aims to examine the influence of the mobile JKN application and employee performance on administrative services at the BPJS Health office in Medan. The population in this study consists of individuals who visited the Branch Office of BPJS Health in Medan City, totaling 2,200 people in the month of September 2023. Data analysis was conducted using multiple linear regression, classical assumption tests, hypothesis testing, and determination coefficient. The results of this study indicate that both the mobile JKN application and employee performance collectively have a significant impact on administrative services. Furthermore, on a partial basis, both the mobile JKN application and employee performance also have a significant impact on administrative services at the BPJS Health office in Medan. The determination coefficient value is 0.514, which explains that the influence of the mobile JKN application and employee performance on the variable of administrative services is 51,4%. It is expected that based on the findings of this study, the BPJS Health office in Medan will continue to develop the mobile JKN application and enhance employee performance to achieve optimal services.

Keywords: Mobile JKN Application, Employee Performance, Administrative Services

PENDAHULUAN

Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrative dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (selfservice). Aplikasi mobile JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan dihadiri Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta, pada 16 November 2017. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS. Diketahui bahwa sampai dengan Agustus 2023, terdapat 365.152 ribu penduduk yang terdaftar di aplikasi mobile (JKN) dari jumlah 2.497.671 juta peserta BPJS Kesehatan Kantor Medan.

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang didirikan untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan dengan tujuan melindungi seluruh masyarakat melalui premi yang terjangkau dan memberikan cakupan pelayanan yang lebih luas. Pelayanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan difokuskan pada fasilitas kesehatan

tingkat pertama (FKTP), yang merupakan fasilitas kesehatan paling dekat dengan masyarakat dan menjadi titik awal pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Diketahui bahwa sampai dengan 1 Mei 2023, terdapat 254,9 juta penduduk Indonesia yang terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dari angka tersebut sebanyak 96,7 juta penduduk miskin telah di tanggung pemerintah lewat APBN sebagai peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBIJK).

Menurut Mahmudi (2010) dalam (Widanti, 2022) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dalam pengembangan untuk meningkatkan pelayanan publik, BPJS Kesehatan memberikan pelayanan yang berbasis teknologi informasi yaitu inovasi terbaru yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yaitu Aplikasi Mobile JKN.

Aplikasi Mobile JKN ini merupakan suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor atau Fasilitas Kesehatan, yang di ubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta kapanpun dan dimana pun. Aplikasi ini adalah salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan publik Menurut (Suhadi et al., 2022) dalam penelitiannya yang berjudul "Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS" dari penelitiannya menyatakan bahwa aplikasi mobile JKN ini merupakan aplikasi yang sangat membantu dari pelayanan konvensional berubah menjadi pelayanan online yang dapat di akses melalui aplikasi didalam gadget peserta sendiri.

Aplikasi mobile JKN ini telah menjadi pelayanan penting bagi masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan baik secara konvensional maupun online. Dulu, masyarakat harus mengantri di kantor cabang BPJS Kesehatan yang memakan waktu lama. Namun, sekarang BPJS Kesehatan memberikan kemudahan melalui aplikasi mobile JKN yang dapat diakses melalui gadget sendiri dari Play Store atau App Store. Aplikasi mobile JKN menyediakan berbagai kemudahan pelayanan seperti pembayaran iuran, pengubahan data kepesertaan, informasi data peserta keluarga, memiliki kartu digital, pemindahan FKTP (fasilitas kesehatan tingkat pertama), dan masih banyak lagi. Dengan aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan masalah kesehatan mereka. Tujuan

utama aplikasi ini adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dan BPJS Kesehatan agar dapat diakses oleh siapa saja melalui aplikasi tersebut. Namun, meskipun aplikasi mobile JKN telah di perkenalkan di Kantor Medan BPJS Kesehatan, masih terdapat berbagai hambatan yang perlu dikaji. Pelayanan administrasi di BPJS Kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kecepatan, akurasi, dan kepuasan peserta dalam mengakses jaminan kesehatan. Dalam hal ini, penelitian mengenai pengaruh Aplikasi Mobile JKN dan kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Medan akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hambatan yang ada.

Dengan demikian, Penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan efektifitas pelayanan administrasi, memperbaiki fitur-fitur aplikasi mobile JKN, dan meningkatkan kompetensi pegawai untuk memenuhi kebutuhan peserta secara lebih baik. Faktor lain yang mempengaruhi pelayanan administrasi adalah kinerja menurut pendapat Ilyas (2011) dalam (Syam & Nasional, 2020) mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas, maupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja personil, penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi. kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas. Hal ini mencakup kesediaan pegawai atau kelompok pegawai untuk melakukan tugas dengan baik, mencapai hasil yang diharapkan, dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan, standar, etika, dan nilai-nilai perusahaan. Dalam pengertian ini, kinerja pegawai mencerminkan kemampuan, keahlian, dan motivasi pegawai dalam menjalankan tugasnya, serta bagaimana hasil tersebut berkontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif yaitu Mengakaji mengenai pengaruh aplikasi mobile JKN dan kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi pada BPJS Kesehatan Kantor Medan. Yang menggunakan cara berpikir deduktif dengan teori yang diterapkan sebagai titik tolak utama untuk menjawab permasalahan yang diangkat dan proses penelitian dilakukan secara bertahap mengikuti satu garis lurus/linear. Desain asosiatif berguna untuk menganalisis bagaimana suatu variabel dapat mempengaruhi variabel lain, maka dengan penelitian ini akan dapat

digunakan suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan suatu gejala.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh aplikasi mobile JKN terhadap Pelayanan Administrasi pada BPJS Kesehatan Kantor Medan

Hasil pengujian regresi untuk hipotesis 1 dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar aplikasi mobile JKN berpengaruh terhadap pelayanan administrasi. Adapun hasil pengolahan data dapat dilihat pada Tabel IV.16. (Suhadi, Jumakil, and Irma 2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa aplikasi mobile JKN ini merupakan aplikasi yang sangat membantu dari pelayanan konvensional berubah menjadi pelayanan online yang dapat di akses melalui aplikasi didalam gadget peserta sendiri. Berdasarkan tabel IV.16 dapat diketahui bahwa aplikasi mobile JKN berpengaruh terhadap pelayanan administrasi memperoleh nilai koefisien regresi yang bernilai positif sebesar 0,406 artinya aplikasi mobile JKN berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi. Perbandingan nilai signifikansinya dengan tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 adalah $0,000 < 0,05$. Hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis alternatif (H_a1) dalam penelitian ini diterima dan menolak hipotesis nol (H_01). Hal ini membuktikan bahwa Aplikasi Mobile JKN yang diterapkan oleh BPJS mampu meningkatkan Pelayanan Administrasi pada BPJS Kesehatan Kantor Medan. Hal yang sama juga ditemukan oleh (Di and Sidoarjo 2021) bahwa Variabel Information Quality berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN secara berkelanjutan. Semakin baik Aplikasi mobile JKN yang diterapkan dalam BPJS Kesehatan maka akan semakin bagus pula pelayanan yang dihasilkan.

2. Pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi pada BPJS Kesehatan Kantor Medan

Hasil pengujian regresi untuk hipotesis 2 dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap pelayanan administrasi. Adapun hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel IV.16. Hasibuan (2003), mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Berdasarkan tabel IV.16 dapat diketahui bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap pelayanan administrasi memperoleh nilai koefisien regresi yang bernilai positif sebesar 0,324 artinya kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi Perbandingan nilai signifikansinya dengan tingkat

kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 adalah $0,000 < 0,005$. Hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis alternatif (H_{a2}) dalam penelitian ini diterima dan menolak H_{o2} . Hal ini membuktikan bahwa Pegawai Pada BPJS Kesehatan Kantor Medan selalu meningkatkan kinerja mereka sendiri. Hal yang sama juga ditemukan oleh (Rusmilawati, Arifin, and Suparti 2020) ada Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

3. Pengaruh aplikasi mobile JKN dan kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi pada BPJS Kesehatan Kantor Medan

Hasil pengujian regresi untuk hipotesis 3 dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah gaya kepemimpinan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Adapun hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel IV.17. Aplikasi mobile JKN dan Kinerja pegawai merupakan dua faktor yang sangat mempengaruhi pelayanan administrasi. Berdasarkan tabel IV.17 dapat diketahui bahwa aplikasi mobile JKN dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh terhadap pelayanan administrasi. Perbandingan nilai signifikansinya dengan tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 adalah $0,000 < 0,05$. Hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis alternatif (H_{a3}) dalam penelitian ini diterima dan menolak hipotesis nol (H_{o3}). Hal ini membuktikan bahwa peserta dan karyawan akan dapat bekerja bersama untuk mencapai pelayanan yang baik. Hal yang sama juga ditemukan oleh (Mulasari and Suratman 2020) bahwa motivasi dan kinerja pegawai terdapat hasil pengaruh kepada pelayanan publik.

SIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh aplikasi mobile JKN dan kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi pada BPJS kesehatan kantor medan dengan sampel 97 responden. Kedua variabel independen memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Pelayanan Administrasi. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Besar pengaruh aplikasi mobile JKN terhadap pelayanan administrasi sebesar 0,406. Hal ini membuktikan bahwa Aplikasi Mobile JKN yang diterapkan oleh BPJS mampu meningkatkan Pelayanan Administrasi pada BPJS Kesehatan Kantor Medan.
2. Besar pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi sebesar 0,324. Hal ini membuktikan bahwa Pegawai Pada BPJS Kesehatan Kantor Medan selalu Meningkatkan kinerja mereka sendiri.
3. Besar pengaruh aplikasi mobile JKN dan kinerja pegawai terhadap pelayanan

administrasi sebesar 0,514. Hal ini membuktikan bahwa peserta dan karyawan akan dapat bekerja bersama untuk mencapai pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil2, A. R. S. A. M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Jurnal Competitiveness*, 7, 65–77. <https://Ojs.Stiesa.Ac.Id/Index.Php/Prismaas>.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikms) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Di, J. K. N., And Kabupaten Sidoarjo. 2021. "Dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile." 2(2):152–61.
- Mulasari, Hesty, And Bambang Suratman. 2020. "Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (Jpap)* 9(1):198–210. [Doi: 10.26740/jpap.v9n1.p198-210](https://doi.org/10.26740/jpap.v9n1.p198-210).
- Naqibah, L. S., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang). *Jurnal Respon Publik*, 15(9), 22–30.
- Nur Annisa, Dharma Surya Pradana, & Wildan Suharso. (2020). Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability. *Jurnal Repositor*, 2(12), 1689–1699.
- Peserta Jkn-Kis Dengan Metode Pls-Sem.Title. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12. Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Priansa, D.J 2019. *Perencanaan Dan Pengembangan Sdm*. Bandung: Alfabeta. Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.
- Pusparani, M. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4), 534–543. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4.466>

- Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10491](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491)
- Rusmilawati, Jauhar Arifin, And Heni Suparti. 2020. "Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong." *Jurnal Ekonomi* 3(2):570–85.
- Saryoko, A. S., Hendri, H. H., & ... (2019). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Bpjs Kesehatan Pada Aplikasi Mobile Jkn. *Proceeding Seminar ...*, 4(1), 77–95. <http://ejournal.stma-trisakti.ac.id/index.php/prosiding/article/view/14>
- Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law And Governance Journal*, 2(4), 686–696. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>
- Sugiyono. 2020 *Metode Penelitian Administrasi*: Afabeta.
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile Jkn Untuk Memudahkan Akses Pelayanan Bpjs. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13(2), 262–267.
- Syam, S., & Nasional, P. I. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap. 4, 128–152.
- V.A.R.Barao, R.C.Coata, J.A.Shibli, M.Bertolini, & J.G.S.Souza. (2022). Nalisis Kualitas Aplikasi Mobile Jkn Dan Layanan Carecenter Terhadap Kepuasan
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- Wulandari, A. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn Innovation Of Health Bpjs In Giving Services To The Community : Jkn Mobile Applications. 5(2).