



Analisis Komparatif Kepuasan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN* dan Pelayanan Langsung Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

Nestyn Widhiarti^{1*}, Sitti Nurbaya², Irwan Abdullah³

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

*Penulis Korespondensi: nestynwdhrti@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the differences in user satisfaction levels between the JKN Mobile Application and Direct Services at the Makassar Branch Office of BPJS Kesehatan, and to identify the factors influencing these differences. This research is motivated by the phenomenon that, although the JKN Mobile Application was introduced with the hope of simplifying services, in reality, some BPJS Kesehatan participants still prefer to visit the branch office in person. The research method used was a qualitative approach with a comparative descriptive approach. Data were obtained through interviews, observation, and documentation involving 12 informants consisting of BPJS Kesehatan staff and JKN participants. The results show that the JKN Mobile Application provides higher satisfaction in terms of ease of access and time efficiency. However, technical obstacles and limited digital literacy remain for users. Meanwhile, direct services are superior in terms of clarity of information and interaction, but have the disadvantage of long queue times. Differences in satisfaction are influenced by factors such as ease of access, time efficiency, clarity of information, technical constraints, and users' level of digital literacy.*

Keywords: *BPJS Kesehatan; Comparative; Mobile JKN; Public Services; User Satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pengguna antara Aplikasi Mobile JKN dan Pelayanan Langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi perbedaan tersebut. Penelitian ini di latar belakang oleh fenomena meskipun aplikasi Mobile JKN telah diperkenalkan dengan harapan untuk mempermudah pelayanan, kenyataannya sebagian peserta BPJS Kesehatan masih memilih datang langsung ke kantor cabang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif komparatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan 12 informan yang terdiri dari staff BPJS Kesehatan dan peserta JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Mobile JKN memberikan kepuasan lebih tinggi dalam aspek kemudahan akses dan efisiensi waktu. Namun, masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan literasi digital pengguna. Sementara itu, pelayanan langsung lebih unggul dalam kejelasan informasi dan interaksi, tetapi memiliki kelemahan pada waktu antrean. Perbedaan kepuasan dipengaruhi oleh faktor kemudahan akses, efisiensi waktu, kejelasan informasi, kendala teknis, dan tingkat pemahaman digital pengguna.

Kata kunci: BPJS Kesehatan; Kepuasan Pengguna; Komparatif; *Mobile JKN*; Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi di era digital ini, terutama dalam bidang informasi dan komunikasi berlangsung dengan sangat cepat. Teknologi kini telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari manusia. Salah satu teknologi yang paling umum digunakan adalah smartphone atau perangkat Android, yang memudahkan aktivitas dengan menyediakan berbagai informasi dan fasilitas komunikasi (Ardianto., 2023). Teknologi ini juga telah mengubah cara masyarakat dalam mengakses berbagai layanan, termasuk dalam bidang kesehatan.

Kesehatan adalah kebutuhan fundamental bagi setiap individu. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan kesehatan sebagai kondisi yang baik secara fisik, mental, spiritual, dan sosial, yang memungkinkan seseorang untuk menjalani kehidupan yang produktif secara sosial dan ekonomi. Oleh karena itu, kesehatan tidak hanya menjadi tanggung jawab pribadi, tetapi juga memerlukan peraturan dari pemerintah sebagai bentuk perlindungan bagi kesehatan seluruh warga negara.

Teknologi mempermudah pengguna dalam memperoleh informasi secara cepat dan praktis, termasuk dalam mengakses layanan kesehatan. Contohnya adalah penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk mendapatkan informasi seputar kesehatan. Berdasarkan Laporan Pengelolaan Program Jaminan Sosial Kesehatan hingga 30 September 2025, jumlah peserta JKN yang terdaftar mencapai 279.796.390 orang.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan institusi yang dibentuk untuk mengelola program jaminan sosial di Indonesia, berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Pelaksanaan kedua undang-undang tersebut menghasilkan dua jenis BPJS, yakni BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan bertugas mengelola program jaminan kesehatan, sementara BPJS Ketenagakerjaan menjalankan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian (Astuti., 2024).

BPJS Kesehatan berperan sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan yang menargetkan seluruh penduduk Indonesia untuk menjadi pesertanya. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, BPJS Kesehatan meluncurkan inovasi digital berupa aplikasi Mobile JKN yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan (Kusumawardhani et al., 2022). Aplikasi Mobile JKN adalah transformasi digital dari layanan BPJS Kesehatan yang sebelumnya dilakukan secara administratif di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. (Angelita et al., 2021).

Fitur utamanya meliputi pendaftaran peserta, pengecekan status kepesertaan, perubahan data pribadi, pencarian fasilitas kesehatan, informasi iuran, serta riwayat pelayanan kesehatan. Aplikasi ini juga menyediakan layanan konsultasi dokter, jadwal operasi, dan pengaduan, yang semuanya dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui smartphone. Dengan Mobile JKN, proses administrasi menjadi lebih cepat dan praktis, mengatasi masalah antrian dan kesulitan akses sebelumnya (Jippnas, 2024).

Meskipun, Aplikasi Mobile JKN menawarkan kemudahan akses layanan BPJS Kesehatan, penggunaannya masih menghadapi beberapa tantangan serius. Salah satu kendala utama adalah rendahnya literasi digital di kalangan peserta, terutama mereka yang berasal dari daerah terpencil dan masyarakat lanjut usia yang kurang familiar dengan teknologi. Hal tersebut membuat mereka sulit memahami fitur-fitur aplikasi dan cenderung lebih memilih layanan langsung di kantor BPJS Kesehatan. Selain itu, keterbatasan akses internet yang tidak stabil di beberapa wilayah semakin menghambat pemanfaatan aplikasi secara optimal. Masalah teknis seperti kesulitan dalam verifikasi, aplikasi yang berat, dan sinkronisasi data yang belum sempurna juga kerap dikeluhkan pengguna. Semua faktor ini menimbulkan ketidakpuasan di kalangan peserta, meskipun aplikasi ini telah membawa perubahan positif dalam sistem pelayanan kesehatan BPJS.

Tantangan tersebut dapat diatasi dengan upaya berkelanjutan dari BPJS Kesehatan untuk meningkatkan edukasi digital, memperkuat jaringan internet di wilayah sulit, serta melakukan perbaikan teknis dan pengujian aplikasi yang melibatkan pengguna nyata. Selain itu, kolaborasi antara BPJS, pengembang teknologi, dan penyedia layanan kesehatan harus ditingkatkan agar integrasi data berjalan lebih baik dan pelayanan menjadi lebih responsif. Dengan demikian, transformasi digital melalui Mobile JKN dapat benar-benar memberikan layanan yang mudah, cepat, dan memuaskan bagi seluruh peserta di berbagai lapisan masyarakat (Kusumawardhani et al., 2022).

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan perbandingan penggunaan aplikasi Mobile JKN atau pelayanan langsung kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar dengan menggunakan metode Komparatif. Sejumlah penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kualitas layanan atau efektivitas Aplikasi Mobile JKN saja (misalnya penelitian Narmasyah, 2020), sementara penelitian yang membandingkan langsung tingkat kepuasan antara layanan digital dan layanan konvensional masih terbatas, khususnya di wilayah Makassar.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Komparatif Kepuasan Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN dan Pelayanan Langsung Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar”.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Pelanggan/Kepuasan Pengguna Layanan

Kepuasan Pelanggan/Pengguna

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Azwar., 2020).

Konsep pelayanan telah didefinisikan oleh banyak pakar. A.S Moenir dalam Azwar., (2020) memaparkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu di mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut Richard L. Oliver dalam Situmorang et al., (2021) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapat seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Windasuri & Hyacintha menambahkan kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Lupiyoadi dalam Situmorang et al. (2021) terdapat faktor penting yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan:

a. Kualitas Produk

Faktor kualitas produk sangat penting dalam sektor jasa, konsumen akan merasa senang apabila hasil evaluasi yang mereka lakukan menunjukkan bahwa produk yang mereka konsumsi berkualitas. Produk yang ditawarkan perusahaan dapat berupa barang maupun jasa.

b. Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

d. Biaya

Pelayanan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Teori Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

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, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Rahmadana et al., 2020).

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Gara dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Indikator Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik setidaknya mengandung prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- e. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- f. Tanggung jawab, pemimpin penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Teori Pelayanan Digital

Pelayanan Digital

Digitalisasi adalah data dari bentuk fisik menjadi format digital yang dapat di proses menggunakan teknologi informasi. Pemerintah perlu memanfaatkan berbagai platform online seperti website, aplikasi seluler, media sosial. Langkah tersebut bertujuan untuk memperkuat sistem *e-government* dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Digitalisasi pelayanan publik memiliki sejumlah keuntungan, seperti memudahkan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan, meningkatkan transparansi pemerintah, serta meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan. Selain itu digitalisasi juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, mempercepat pembangunan, dan mendukung pemberdayaan masyarakat berbasis teknologi informasi (Irfan, 2023).

Keunggulan dan Tantangan Pelayanan Digital

a. Keunggulan Pelayanan Digital

Beberapa alasan mengapa digitalisasi pelayanan sangat diperlukan menurut Pemerintah Indonesia pada Tahun 2023 ketika awal peluncuran Digitalisasi berbagai sektor secara nasional Irfan (2023) antara lain:

- b. Meningkatkan efisiensi: digitalisasi layanan publik dapat mengurangi waktu dan antrean, sehingga memperbaiki efisiensi dalam pemerintahan.

- c. Meningkatkan transparansi: layanan digital memungkinkan masyarakat untuk melihat dan mengakses informasi secara langsung, yang memperbaiki transparansi dan akuntabilitas pemerintah
- d. Meningkatkan pelayanan: digitalisasi dapat memungkinkan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih cepat.
- e. Meningkatkan keberlanjutan: digitalisasi dapat membantu mengurangi praktik percaloan dan menghindari pengguna kertas, yang membantu mengurangi dampak lingkungan.
- f. Peningkatan investasi: digitalisasi dapat membantu mengurangi biaya dan mempercepat proses, yang dapat membantu peningkatan investasi.
- g. Tantangan Pelayanan Digital
- h. Menurut Husanah et al. (2024) tantangan terbesar dalam penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital pemerintah daerah antara lain:

1) Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Banyak daerah, terutama di wilayah yang jauh dari pusat kota atau daerah terpencil, masih menghadapi masalah akses internet yang buruk. Keterbatasan ini berdampak pada ketidakmampuan masyarakat untuk memanfaatkan layanan digital secara optimal dan menghambat efektivitas inovasi.

2) Literasi Digital di Kalangan Aparat Pemerintah dan Masyarakat

Aparatur pemerintah daerah sering kali kurang terampil dalam menggunakan teknologi baru dan merasa tidak siap menghadapi perubahan yang dibawa oleh transformasi digital. Di sisi lain, masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan digital juga mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan pemerintah yang berbasis teknologi.

3) Masalah Regulasi

Beberapa daerah belum memiliki kebijakan yang jelas untuk mendukung digitalisasi layanan, sehingga implementasi teknologi ini sering kali terhambat oleh ketidakjelasan regulasi atau aturan yang belum disesuaikan dengan kebutuhan era digital.

4) Masalah Anggaran

Untuk mendigitalisasi pelayanan-pelayanan publik diperlukan peningkatan alokasi anggaran. Hal tersebut tidak menutup kemungkinan untuk menggunakan teknologi-teknologi terbaru, mempercepat digitalisasi tersebut, meningkatkan akses masyarakat dan mempromosikan hal tersebut. Adanya alokasi anggaran yang cukup akan berdampak pada realisasi penerapan teknologi inovasi pelayanan publik.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif komparatif. Penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena sosial dengan menganalisis data yang bersifat non-numerik, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Dalam jenis penelitian ini, peneliti berupaya memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap pengalaman mereka dalam konteks sosial tertentu (Hasan et al., 2025). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami secara mendalam tentang tingkat kepuasan peserta, pengalaman, dan persepsi peserta BPJS Kesehatan terhadap dua bentuk layanan, yaitu Aplikasi Mobile JKN (Layanan Digital) dan pelayanan langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan untuk menganalisis dan membandingkan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan antara dua bentuk layanan, yaitu:

- a. Pelayanan melalui Aplikasi Mobile JKN (Layanan Digital)
- b. Pelayanan Langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar (Layanan Konvensional)

Situs dan Waktu Penelitian

Situs penelitian dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar tepatnya di Jl. A.P. Pettarani No.78, Masale, Kec. Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90232. Peneliti memilih lokasi ini karena Kantor BPJS Kesehatan Cabang merupakan salah satu kantor cabang dengan jumlah peserta JKN yang tinggi dan juga lokasinya strategis sehingga diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada peneliti dalam mendapatkan informan untuk mendukung kelancaran dan kedalaman penelitian. Serta waktu penelitian dilaksanakan selama 2 bulan di Tahun 2026.

Jenis dan Sumber Data

Memperoleh informasi dan data yang lengkap, jelas dan akurat, serta dapat dipertanggungjawabkan mengenai objek penelitian, diperlukan pemilihan jenis dan sumber data yang tepat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data kualitatif yaitu data yang berbentuk ungkapan kata-kata, pendapat, dan deskripsi naratif dari informan yang mengungkapkan kepuasan, pengalaman dan persepsi mereka terhadap pelayanan BPJS

Kesehatan, baik melalui Aplikasi Mobile JKN maupun Pelayanan Langsung di kantor cabang. Adapun jenis sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- a. Data primer, data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan peserta BPJS Kesehatan, petugas pelayanan, dan pihak terkait di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Data ini mencakup informasi tentang pengalaman peserta dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN dan pelayanan langsung kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, persepsi dan tingkat kepuasan peserta terhadap dua jenis pelayanan tersebut, serta kendala dan harapan peserta terhadap peningkatan layanan BPJS Kesehatan Cabang Makassar.
- b. Data sekunder, data yang diperoleh dari berbagai sumber pendukung seperti artikel ilmiah, jurnal penelitian, dan literatur terkait pelayanan publik digital serta kepuasan pengguna, juga sumber data daring seperti portal resmi BPJS Kesehatan dan publikasi pemerintah terkait Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Informan

Informan penelitian adalah individu yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap situasi sosial yang sedang diteliti, sehingga dapat memberikan informasi yang kaya dan mendalam (Moleong, 2020). Informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Informan yang Terlibat dalam Penelitian.

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Staf Edukasi dan Penanganan Pengaduan Cabang Utama	1
2.	Staff Frontliner	1
3.	Peserta JKN	10
	Jumlah	12

Berdasarkan Tabel Daftar Informan, penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara purposive, yaitu dipilih berdasarkan peran dan keterlibatan langsung terhadap objek penelitian. Di mana, Staf Edukasi dan Penanganan Pengaduan Cabang Utama ditetapkan sebagai informan utama karena Informan tersebut memiliki tugas yang berkaitan langsung dengan pelayanan peserta JKN, termasuk sosialisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN serta penanganan keluhan peserta. Dengan demikian, informan tersebut dianggap memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Staf Frontliner BPJS Kesehatan berperan sebagai informan kunci karena terlibat

langsung dalam proses pelayanan, baik melalui Aplikasi Mobile JKN maupun pelayanan tatap muka di kantor. Sementara, peserta JKN ditetapkan sebagai informan pendukung karena merupakan pengguna layanan yang dapat memberikan pengalaman dan penilaian langsung terkait tingkat kepuasan terhadap kedua bentuk pelayanan tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau instrumen yang diterapkan peneliti untuk mendapatkan data serta informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian yang sedang dilakukan.

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang menghadirkan komunikasi secara langsung antara peneliti dengan subjek penelitian. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh data primer langsung dari informan penelitian, yaitu peserta BPJS Kesehatan dan petugas pelayanan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, artinya peneliti menyiapkan pertanyaan lalu memberikan ruang bagi informan untuk menjelaskan secara bebas berdasarkan pengalaman pribadi. Dari wawancara ini, peneliti akan menggali informasi mengenai pengalaman peserta dalam menggunakan aplikasi mobile JKN dan pelayanan langsung Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, persepsi peserta terhadap kemudahan dan kualitas pelayanan, kendala dan hambatan yang dihadapi peserta dari dua jenis pelayanan tersebut, juga harapan peserta terhadap dua pelayanan BPJS Kesehatan.

b. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar untuk melihat proses pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan, baik secara digital maupun tatap muka. Peneliti akan mengamati interaksi antara petugas dan peserta, suasana pelayanan, serta respon peserta terhadap layanan yang diterima. Observasi ini membantu peneliti memahami kondisi nyata dan membandingkannya dengan persepsi peserta dari hasil wawancara.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder seperti foto kegiatan, rekaman wawancara, serta data statistik peserta BPJS Kesehatan. Data ini digunakan untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi serta memberikan konteks faktual terkait pelaksanaan penelitian tentang penggunaan Aplikasi Mobile JKN dan Pelayanan Langsung Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

Metode Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penyederhanaan informasi ke dalam format yang lebih mudah dipahami dan ditafsirkan. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik analisis deskriptif, yakni pendekatan analisis yang dijalankan secara berkelanjutan agar data yang didapat dari wawancara maupun dokumentasi dapat menghasilkan konklusi yang konkret dan valid. Berikut adalah analisis data yang digunakan di dalam penelitian ini:

- a. Reduksi Data: Menyaring, memilih, dan memfokuskan data pada informasi yang relevan dengan kepuasan pemanfaatan aplikasi mobile JKN dan pelayanan langsung.
- b. Penyajian Data: Menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, dan kutipan wawancara.
- c. Penarikan Kesimpulan: Menafsirkan data untuk menemukan makna dan pola yang sesuai dengan kerangka pikir penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

BPJS Kesehatan

Sejak masa kemerdekaan, konstitusi Indonesia telah menegaskan perlindungan sosial sebagai hak asasi warga negara. Pasal 34 UUD 1945 mengamanatkan bahwa fakir miskin dan anak terlantar dipelihara oleh negara. Namun, dalam praktiknya, hingga awal 2000-an Ambat (2013) dalam Nurhabibah (2025) akses terhadap layanan kesehatan masih bersifat elitis dan terbatas, terutama bagi kelompok miskin, pekerja informal, dan masyarakat di daerah terpencil. Krisis moneter 1997–1998 memperlebar jurang ketimpangan dan meningkatkan angka kemiskinan, yang berdampak langsung pada derajat kesehatan rakyat. Pemisahan sistem jaminan kesehatan sebelumnya menjadi penyebab utama ketidakadilan layanan kesehatan, di mana hanya kelompok tertentu (PNS, TNI/Polri, dan sebagian pekerja formal) yang memiliki perlindungan memadai (Eni, 2020) dalam (Nurhabibah., 2025). Pada tahun 2004, pemerintah mengambil langkah strategis dengan mengesahkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Undang-undang ini menjadi fondasi hukum yang mengatur penyelenggaraan jaminan sosial secara nasional, termasuk jaminan kesehatan, yang wajib diberikan kepada seluruh warga negara Rivany (2010) dalam Nurhabibah (2025). UU SJSN menegaskan bahwa jaminan sosial harus diselenggarakan secara terintegrasi oleh badan penyelenggara yang profesional dan transparan, sehingga dapat menjamin perlindungan sosial yang berkelanjutan dan adil. Sebelum adanya UU SJSN, berbagai program jaminan kesehatan seperti Jamkesmas

(untuk masyarakat miskin), Jamkesda (program jaminan kesehatan daerah), serta program asuransi kesehatan yang dikelola oleh PT. Askes dan perusahaan swasta lainnya, berjalan secara terpisah tanpa koordinasi yang memadai. Kondisi ini mengakibatkan tidak meratanya akses layanan kesehatan, tumpang tindih program, serta inefisiensi dalam pengelolaan dana dan sumber daya. Oleh karena itu, UU SJSN menjadi landasan penting untuk mengintegrasikan berbagai program tersebut ke dalam satu sistem jaminan sosial nasional yang komprehensif (Depkes RI, n.d.)

Pada tahun 2011, pemerintah melanjutkan reformasi besar dengan mengesahkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS). UU ini mengatur pembentukan dua badan penyelenggara jaminan sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan bertugas menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional dengan cakupan yang lebih luas dan sistem yang lebih efisien, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan fokus pada perlindungan sosial bagi pekerja (Nurhabibah., 2025). Implementasi JKN secara resmi dimulai pada tanggal 1 Januari 2014 dengan beroperasinya BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara tunggal jaminan kesehatan nasional.

Visi dan Misi BPJS Kesehatan

Visi dari BPJS Kesehatan adalah: Menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan, dan inklusif.

Untuk mewujudkan visi tersebut, BPJS Kesehatan merumuskan lima misi utama sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
- b. Menjaga keberlanjutan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara dana jaminan sosial dan biaya manfaat yang terkendali.
- c. Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.
- d. Memperkuat engagement dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mengimplementasikan program JKN-KIS.
- e. Meningkatkan kapabilitas Badan dalam menyelenggarakan Program JKN-KIS secara efisien dan efektif yang akuntabel, berkehati-hatian dengan prinsip tata kelola yang baik, SDM yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan.

Peran BPJS Kesehatan

Pemerintah menyadari bahwa masyarakat, terutama masyarakat miskin sulit untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut semakin memburuk karena mahalnya biaya kesehatan, akibatnya pada kelompok masyarakat tertentu sulit mendapatkan akses pelayanan kesehatan (Astuti, 2020)

Undang-Undang Kesehatan dan Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) memenuhi Hak atas Kesehatan. Produk UU no. 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan UU No. 40 Tahun 2011 tentang SJSN adalah upaya negara di bidang perundang-undangan dalam menjamin pemenuhan terhadap hak atas kesehatan seluruh penduduk. Undang-undang no. 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menjamin hak setiap individu di bidang kesehatan yang diwujudkan dalam pernyataan pasal 4 dalam undang-undang “Setiap orang berhak atas kesehatan”.

Pada akhirnya setiap individu dijamin haknya dalam memperoleh akses yang setara dan pelayanan yang layak dan terjangkau di bidang kesehatan. Di dalam undang-undang ini juga mencantumkan tanggung jawab pemerintah. Pada bagian ini pada intinya bahwa pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan pelayanan, ketersediaan akses baik itu informasi dan fasilitas, ketersediaan sumber daya yang setara, dan mengupayakan kelayakan dan keterjangkauan di bidang kesehatan. Selanjutnya dinyatakan juga bahwa pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan jaminan kesehatan melalui sistem jaminan sosial nasional bagi setiap warga (Astuti, 2020).

Penyajian Data Hasil Penelitian

Bagian penyajian data ini berisi hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Perbandingan Kepuasan Peserta Terhadap Dua Bentuk Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar yaitu melalui Aplikasi Mobile JKN dan Pelayanan Langsung di Kantor. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif komparatif, di mana peneliti mendeskripsikan, menjelaskan dan menggali informasi berdasarkan pernyataan, pengalaman, serta pengamatan langsung dari narasumber. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi di lokasi penelitian yaitu Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar yang ada di Jl. A.P. Pettarani No.78, Masale, Kec. Panakkukang, Kota Makassar dengan tujuan memperoleh fakta-fakta yang valid sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan mengenai pengalaman peserta terhadap kedua layanan yang diberikan oleh kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

a. Karakteristik Informan

Penelitian ini mencakup tiga kategori informan, yaitu informan utama, informan kunci, dan informan pendukung. Informan utama yaitu Staff Edukasi dan Penanganan Pengaduan Cabang Utama. Informan kunci yaitu Staf Frontliner yang berinteraksi langsung dengan peserta dalam proses pelayanan. Serta informan pendukung terdiri dari 10 peserta yang menjadi pengguna layanan yang dapat memberikan pengalaman dan penilaian langsung terkait tingkat kepuasan terhadap kedua bentuk pelayanan tersebut.

b. Hasil Penelitian

Kepuasan pemanfaatan aplikasi mobile JKN dan pelayanan langsung di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar tentu saja memiliki beberapa perbedaan, dibuktikan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar dengan beberapa peserta JKN. Perbedaan yang ada di dalam pelaksanaannya dapat dilihat dari tingkat kepuasan peserta terhadap dua jenis layanan tersebut.

Untuk mengetahui perbedaan antara kedua jenis layanan tersebut dapat dideskripsikan dan disajikan dari hasil wawancara dengan beberapa informan, hasil observasi, dan hasil dokumentasi.

Perbedaan Signifikan Dalam Tingkat Kepuasan Pengguna Antara Aplikasi Mobile JKN dan Pelayanan Langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

a. Pengalaman Peserta Menggunakan Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada peserta JKN, sebagian besar informan menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan. Aplikasi ini dinilai dapat membantu peserta dalam melakukan berbagai keperluan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

Salah satu informan menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN sangat membantu karena dapat digunakan untuk mengambil nomor antrean dan mengakses berbagai layanan kesehatan secara praktis. Informan IP-01 menyampaikan bahwa:

“Kalau melalui aplikasi JKN saya biasanya menggunakan layanan ambil nomor antrean. Pelayanannya sangat memuaskan dan aplikasinya sudah dipahami.”

Hal serupa juga disampaikan oleh informan IP-02 yang menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN mempermudah proses pelayanan dibandingkan dengan sistem sebelumnya.

“Menurutku sangat dipermudah ya dibanding sebelum ada Mobile JKN. Karena mau ambil nomor juga sudah pakai aplikasi jadi tidak perlu antre untuk datang ke klinik atau poli.”

Selain memberikan kemudahan akses, beberapa informan juga menilai bahwa aplikasi Mobile JKN mampu menghemat waktu karena layanan dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Informan IP-05 menyatakan bahwa:

“Aplikasinya mudah dipahami dan mudah digunakan, juga menghemat waktu.”

Namun, beberapa informan juga menyampaikan adanya kendala dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, seperti gangguan sistem atau jaringan internet. Informan IP-08 mengungkapkan bahwa:

“Selama ini aplikasi JKN bagus, cuma kadang lambat karena tergantung jaringan.”

Selain itu, terdapat juga informan yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi karena faktor usia atau kurangnya pemahaman terhadap teknologi. Informan IP-04 menyampaikan bahwa:

“Kalau menurut orang muda mungkin mudah, tapi kita yang sudah berumur begini agak susah memahami aplikasinya.”

b. Pengalaman Peserta Menggunakan Pelayanan Langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

Selain layanan digital, penelitian ini juga mengkaji pengalaman peserta dalam menggunakan pelayanan langsung di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian informan menilai bahwa pelayanan langsung di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar tergolong baik. Petugas dinilai ramah, responsif, serta memberikan informasi yang jelas kepada peserta.

Informan IP-01 menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas di kantor BPJS Kesehatan sangat baik dan ramah.

“Pelayanannya ramah dan sudah memenuhi harapan.”

Hal serupa juga disampaikan oleh informan IP-06 yang menyatakan bahwa pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar memberikan penjelasan yang jelas kepada peserta.

“Saya selama ke kantor cabang alhamdulillah pelayanannya bagus. Informasi yang saya butuhkan juga dijelaskan dengan baik.”

Selain itu, informan IP-07 juga menilai bahwa pelayanan langsung cukup efektif karena petugas memberikan pelayanan yang cepat kepada peserta.

“Kalau mengenai pelayanan langsung, menurut saya sudah cukup efektif karena pegawai yang melayani masyarakat cukup banyak.”

Meskipun demikian, beberapa informan menyampaikan bahwa pelayanan langsung memiliki kekurangan yaitu lamanya waktu antrean. Informan IP-01 menyatakan bahwa:

“Kekurangannya itu biasanya estimasinya cukup lama karena antreannya banyak.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan IP-10 yang menyebutkan bahwa antrean menjadi salah satu kendala dalam pelayanan langsung, sehingga dapat memengaruhi kenyamanan dan waktu tunggu peserta dalam memperoleh layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan masih perlu ditingkatkan agar kepuasan peserta dapat lebih optimal.

“Kalau di kantor itu antreannya yang bikin lama.”

Faktor-Faktor Penyebab Perbedaan Dalam Tingkat Kepuasan Pengguna Antara Aplikasi Mobile JKN dan Pelayanan Langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan utama, informan kunci, serta informan pendukung, ditemukan beberapa faktor yang menyebabkan adanya perbedaan tingkat kepuasan pengguna antara layanan digital melalui Aplikasi Mobile JKN dan Pelayanan Langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Faktor-faktor tersebut meliputi:

a. Kemudahan Mengakses Layanan

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna adalah kemudahan dalam mengakses layanan. Sebagian besar peserta JKN menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan karena dapat digunakan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Hal ini disampaikan oleh informan IP-01 yang menyatakan bahwa:

“Kelebihannya itu dapat diakses di mana saja dan dapat mengefisienkan waktu”.

Hal serupa juga disampaikan oleh informan IP-09 yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN memudahkan peserta untuk mengakses layanan tanpa harus keluar rumah.

“Kalau melalui aplikasi Mobile JKN bisa diakses dari rumah jadi lebih memudahkan”.

Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan akses menjadi salah satu faktor utama yang meningkatkan kepuasan peserta terhadap layanan digital.

b. Efisiensi Waktu Pelayanan

Efisiensi waktu juga menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan BPJS Kesehatan. Sebagian besar informan menyatakan bahwa pengguna aplikasi Mobile JKN dapat menghemat waktu karena peserta tidak perlu mengantre di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Informan IP-05 menyatakan bahwa penggunaan aplikasi lebih efisien dibandingkan dengan pelayanan langsung.

“Aplikasinya mudah dipahami, mudah digunakan, dan menghemat waktu”.

Sebaliknya, pelayanan langsung di kantor BPJS dinilai membutuhkan waktu lebih lama karena adanya antrean peserta yang cukup banyak. Informan IP-01 menyampaikan bahwa: “Kalau pelayanan langsung kekurangannya memiliki estimasi yang cukup lama karena antreannya banyak”.

Hal ini menunjukkan bahwa faktor waktu pelayanan menjadi salah satu penyebab adanya perbedaan tingkat kepuasan antara kedua jenis layanan tersebut. Selain itu, kecepatan dan efisiensi dalam memberikan pelayanan juga turut mempengaruhi persepsi peserta terhadap kualitas layanan yang diterima.

c. Kejelasan Informasi yang Didapatkan

Meskipun aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan akses layanan, beberapa informan menyatakan bahwa pelayanan langsung di kantor BPJS Kesehatan memberikan keunggulan dalam hal kejelasan informasi.

Informan IP-08 menyatakan bahwa pelayanan langsung memungkinkan peserta untuk mendapatkan penjelasan yang lebih jelas dari petugas.

“Kalau datang langsung ke kantor BPJS kita bisa mendapatkan penjelasan yang lebih jelas dari petugas”.

Hal serupa juga disampaikan oleh informan IP-10 yang menyatakan bahwa pelayanan langsung memberikan penjelasan yang lebih detail sehingga peserta dapat lebih memahami informasi yang diberikan.

“Kalau datang langsung lebih dijelaskan secara detail jadi kita langsung mengerti”.

Dengan demikian, interaksi langsung dengan petugas menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap pelayanan langsung.

d. Kendala Teknis Aplikasi Mobile JKN

Faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna adalah adanya kendala teknis dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Beberapa informan menyatakan bahwa aplikasi terkadang mengalami gangguan seperti error atau keterbatasan jaringan internet. Informan IP-08 menyampaikan bahwa:

“Kadang aplikasinya lambat karena tergantung dari jaringan”.

Selain itu, informan IP-01 juga menyebutkan bahwa kendala yang sering dialami dalam penggunaan aplikasi adalah error pada sistem.

“Kendalanya itu biasa aplikasi error”.

Kendala teknis tersebut menjadi salah satu faktor yang menyebabkan sebagian peserta masih memiliki menggunakan pelayanan langsung di kantor BPJS Kesehatan.

e. Tingkat Pemahaman Digital Pengguna

Perbedaan tingkat kepuasan juga dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi digital. Beberapa informan menyatakan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN cukup mudah bagi masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi. Namun, bagi sebagian peserta terutama yang berusia lanjut, penggunaan aplikasi masih terasa sulit. Hal ini disampaikan oleh informan IP-04 yang menyatakan bahwa:

“Kalau menurut orang muda mungkin mudah, tapi kalau kita yang sudah umur begini agak susah memahami aplikasinya”.

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman digital masyarakat juga menjadi faktor yang mempengaruhi preferensi pengguna terhadap jenis layanan BPJS Kesehatan, semakin tinggi tingkat pemahaman digital, maka semakin besar kecenderungan penggunaan layanan berbasis aplikasi.

f. Perspektif Informan Kunci dan Informan Utama

g. Berdasarkan wawancara dengan pihak BPJS Kesehatan, diketahui bahwa pengembangan aplikasi Mobile JKN bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses layanan bagi peserta. Seperti yang dikatakan oleh IU-01 bahwa:

“Jadi fungsinya Mobile JKN ini adalah memudahkan peserta BPJS Kesehatan yang mau mengakses administrasi tidak harus datang, tapi bisa lewat aplikasi Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN ini juga bermanfaat juga untuk mobilitas, jadi di mana pun peserta berada, dia bisa mengakses informasi, pengaduan, dan administrasi ke BPJS Kesehatan.”

Informan dari BPJS Kesehatan menyampaikan bahwa layanan yang diberikan kepada peserta tidak hanya dilakukan secara langsung di kantor cabang, tetapi juga melalui layanan digital untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat. Ini juga sejalan dengan hasil wawancara IK-01 yaitu:

“Betul, tanpa ambil antrean ke loket, lebih cepat, lebih mudah juga.”

Dengan adanya layanan digital dan pelayanan langsung, BPJS Kesehatan berupaya memberikan berbagai alternatif pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan peserta yang memiliki karakteristik dan kemampuan teknologi yang berbeda.

Perbandingan Tingkat Kepuasan Antara Pengguna Aplikasi Mobile JKN dan Pengguna Pelayanan Langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa kedua jenis pelayanan memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Sebagian besar informan menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN sangat membantu terutama bagi peserta yang memiliki aktivitas yang padat.

Informan IP-03 menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN sangat membantu terutama bagi peserta yang memiliki aktivitas yang padat.

“Kalau saya pekerja dan sering keluar daerah, jadi lebihutamakan aplikasi karena lebih memudahkan”.

Hal serupa juga disampaikan oleh informan IP-09 yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN lebih praktis dibandingkan harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

“Kalau melalui aplikasi Mobile JKN bisa diakses dari rumah jadi lebih memudahkan”.

Namun demikian, pelayanan langsung tetap dianggap penting karena peserta dapat memperoleh informasi secara lebih jelas dari petugas. Informan IP-08 menyatakan bahwa:

“Kalau datang langsung ke kantor BPJS kita bisa mendapatkan penjelasan yang lebih jelas dari petugas”.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, maka peneliti menguraikan pembahasan terkait hasil penelitian yang telah dilakukan, oleh karena itu peneliti dapat memberikan penjelasan yang mengacu pada rumusan masalah penelitian, yaitu perbedaan tingkat kepuasan, faktor penyebab perbedaan, serta perbandingan kepuasan antara penggunaan Aplikasi Mobile JKN dan pelayanan langsung di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar sebagai berikut:

Perbedaan Signifikan Dalam Tingkat Kepuasan Pengguna Antara Aplikasi Mobile JKN dan Pelayanan Langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pengguna Aplikasi Mobile JKN dan pelayanan langsung di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Perbedaan ini terlihat dari pengalaman pengguna dalam mengakses layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, serta efisiensi waktu oleh pengguna.

Pengguna Aplikasi Mobile JKN cenderung merasa lebih puas dari segi kemudahan dan kepraktisan aplikasi. Hal ini sejalan dengan teori pelayanan digital yang menyatakan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan (Irfan, 2023). Aplikasi Mobile JKN memungkinkan peserta untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, sehingga memberikan nilai tambahan dalam hal fleksibilitas.

Namun, kepuasan pengguna pada aplikasi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala teknis seperti gangguan sistem (error) dan ketergantungan pada jaringan internet. Hal ini sesuai dengan temuan Hasanah et al. (2024) yaitu keterbatasan infrastruktur dan teknologi menjadi tantangan utama dalam pelayanan digital.

Di sisi lain, pelayanan langsung di kantor BPJS Kesehatan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi dalam aspek interaksi, seperti keramahan petugas, kejelasan dalam memberikan informasi, dan respon yang cepat. Hal ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek komunikasi dan kejelasan informasi (Rahmadana et al., 2020)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perbedaan tingkat kepuasan terjadi karena masing-masing jenis layanan memiliki keunggulan yang berbeda, yaitu efisiensi pada layanan digital dan kualitas pada layanan langsung.

Faktor-Faktor Penyebab Perbedaan Dalam Tingkat Kepuasan Pengguna Antara Aplikasi Mobile JKN dan Pelayanan Langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang menyebabkan perbedaan tingkat kepuasan pengguna/peserta antara pelayanan melalui Aplikasi Mobile JKN dan pelayanan langsung di kantor cabang. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain, yaitu:

a. Kemudahan Mengakses Layanan

Kemudahan akses menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan karena dapat digunakan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Hal ini sangat membantu peserta, terutama yang memiliki keterbatasan waktu. Dengan adanya kemudahan tersebut, peserta merasa lebih praktis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi. Berbeda dengan pelayanan langsung yang mengharuskan peserta datang ke kantor, sehingga membutuhkan waktu, tenaga dan biaya tambahan.

Oleh karena itu, kemudahan akses yang ditawarkan oleh layanan digital menjadi salah satu alasan meningkatnya kepuasan pengguna.

b. Efisiensi Waktu Layanan

Efisiensi waktu juga menjadi faktor penting yang membedakan tingkat kepuasan antara kedua jenis layanan. Penggunaan aplikasi Mobile JKN dinilai lebih efisien karena peserta tidak perlu mengantre untuk mendapatkan pelayanan. Proses administrasi dapat dilakukan secara cepat melalui aplikasi, sehingga menghemat waktu pengguna. Sebaliknya, pada pelayanan langsung di kantor BPJS Kesehatan, peserta sering kali harus menunggu dalam antrian yang cukup panjang. Kondisi ini menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan peserta. Dengan demikian, semakin efisien waktu yang dibutuhkan dalam memperoleh layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, kemudahan akses layanan kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi turut memberikan fleksibilitas bagi peserta dalam mengatur waktu mereka. Hal ini berbeda dengan pelayanan langsung yang terbatas pada jam operasional kantor, sehingga membatasi keleluasaan peserta dalam mengakses layanan. Oleh karena itu, efisiensi waktu yang ditawarkan oleh layanan digital menjadi nilai tambah yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN.

c. Kejelasan Informasi yang Didapatkan

Kejelasan informasi yang diterima oleh peserta menjadi faktor yang lebih unggul pada pelayanan langsung. Melalui interaksi tatap muka, peserta dapat bertanya langsung dan memperoleh penjelasan secara rinci dari petugas. Hal ini membantu peserta dalam memahami prosedur, persyaratan, dan informasi lainnya dengan baik. Selain itu, komunikasi langsung juga mengurangi risiko kesalahpahaman informasi. Sementara itu, pada aplikasi Mobile JKN, meskipun informasi telah tersedia, tidak semua peserta mampu memahaminya dengan baik, terutama bagi mereka yang kurang terbiasa menggunakan teknologi. Oleh karena itu, pelayanan langsung dinilai lebih memuaskan dalam hal penyampaian informasi.

d. Kendala Teknis Aplikasi Mobile JKN

Kendala teknis pada aplikasi juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Beberapa peserta mengalami masalah seperti aplikasi yang lambat, error, atau tergantung pada kualitas jaringan internet. Gangguan tersebut dapat menghambat proses pelayanan dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi

pengguna. Kondisi ini membuat sebagian peserta merasa kurang puas dan memilih menggunakan layanan langsung di kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

e. **Tingkat Pemahaman Digital Pengguna**

Tingkat pemahaman dan kemampuan pengguna dalam menggunakan teknologi juga menjadi faktor yang sangat berpengaruh. Peserta yang terbiasa menggunakan smartphone dan aplikasi digital cenderung lebih mudah memahami dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia di Aplikasi Mobile JKN. Sebaliknya, peserta yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi, khususnya kelompok usia lanjut, mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Hal ini juga menyebabkan mereka lebih memilih pelayanan langsung karena dianggap lebih mudah dan dapat dibantu langsung oleh petugas. Dengan demikian, tingkat literasi digital masyarakat menjadi salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan terhadap layanan digital.

Dengan demikian, perbedaan tingkat kepuasan antara kedua jenis layanan dipengaruhi oleh kemudahan akses, efisiensi waktu, kejelasan informasi, kendala teknis, serta kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan itu sendiri, tetapi juga oleh karakteristik dan kondisi masing-masing pengguna.

Perbandingan Tingkat Kepuasan Antara Pengguna Aplikasi Mobile JKN dan Pengguna Pelayanan Langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasa antara pengguna Aplikasi Mobile JKN dan pelayanan langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar memiliki perbedaan yang cukup jelas, meskipun keduanya sama-sama memberikan manfaat bagi peserta. Aplikasi Mobile JKN cenderung memberikan kepuasan yang lebih tinggi dalam hal kemudahan dan kepraktisan. Peserta merasa terbantu dengan fitur-fitur yang memungkinkan mereka mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal ini sangat dirasakan oleh peserta yang memiliki aktivitas padat, sehingga membutuhkan layanan yang cepat dan fleksibel.

Di sisi lain, pelayanan langsung tetap memberikan tingkat kepuasan yang baik, terutama dalam hal kualitas interaksi antara petugas dan peserta. Pelayanan yang ramah, responsif, serta kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang jelas memiliki nilai tambah yang tidak sepenuhnya dimiliki oleh layanan digital. Bagi sebagian peserta, terutama yang membutuhkan kepastian informasi atau mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi, pelayanan langsung dianggap lebih meyakinkan dan memuaskan.

Meskipun demikian, pelayanan langsung memiliki keterbatasan, khususnya dalam hal efisiensi waktu. Adanya antrean yang cukup panjang membuat peserta harus meluangkan waktu lebih banyak untuk mendapatkan pelayanan. Kondisi ini menjadi salah satu alasan utama mengapa sebagian besar peserta mulai beralih menggunakan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, lamanya waktu tunggu sering kali menimbulkan ketidaknyamanan bagi peserta, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau kesibukan tertentu. Situasi ini dapat memengaruhi persepsi peserta terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, kebutuhan akan layanan yang cepat dan praktis semakin mendorong pemanfaatan layanan berbasis digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua layanan memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Aplikasi Mobile JKN lebih unggul dalam aspek efisiensi dan kemudahan akses, sedangkan pelayanan langsung lebih unggul dalam aspek kejelasan informasi dan interaksi pelayanan. Oleh karena itu, kedua layanan ini dapat dikatakan saling melengkapi dalam memenuhi kebutuhan peserta BPJS Kesehatan yang memiliki karakteristik dan preferensi yang berbeda-beda.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pengguna Aplikasi Mobile JKN dan pelayanan langsung. Aplikasi Mobile JKN cenderung memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dalam aspek kemudahan akses dan efisiensi waktu, karena peserta dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor. Sementara itu, pelayanan langsung memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik dalam aspek kejelasan informasi dan interaksi pelayanan, di mana peserta dapat berkomunikasi secara langsung dengan petugas sehingga memperoleh penjelasan yang lebih rinci dan mudah dipahami. Perbedaan tingkat kepuasan antara pengguna Aplikasi Mobile JKN dan pelayanan langsung dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, kejelasan informasi, kendala teknis pada aplikasi, serta tingkat literasi digital pengguna. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa kepuasan peserta tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam mengakses dan memahami layanan yang tersedia. Secara keseluruhan tidak terdapat salah satu jenis layanan yang sepenuhnya lebih unggul, melainkan kedua layanan memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Aplikasi Mobile JKN unggul dalam hal kepraktisan dan efisiensi, sedangkan pelayanan langsung unggul dalam hal kualitas komunikasi dan kepastian informasi. Dengan demikian, kedua layanan tersebut

bersifat saling melengkapi dalam memenuhi kebutuhan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

Bagi BPJS Kesehatan, diharapkan terus meningkatkan kualitas Aplikasi Mobile JKN, khususnya dalam stabilitas sistem dan kemudahan penggunaan aplikasi. Perbaikan terhadap kendala teknis seperti error dan gangguan jaringan perlu menjadi perhatian utama agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal. Selain itu, pengembangan fitur yang lebih sederhana dan informatif juga diperlukan agar dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Dalam pelayanan langsung, BPJS Kesehatan diharapkan tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal keramahan, kecepatan, dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas. Selain itu, perlu dilakukan upaya untuk mengurangi waktu antrean. Kepada peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini juga dapat diperluas pada lokasi atau objek yang berbeda untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua penulis yang sangat penulis cintai karena senantiasa memberikan cinta, harapan, semangat, inspirasi, perhatian dan kasih sayang, doa tulus, serta dukungan moral dan materi yang senantiasa diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu melalui setiap proses dengan penuh keyakinan. Juga saudara-saudara tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Semoga semua cinta, pengorbanan dan doa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada Bapak Dr. Ir. H. Abd Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar; Bapak Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar; Bapak Nasrullah, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar; Ibu Dr. Sitti Nurbaya, S.Pd., M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik; Bapak Irwan Abdullah, S.Sos., M.M, selaku Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, saran, serta motivasi hingga penulisan skripsi ini

dapat diselesaikan dengan baik; seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan; segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar; serta seluruh pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar atas pemberian izin, kesempatan, serta dukungan yang sangat berarti kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Acemoglu, D., & Robinson, J. A. (2012). *Why nations fail: The origins of power, prosperity, and poverty*. Crown Business. <https://doi.org/10.1355/ae29-2j>
- Aiyar, S., Duval, R., Puy, D., Wu, Y., & Zhang, L. (2018). *Growth slowdowns and the middle-income trap* (IMF Working Paper No. 18/71). International Monetary Fund. <https://doi.org/10.1016/j.japwor.2018.07.001>
- Asian Productivity Organization. (2023). *APO productivity databook 2023*. APO.
- Bappenas. (2023). *Rencana pembangunan jangka menengah nasional (RPJMN)*. Bappenas.
- Barro, R. J. (1997). *Determinants of economic growth*. MIT Press.
- Bloom, D. E., Canning, D., & Fink, G. (2010). Implications of population ageing for economic growth. *Oxford Review of Economic Policy*, 26(4), 583–612. <https://doi.org/10.1093/oxrep/grq038>
- Eichengreen, B., Park, D., & Shin, K. (2013). *Growth slowdowns redux* (NBER Working Paper No. 18673). National Bureau of Economic Research.
- Gill, I., & Kharas, H. (2007). *An East Asian renaissance: Ideas for economic growth*. World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-0-8213-6747-6>
- Hausmann, R., Hidalgo, C., Bustos, S., et al. (2014). *The atlas of economic complexity*. MIT Press. <https://doi.org/10.7551/mitpress/9647.001.0001>
- Hidalgo, C. A. (2015). *Why information grows: The evolution of order, from atoms to economies*. Basic Books.
- Jaakkola, E. (2020). Designing conceptual articles. *AMS Review*, 10(1–2), 18–26. <https://doi.org/10.1007/s13162-020-00161-0>
- Krugman, P. (1994). The myth of Asia's miracle. *Foreign Affairs*, 73(6), 62–78. <https://doi.org/10.2307/20046929>
- North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change and economic performance*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511808678>
- OECD. (2023). *Economic outlook for Southeast Asia, China and India*. OECD Publishing.
- Rodrik, D. (2016). Premature deindustrialization. *Journal of Economic Growth*, 21(1), 1–33. <https://doi.org/10.1007/s10887-015-9122-3>

- Spence, M. (2011). *The next convergence: The future of economic growth in a multispeed world*. Farrar, Straus and Giroux.
- Stiglitz, J. E. (2012). *The price of inequality*. W.W. Norton & Company.
- Transparency International. (2024). *Corruption perception index 2024*. Transparency International.
- World Bank. (2022). *Vietnam: Toward a high-income economy*. World Bank.
- World Bank. (2024). *Indonesia economic prospects: Sustaining reforms amid global uncertainties*. World Bank.