

**KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE JKN:
PERSPEKTIF PENGGUNA DI KOTA SAMARINDA
MELALUI PENDEKATAN FENOMENOLOGI**

Meiva Tamaya, Bambang Irawan

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 3, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN: Perspektif Pengguna di Kota Samarinda melalui Pendekatan Fenomenologi.

Pengarang : Meiva Tamaya

NIM : 2102016093

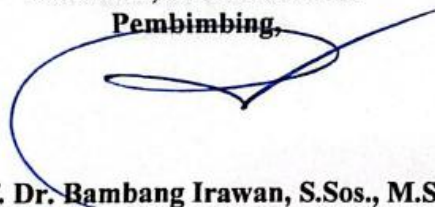
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 21 Oktober 2025

Pembimbing,



Prof. Dr. Bambang Irawan, S.Sos., M.Si
NIP. 19760216200601 01 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik
Volume	: 13
Nomor	: 3
Tahun	: 2025
Halaman	: 712-722

KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE JKN: PERSPEKTIF PENGGUNA DI KOTA SAMARINDA MELALUI PENDEKATAN FENOMENOLOGI

Meiva Tamaya ¹, Bambang Irawan ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Mobile JKN berdasarkan pengalaman pengguna di Kota Samarinda, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pemanfaatannya. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap 14 informan yang terdiri atas pengguna aplikasi, petugas pelayanan, serta pihak BPJS Kesehatan yang berwenang. Selain itu, data diperoleh melalui observasi langsung dan telaah dokumen pendukung. Analisis data dilakukan melalui tahapan fenomenologis menurut Creswell, meliputi epoche, horizontalisasi, pengelompokan makna, hingga penarikan esensi pengalaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kesehatan, khususnya melalui fitur antrean daring, perubahan data, serta akses informasi peserta. Meskipun demikian, kualitas layanan yang dirasakan belum sepenuhnya optimal. Dimensi efisiensi dan pemenuhan dinilai cukup baik, sedangkan aspek keandalan, daya tanggap, kompensasi, dan kontak masih tergolong rendah. Hambatan yang sering muncul meliputi gangguan teknis seperti aplikasi lambat, kegagalan masuk (login), server sibuk, serta keterbatasan literasi digital sebagian pengguna. Selain itu, terdapat pula kendala administratif, seperti kesulitan dalam perpindahan fasilitas kesehatan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas server, penyederhanaan fitur, serta edukasi literasi digital secara berkelanjutan agar Mobile JKN dapat memberikan layanan yang lebih responsif, stabil, dan terpercaya bagi masyarakat.

Kata Kunci : *Mobile JKN, kualitas layanan, fenomenologi, hambatan teknis, literasi digital, BPJS Kesehatan*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan sistem digital yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat (Pasolong, 2010). Salah satu bentuk transformasi digital di bidang kesehatan adalah peluncuran aplikasi

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: meivatamaya8@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS Kesehatan ditetapkan sebagai pelaksana program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk menjamin akses layanan kesehatan bagi seluruh warga negara (Kemenkes RI, 2018). Aplikasi *Mobile JKN* hadir sebagai inovasi digital yang memungkinkan peserta mengakses layanan seperti pendaftaran, pembayaran iuran, hingga pengecekan fasilitas kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan (Rinjani & Sari, 2022).

Meskipun demikian, pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* belum sepenuhnya optimal. Berbagai penelitian menunjukkan masih banyak pengguna mengalami kendala teknis seperti gagal *login*, *error* sistem, dan tidak diterimanya kode OTP (Angelita, dkk. 2022). Hambatan ini diperparah dengan rendahnya literasi digital, khususnya di kalangan lanjut usia dan masyarakat dengan akses internet terbatas (Myn & Bilung, 2023). Di Kota Samarinda, tingkat kepesertaan JKN telah mencapai 99,88% dari total penduduk (ANTARA News, 2023), namun sebagian besar masyarakat masih lebih memilih layanan tatap muka karena kesulitan memahami fitur aplikasi. Fenomena ini menandakan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dengan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya secara efektif.

Kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan pengguna. Penelitian sebelumnya membuktikan bahwa kualitas layanan yang baik berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan publik (Permana, dkk. 2019). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologis untuk menggali pengalaman langsung pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Kota Samarinda. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat mengungkap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* serta memberikan rekomendasi perbaikan terhadap pengembangan layanan kesehatan digital agar lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan bersama. Pasolong (2010) menyebut pelayanan publik sebagai upaya individu, kelompok, atau lembaga dalam memenuhi kepentingan masyarakat, sedangkan Sinambela (2006) menekankan pemenuhan keinginan dan kebutuhan warga negara oleh administrator negara. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada administrasi, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab moral dan sosial pemerintah terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi ukuran

keberhasilan pemerintah dalam menjalankan prinsip akuntabilitas dan keadilan sosial.

Perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pendekatan *e-government* kini digunakan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi layanan. Bonsón dkk. (2012) menjelaskan bahwa digitalisasi membantu pemerintah memperluas jangkauan layanan dan mempercepat proses administrasi, sedangkan Prakoso (2020) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi memperkuat tata kelola organisasi publik agar lebih rasional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan ukuran penting dalam menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap suatu layanan. Menurut Wibowo dkk. (2013), kualitas layanan tercermin dari kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna. Tjiptono (2011) menambahkan bahwa kualitas layanan menggambarkan tingkat keunggulan yang diharapkan serta kemampuan organisasi untuk mempertahankan mutu secara konsisten sesuai standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian, kualitas layanan mencerminkan sejauh mana penyedia mampu memberikan pelayanan yang relevan, konsisten, dan bernilai bagi pengguna. Layanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan publik.

Dalam konteks digital, kualitas layanan mengalami perluasan makna seiring berkembangnya teknologi informasi. Parasuraman dkk. (2005) melalui model E-S-QUAL menjelaskan bahwa penilaian kualitas layanan elektronik mencakup aspek efisiensi, keandalan, daya tanggap, privasi, pemenuhan, kompensasi, dan kontak. Model ini memberikan kerangka komprehensif untuk mengukur dan meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi, termasuk layanan publik digital seperti aplikasi *Mobile JKN*. Sementara itu, Grönroos (1984) menekankan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan dipengaruhi oleh tiga unsur utama, yaitu kualitas teknis, kualitas fungsional, dan citra korporat. Ketiganya saling berinteraksi dalam membentuk pengalaman pengguna secara menyeluruh, sehingga peningkatan kualitas layanan harus memperhatikan tidak hanya hasil akhir, tetapi juga proses dan reputasi lembaga penyelenggara layanan.

Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi *Mobile JKN* merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan Program Jaminan Kesehatan Nasional–Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Program ini berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang menegaskan pentingnya jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan pendaftaran, mengubah data kepesertaan, memeriksa tagihan dan riwayat pembayaran, hingga memperoleh informasi fasilitas kesehatan secara daring tanpa

harus datang ke kantor pelayanan. Dengan mekanisme berbasis sistem rujukan berjenjang, *Mobile JKN* memperkuat keterhubungan antar-fasilitas kesehatan, sekaligus mendukung peningkatan efisiensi layanan publik di bidang kesehatan (Dinkes, 2023).

Selain fungsi administratif, *Mobile JKN* juga menyediakan beragam fitur yang menunjang kenyamanan dan transparansi layanan, seperti Kartu Peserta KIS Digital, fitur REHAB untuk pembayaran tunggakan bertahap, Registrasi Layanan untuk antrian daring di fasilitas kesehatan, serta Artikel Kesehatan dan FAQ sebagai sarana edukasi. Aplikasi ini tidak hanya berperan sebagai media pelayanan, tetapi juga sebagai instrumen transformasi menuju digitalisasi layanan publik yang inklusif. Dengan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta integrasi sistem informasi kesehatan, *Mobile JKN* menjadi wujud nyata penerapan e-government dalam sektor kesehatan untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (BPJS Kesehatan, 2020).

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional dalam penelitian ini merujuk pada pemahaman terhadap kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* sebagaimana dipersepsikan oleh pengguna. Mengacu pada M. Anwar (2022), definisi konsepsional bertujuan memperjelas batas dan arah penelitian agar tidak terjadi ambiguitas konsep. Dalam konteks ini, kualitas layanan dievaluasi melalui tujuh dimensi, yaitu efisiensi, keandalan, daya tanggap, privasi, pemenuhan, kompensasi, dan kontak. Penelitian ini berfokus pada pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan *Mobile JKN* serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan dan ketidakpuasan peserta di Kota Samarinda.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk memahami makna pengalaman pengguna aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan publik berbasis digital. Menurut Moleong (2011), penelitian kualitatif menghasilkan data berupa kata-kata dan tindakan yang diamati secara langsung, sedangkan Creswell (2015) menjelaskan bahwa pendekatan fenomenologi bertujuan menggali esensi pengalaman beberapa individu terhadap suatu fenomena tertentu. Dengan pendekatan ini, peneliti berupaya memahami persepsi dan pengalaman nyata pengguna aplikasi Mobile JKN serta petugas BPJS Kesehatan dalam konteks pelayanan publik digital.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Samarinda, karena wilayah tersebut memiliki jumlah pengguna aplikasi yang cukup tinggi dan dianggap representatif untuk menggambarkan pemanfaatan layanan digital kesehatan di daerah perkotaan. Informan penelitian berjumlah 14 orang, terdiri dari pengguna aplikasi, petugas pelayanan, dan Kepala Bagian Teknologi Informasi BPJS Kesehatan. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan

informan secara sengaja berdasarkan pengalaman dan keterlibatannya yang relevan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN (Hardani dkk., 2020).

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi nonpartisipatif, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi terkait persepsi, kendala, dan harapan pengguna terhadap layanan aplikasi; observasi dilakukan untuk mencermati perilaku pengguna saat berinteraksi dengan sistem; sementara dokumentasi digunakan untuk menelusuri data pendukung seperti laporan dan panduan dari BPJS Kesehatan. Analisis data dilakukan dengan mengikuti tahapan fenomenologis menurut Creswell (2015), meliputi proses *epoche/bracketing*, *horizontalization*, *cluster of meaning*, dan *essence* guna menemukan makna mendalam dari pengalaman pengguna. Keabsahan data dijaga dengan triangulasi sumber dan metode serta member checking untuk memastikan hasil penelitian sesuai dengan kondisi yang dialami informan (Creswell, 2015).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan aplikasi Mobile JKN berdasarkan tujuh dimensi model E-S-QUAL, meliputi efisiensi, keandalan, daya tanggap, privasi, pemenuhan, kompensasi, dan kontak. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pengguna, petugas BPJS Kesehatan, serta observasi terhadap penggunaan aplikasi di Kota Samarinda.

1. Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN

Bagian ini menjelaskan hasil penelitian pada masing-masing dimensi kualitas layanan berdasarkan model E-S-QUAL.

a. Efisiensi

Efisiensi dalam model E-S-QUAL mengacu pada kemampuan aplikasi memberikan layanan secara cepat, mudah, dan hemat waktu bagi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan menilai *Mobile JKN* telah mempermudah urusan administrasi, seperti pendaftaran, perubahan data, serta pembayaran iuran, tanpa perlu datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Data penggunaan juga memperkuat temuan ini, di mana interaksi pengguna di Kota Samarinda meningkat dari 137.913 kali pada tahun 2023 menjadi 196.168 kali pada tahun 2024, yang menunjukkan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Namun, efisiensi belum dirasakan merata karena masih terdapat hambatan teknis seperti kesulitan *login*, sistem lambat, dan kendala validasi data peserta. Beberapa pengguna dengan literasi digital rendah juga membutuhkan bantuan untuk mengoperasikan aplikasi. Dengan demikian, efisiensi layanan *Mobile JKN* tidak hanya ditentukan oleh rancangan teknologinya, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur, integrasi sistem, serta kemampuan adaptasi pengguna terhadap perubahan pola pelayanan yang semakin digital.

b. Keandalan

Keandalan menggambarkan sejauh mana sistem mampu memberikan layanan yang stabil dan dapat dipercaya dalam berbagai kondisi. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa mayoritas informan menilai *Mobile JKN* cukup andal ketika sistem berjalan normal, terutama untuk aktivitas administratif seperti pengecekan status peserta dan pendaftaran layanan. Namun, masih ditemukan gangguan teknis seperti *error*, waktu muat lama, dan kegagalan *login* yang dialami oleh sebagian informan, terutama pada waktu sibuk atau menjelang akhir bulan. Beberapa pengguna juga mengeluhkan tidak munculnya kode OTP dan keterlambatan respon sistem saat dibutuhkan. Menurut pihak BPJS, kendala ini dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti sistem rumah sakit yang belum terintegrasi seragam serta penggunaan layanan hosting luar negeri yang menyebabkan koneksi gagal. Keterbatasan kapasitas server pusat juga membuat aplikasi rentan terhadap lonjakan pengguna. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keandalan *Mobile JKN* belum sepenuhnya stabil karena masih bergantung pada kesiapan infrastruktur digital lintas lembaga. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas server, standarisasi sistem fasilitas kesehatan, serta perbaikan integrasi jaringan menjadi langkah penting untuk membangun kembali rasa percaya pengguna dan memastikan aplikasi benar-benar dapat diandalkan dalam situasi mendesak.

c. Daya Tanggap

Daya tanggap merefleksikan kemampuan penyedia layanan dalam merespons keluhan pengguna secara cepat dan tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penanganan keluhan di *Mobile JKN* belum berjalan konsisten karena waktu tanggap sangat bergantung pada kompleksitas masalah dan koordinasi dengan pihak ketiga, seperti rumah sakit atau tim teknis wilayah. Beberapa informan menyebutkan bahwa tanggapan sering kali melebihi batas waktu *Service Level Agreement* (SLA), sementara sebagian lain menilai respons sudah memadai untuk kasus sederhana. Kendati demikian, banyak pengguna merasa solusi yang diberikan bersifat umum dan belum sepenuhnya menyelesaikan inti masalah. Pengalaman ini menimbulkan kesan bahwa layanan digital kurang personal dan cenderung kaku dibandingkan layanan tatap muka yang dinilai lebih cepat dan interaktif. Sebagian besar informan mengharapkan pengembangan sistem pelaporan yang lebih modern, seperti fitur *live chat* dan notifikasi *real-time*, agar pengguna merasa lebih didengar dan mendapatkan kepastian penyelesaian masalah secara langsung.

d. Privasi

Privasi dalam layanan digital berkaitan dengan sejauh mana pengguna merasa aman ketika data pribadinya dikelola oleh sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan telah berupaya membangun kepercayaan melalui kebijakan yang mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Nomor 27 Tahun 2022, penerapan enkripsi, serta penyimpanan data di data center nasional dengan sistem pemulihan otomatis. Upaya ini dipahami oleh petugas sebagai bentuk tanggung jawab kelembagaan, sementara bagi pengguna, ia menjadi sumber rasa aman karena adanya jaminan hukum dan

perlindungan teknis. Selain itu, budaya kerja seperti penandatanganan pakta integritas setiap tahun memperkuat komitmen etis terhadap kerahasiaan informasi peserta. Meski demikian, sebagian pengguna masih menyatakan kekhawatiran terhadap potensi kebocoran data dan mengakui belum sepenuhnya memahami isi kebijakan privasi. Fenomena ini menunjukkan bahwa rasa percaya terhadap lembaga dan rasa waspada terhadap kerentanan digital berjalan berdampingan. Oleh karena itu, peningkatan literasi privasi publik serta pembaruan kebijakan yang adaptif menjadi langkah penting agar keamanan data tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga membangun kepercayaan yang berkelanjutan antara lembaga dan masyarakat.

e. Pemenuhan

Pemenuhan dalam layanan digital menggambarkan sejauh mana sistem mampu menyediakan layanan sesuai kebutuhan dan janji yang ditawarkan kepada pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Mobile JKN* telah memenuhi sebagian besar kebutuhan dasar peserta, khususnya melalui fitur antrean daring dan informasi kepesertaan yang dinilai efisien dan memudahkan proses administrasi. Namun, pemenuhan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat gangguan teknis pada fitur ubah fasilitas kesehatan dan ketidaksesuaian data lokasi faskes. Dari sisi petugas, keterbatasan kewenangan di tingkat cabang membuat pemenuhan layanan sangat bergantung pada kebijakan pusat, sehingga penyelesaian masalah di lapangan sering kali tertunda. Meskipun begitu, baik pengguna maupun petugas mengakui bahwa aplikasi ini membantu menjaga kontinuitas layanan, terutama pada masa pandemi ketika interaksi langsung dibatasi. Pengalaman pengguna menunjukkan adanya rasa lega karena waktu tunggu berkurang, sekaligus muncul harapan agar fitur diperluas menjadi lebih interaktif seperti *chat* langsung dengan petugas dan notifikasi otomatis sehingga pemenuhan layanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menghadirkan kedekatan dan kepastian dalam interaksi digital.

f. Kompensasi

Kompensasi dalam layanan digital mencerminkan bentuk tanggung jawab lembaga terhadap gangguan sistem dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hingga kini *Mobile JKN* belum memiliki mekanisme kompensasi yang jelas dan formal. Baik pengguna maupun petugas menyadari bahwa ketika terjadi kesalahan sistem, tidak ada bentuk penggantian atau tindak lanjut yang terstandar. Petugas di lapangan memaknai kondisi ini sebagai keterbatasan kewenangan, di mana beberapa kesalahan hanya dapat dikoreksi melalui rekonsiliasi administratif, sedangkan gangguan teknis tidak dapat direspons secara langsung. Bagi pengguna, ketiadaan kompensasi menimbulkan pengalaman kecewa dan rasa diabaikan, karena tanggapan aplikasi sering bersifat umum dan lambat. Akibatnya, sebagian peserta lebih memilih mendatangi kantor BPJS atau fasilitas kesehatan untuk mendapatkan kepastian layanan. Meskipun tidak merasa dirugikan secara

materiil, mereka menilai kerugian waktu dan tenaga sebagai bentuk kehilangan yang nyata. Sebagian besar informan juga berharap adanya kebijakan kompensasi yang adil dan transparan agar pengguna merasa dihargai, sekaligus sebagai wujud tanggung jawab moral lembaga terhadap gangguan layanan yang dialami masyarakat.

g. Kontak

Kontak dalam layanan digital menggambarkan kemudahan pengguna untuk berinteraksi dengan penyedia layanan ketika mengalami kendala. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Mobile JKN* telah menyediakan beberapa saluran komunikasi, seperti call center 165, layanan Pandawa melalui WhatsApp, serta bantuan langsung dari petugas fasilitas kesehatan dan rumah sakit. Meskipun akses ini dinilai membantu, mayoritas pengguna lebih memilih jalur langsung karena merasa lebih pasti dan cepat dibandingkan menunggu tanggapan digital yang sering lambat atau terbatas pada jam kerja. Dari sisi petugas, layanan Pandawa dianggap efektif selama jam operasional, sedangkan call center memberikan dukungan 24 jam meski masih memerlukan pulsa. Beberapa pengguna mengeluhkan fitur kontak di aplikasi yang kurang menonjol dan tidak selalu mudah ditemukan. Fenomena ini menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan bantuan belum sepenuhnya inklusif. Harapan pengguna pun mengarah pada pengembangan fitur komunikasi yang lebih modern, seperti live *chat* tanpa pulsa dan notifikasi *real-time*, agar kehadiran digital BPJS terasa lebih dekat, responsif, dan manusiawi bagi setiap peserta yang membutuhkan bantuan.

2. Faktor Penghambat Kualitas Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan dalam optimalisasi layanan *Mobile JKN* di Kota Samarinda tidak hanya bersumber dari aspek teknis, tetapi juga dari keterbatasan fitur, ketidakefisienan regulasi, serta dukungan layanan yang belum responsif. Sebagian besar informan (91%) menyebutkan kendala teknis sebagai hambatan utama, meliputi *loading* lambat, kesulitan *login*, kegagalan kode OTP, dan *error* sistem pada jam sibuk. Kondisi ini menimbulkan rasa frustrasi dan kehilangan kendali atas akses layanan digital yang seharusnya memudahkan. Hambatan administratif juga muncul dari proses perpindahan fasilitas kesehatan yang masih rumit dan memerlukan verifikasi manual di kantor BPJS. Selain itu, pengguna menilai fitur aplikasi masih terbatas dan belum mampu menjawab kebutuhan kompleks, seperti konsultasi daring dan layanan darurat 24 jam. Dari sisi dukungan pelanggan, sebagian besar informan mengeluhkan respon yang lambat dan bersifat umum, sehingga mereka lebih memilih datang langsung ke kantor untuk memperoleh kepastian layanan. Di sisi lain, navigasi antarmuka yang kurang intuitif menyebabkan pengguna baru mengalami kebingungan. Secara keseluruhan, hambatan-hambatan tersebut mencerminkan bahwa optimalisasi *Mobile JKN* masih terhalang oleh persoalan

teknis, birokrasi digital, dan kesenjangan literasi pengguna yang perlu segera diatasi agar layanan publik digital menjadi lebih efektif dan inklusif.

Penutup

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan aplikasi *Mobile JKN* di Kota Samarinda telah memberikan kemudahan nyata bagi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara digital. Aplikasi ini berhasil meningkatkan efisiensi dan kepraktisan melalui fitur antrian daring, informasi kepesertaan, serta layanan administrasi mandiri. Namun, kualitas layanan digital belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala teknis, keterbatasan fitur, serta respon layanan yang belum cepat dan konsisten. Kondisi ini memengaruhi persepsi pengguna terhadap keandalan dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi.

Dari perspektif fenomenologis, pengalaman pengguna menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan dan kemudahan teknologi, tetapi juga dari sejauh mana sistem mampu memberi rasa diperhatikan dan dihargai. Keberhasilan inovasi digital menuntut keseimbangan antara kecanggihan teknologi dan empati dalam interaksi layanan. Dengan demikian, optimalisasi *Mobile JKN* ke depan memerlukan perbaikan pada aspek teknis, peningkatan literasi digital masyarakat, serta penguatan komunikasi yang lebih manusiawi agar manfaat layanan publik berbasis teknologi dapat dirasakan secara merata dan berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* di Kota Samarinda sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas teknis aplikasi.

BPJS Kesehatan perlu memperkuat server dan jaringan agar aplikasi lebih stabil serta tidak mudah mengalami *error*, *crash*, atau *loading* lambat, terutama pada jam penggunaan tinggi. Pemeliharaan sistem dan pembaruan berkala juga penting dilakukan untuk menjaga kinerja aplikasi tetap optimal.

2. Penyempurnaan fitur dan regulasi.

Prosedur administrasi, khususnya pada layanan perpindahan fasilitas kesehatan (faskes), perlu disederhanakan agar dapat dilakukan sepenuhnya melalui aplikasi. Selain itu, pengembangan fitur seperti konsultasi daring, layanan darurat 24 jam, dan pengingat tagihan otomatis perlu dipertimbangkan agar aplikasi semakin relevan dengan kebutuhan masyarakat.

3. Peningkatan layanan dan responsivitas.

Kualitas saluran bantuan seperti Pandawa, call center, dan customer service perlu diperbaiki dengan mempercepat waktu tanggapan dan meningkatkan ketepatan solusi. Respon yang bersifat umum sebaiknya diganti dengan penanganan yang lebih empatik dan sesuai konteks permasalahan pengguna.

4. Perbaikan pengalaman awal penggunaan

Untuk membantu pengguna baru, BPJS Kesehatan perlu menyediakan panduan interaktif dan tutorial yang mudah diakses, serta melakukan edukasi publik terkait fitur dan navigasi aplikasi. Penyederhanaan tampilan antarmuka juga diperlukan agar penggunaan terasa lebih intuitif dan tidak membingungkan.

Daftar Pustaka

- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2022). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292–305. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)
- ANTARA News. (2023, Maret 15). Cakupan jaminan kesehatan Samarinda capai 99,88 persen. Retrieved from <https://kaltim.antaranews.com/berita/181140/cakupan-jaminan-kesehatan-samarinda-capai-9988-persen>
- Anwar, M. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Bidang Tafsir Al-Qur'an.
- BPJS Kesehatan. (2020). Panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Diambil kembali dari BPJS Kesehatan: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). Local E-Government 2.0: Social Media and Corporate Transparency in Municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(2), 123–132. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.10.001>
- Creswell, J. W. (2015). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Dinkes. (2023). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. 1–721.
- Gronroos, C. (1984). *Strategic Management And Marketing In The Service Sector*. Helsingfors: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Hardani, A. N., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., Istiqomah, R. R., & Abadi, H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Hasbiansyah, O. (2008). Pendekatan fenomenologi: Pengantar praktik penelitian dalam ilmu sosial dan komunikasi. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 9(1), 163–180.
- Kemenkes RI . (2018). Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Jakarta: Republik Indonesia.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Myn, E. G., & Bilung, Y. P. (2023). Edukasi Penggunaan Teknologi Berbasis Mobile Jkn-Kis Pada Masyarakat Kelurahan Karang Mumus Kota Samarinda. *Einsbie Grata Myn & Yosua Pilresli Bilung. JPKPM*, 3(1), 2023.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*, Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Permana, A. W., Suardika, N., Sujana, W., & Yuesti, A. (2019). Analysis of Service Quality and Value Effect on Patient Satisfaction and Its Effect on Loyalty of Hospital Patients in Hospital and Children of Pucuk Permata Hati. *International Journal of Contemporary Research and Review*, 10(2), 21255-21266. <https://doi.org/10.15520/ijcrr.v10i02.653>
- Prakoso, C. T. (2020). Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma*, 9(2), 131–146.
- Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *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)
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Undang-Undang No. 40 Tahun . (2004). Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150. Jakarta: Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 24. (2011). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116. Jakarta: Republik Indonesia.
- Wibowo, S. E., Ruswanti, E., & Januarko, U. (2013). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Pembelian Ulang pada Toko Buku Gramedia Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi*, 4(1), 56–64.