

---

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM JAMINAN KESEHATAN BERBASIS PEMERINTAH DI KOTA BATAM: STUDI KASUS APLIKASI MOBILE JKN BERBASIS ELEKTRONIK**

**\*Alfonsus Gea<sup>1)</sup>, Etika Khairina<sup>2)</sup>, Lubna Salsabila<sup>3)</sup>**

1), 2), 3) Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas

\*Email Korespondensi: [pb191010009@upbatam.ac.id](mailto:pb191010009@upbatam.ac.id)

---

*Diterima Redaksi: 27-07-2023 | Selesai Revisi: 22-09-2023 | Diterbitkan Online: 27-09-2023*

---

### **Abstrak**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan jaminan kesehatan berbasis pemerintah di Kota Batam, khususnya Jaminan Kesehatan Nasional aplikasi Mobile JKN Berbasis elektronik. Program ini merupakan inovasi terbaru dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan kuesioner terhadap responden. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pengelolaan aplikasi emobile JKN karena aplikasi dapat diakses dengan mudah, cepat dan tepat mereka dapat mengakses layanan dan informasi yang akurat. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa puas dengan kegiatan tersebut dan menganggapnya bermanfaat. Selanjutnya terdapat tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pemerintah, dan masyarakat memberikan nilai yang tinggi terhadap penyediaan layanan jaminan kesehatan oleh pemerintah.

**Kata Kunci:** Jaminan Kesehatan Nasional; Inovasi Pelayanan Publik; Persepsi Masyarakat

### **Abstract**

*The primary aim of this study is to assess the public's perceptions regarding government-provided health insurance services in Batam City, with a specific focus on the electronic-based National Health Insurance Mobile JKN application. The aforementioned program represents the government's most recent endeavor aimed at enhancing the caliber of healthcare services provided to the community. The research employed a descriptive qualitative approach to gather data through the administration of interviews and questionnaires to the participants. The findings of this study suggest that the community exhibits a substantial degree of confidence in the administration of the JKN e-mobile application due to its convenient, prompt, and accurate accessibility, which enables users to access reliable services and information. This finding suggests that the community expresses contentment with the activity and perceives it as valuable.*

*Additionally, it is noteworthy that there exists a substantial degree of public confidence in the government, and the community places significant importance on the government's delivery of health insurance services.*

**Keywords:** *National health insurance; Public Service Innovation; Public Perception*

## **PENDAHULUAN**

Teknologi saat ini telah berkembang dengan cepat dan sudah menjadi komponen penting dalam kehidupan sehari-hari, Sangat cepat dan sudah menyatu dengan kehidupan kita sehari-hari (Suciska, 2016). Perkembangan zaman ini, tidak lepas dari hadirnya teknologi yang semakin pesat, Akibat dari kebutuhan akan teknologi dikalangan manusia untuk membantu tugas sehari-hari, salah satunya adalah kebutuhan untuk mengakses informasi atau layanan Teknologi web atau internet sebagai medianya merupakan salah satu teknologi yang saat ini sedang berkembang (Bertot et al., 2014; Maulana, 2020). Berbagai organisasi, baik korporasi atau badan pemerintahan, maupun masyarakat umum telah menggunakan teknologi ini. Selain masyarakat umum. Penggunaan teknologi dalam pemerintahan merupakan salah satu cara untuk mempermudah masyarakat umum dalam mengakses layanan (Nurdin et al., 2015). Penggunaan informasi, teknologi dan komunikasi(ITK) telah berkembang luas, dimana tidak terbatas pada bidangbidang industri dan perdagangan saja, namun juga bidangbidang lainnya seperti bidang pertahanan, keamanan, pendidikan, sosial, tenaga kerja, pemerintahan, pelayanan publik dan sebagainya

Strategi utama yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menggunakan teknologi (Meidiansyah et al., 2019; Sangki, 2017). Hal ini terjadi pada Semua bentuk barang dan jasa publik, termasuk keduanya. Oleh karena itu, faktor yang paling penting adalah solusi dan dukungan seperti apa yang diberikan kepada entitas pemerintah yang menawarkan layanan kepada masyarakat umum. Solusi dan bantuan seperti apa yang ditawarkan pemerintah kepada masyarakat umum dalam memenuhi persyaratan dan kebutuhan mereka adalah hal yang paling penting (Novitasari et al., 2022).

Dalam konteks ini, pemanfaatan platform berbasis teknologi memungkinkan individu untuk mengakses layanan pemerintah dengan mudah. Implementasi teknologi E-

government yang juga dikenal sebagai sistem pemerintahan berbasis teknologi memfasilitasi penyederhanaan interaksi warga negara dengan entitas pemerintah (Manoharan & Ingrams, 2018). Tujuan kebijakan dan pelayanan pemerintah adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, menjadikan pelayanan publik sebagai tanggung jawab dan komitmen pemerintah (Salsabila & Purnomo, 2017). Layanan dalam industri kesehatan adalah salah satu dari berbagai layanan yang ditawarkan. Akibatnya, pemerintah menggunakan teknologi E-government sebagai sarana untuk meningkatkan aksesibilitas ke layanan kesehatan berkualitas tinggi bagi individu. Keberadaan teknologi digital di mana-mana memerlukan persiapan yang cermat dan integrasi konsep Pemerintahan Digital, juga dikenal sebagai e-Government, dengan sistem dan kebijakan birokrasi. Keselarasan ini sangat penting karena berpotensi mempercepat pertukaran informasi, layanan, dan transaksi antara pemerintah dan masyarakat. Agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, pemerintah harus memiliki kapasitas untuk menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat, dengan mengadopsi perspektif yang berorientasi pada masyarakat. Selain itu, sangat penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan untuk mendapatkan dukungan publik. Selanjutnya, untuk mendapatkan dukungan publik, pemerintah harus meningkatkan kualitas layanan kesehatan (Huda & Yunas, 2016).

Penelitian ini berfokus pada pengujian kepercayaan masyarakat terhadap layanan e-government. Konsep keyakinan awal berkaitan dengan tingkat kepercayaan yang diberikan seseorang kepada seorang wali amanat yang memiliki keterbatasan atau tidak memiliki keakraban sebelumnya. Dalam hubungan di mana warga tidak memiliki informasi yang kredibel atau bermakna tentang penyedia layanan elektronik, diperlukan tingkat kepercayaan awal (Muttaqin, 2017). Selama tahap awal suatu hubungan, individu mengandalkan informasi yang tersedia, seperti persepsi mereka terhadap situs web atau lembaga pemerintah, untuk mengevaluasi kepercayaan wali amanat. Selain itu, kepercayaan sebagian besar dipengaruhi oleh atribut trustor (kecenderungan untuk percaya), anggapan yang terbentuk mengenai karakteristik trustee (kepercayaan pada pemerintah), dan elemen kelembagaan (ketergantungan pada internet). Kepercayaan terhadap layanan e-government dapat dikategorikan menjadi dua dimensi. Dimensi

pertama berkaitan dengan kepercayaan pada pemerintah, khususnya berfokus pada tingkat kepercayaan pada lembaga yang bertanggung jawab untuk melaksanakan inisiatif e-government. Faktor kedua berkaitan dengan ketergantungan pada teknologi, khususnya kepercayaan yang diberikan dalam pemanfaatannya, khususnya dalam konteks layanan berbasis internet. Kedua dimensi ini berfungsi sebagai indikator untuk menilai kepercayaan niat pengguna untuk memanfaatkan teknologi. Pengukuran kepercayaan publik mencakup dua dimensi yang berbeda, khususnya kepercayaan pada lembaga pemerintah dan kepercayaan dalam penyediaan layanan e-government. Disposisi yang dapat dipercaya mengacu pada sejauh mana seorang individu menunjukkan kecenderungan untuk mengandalkan dan menempatkan kepercayaan pada orang lain. (Arief et al., 2021).

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan e-government ditunjukkan dalam penelitian ini. Kepercayaan sebenarnya menghasilkan wali amanat yang tidak teridentifikasi. Sedangkan individu masih belum mengetahui informasi yang dipercaya dalam penyampaian layanan internet, kepercayaan memiliki dampak yang signifikan (Pratama et al., 2020). Ketika mengelola informasi, seseorang akan menilai keandalan penerima kepercayaan menggunakan keahlian mereka, seperti URL situs web atau agensi. Selain itu, kepercayaan sangat dipengaruhi oleh sifat-sifat trustee (kemauan untuk percaya), praduga tentang penerima kepercayaan (kepercayaan pada pemerintah) dan elemen institusional (kepercayaan pada Internet). Kategori pertama dari e-government adalah tingkat kepercayaan terhadap pemerintah, yang menggambarkan seberapa besar kepercayaan masyarakat yang menjalankan e-government (Lubis et al., 2020). Menurut (Wulanadary et al., 2019), ada dua faktor yang menentukan kepercayaan publik kepercayaan publik adalah tingkat kepercayaan terhadap pemerintah, dan kepercayaan terhadap layanan e-government. layanan e-government.

kepercayaan adalah keinginan untuk bergantung pada Perkembangan terbaru dari pemerintah adalah layanan asuransi kesehatan berbasis e-government, dalam hal ini adalah Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Bahri et al., 2022; Krisdayanti, 2021). Smartphone dapat mengunduh layanan berbasis aplikasi yang dapat digunakan kapan saja dan di mana saja. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk mempermudah memudahkan

pengguna untuk mendapatkan layanan jaminan kesehatan kapan saja dan dari mana saja. Sesuai dengan informasi dari BPJS Kesehatan yang dipublikasikan pada tahun 2020, lebih dari 1 juta pengguna Android dan 2.000 pengguna iOS di Indonesia menggunakan layanan mobile JKN. Angka ini menunjukkan bahwa kemauan dan minat masyarakat dan minat masyarakat untuk menggunakan akses Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) masih relatif masih rendah dibandingkan dengan 7,72 juta penduduk Indonesia yang tidak Penerima Bantuan Iuran (PBI). Berdasarkan uraian di maka peneliti mencoba melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana tingkat penerimaan dan kepercayaan masyarakat luas terhadap pelayanan E-Governance berbasis elektronik dalam menggunakan aplikasi mobile JKN.

## **METODE PENELITIAN**

Proses pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada sampel sasaran responden yang berdomisili di Kota Batam. Kuesioner akan mencakup pertanyaan terkait persepsi, kepuasan, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan e-government yang difasilitasi oleh aplikasi Mobile JKN. Studi ini akan menggunakan sampel representatif yang mencakup individu dari berbagai latar belakang untuk meningkatkan ketepatan dan keandalan temuan. Data yang terkumpul akan dilakukan analisis statistik dengan teknik deskriptif dan analisis inferensial. Kajian ini akan menggunakan analisis deskriptif untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang kepercayaan masyarakat terhadap layanan e-government melalui pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Selanjutnya, pemanfaatan analisis inferensial akan digunakan untuk memastikan potensi korelasi antar variabel yang tercakup dalam penelitian ini. Studi ini akan memberikan penjelasan yang komprehensif tentang prosedur pengumpulan data, teknik analisis, dan interpretasi hasil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menawarkan wawasan dan rekomendasi yang berharga kepada badan pemerintah dan organisasi terkait dalam meningkatkan kualitas layanan e-government melalui aplikasi Mobile JKN. Tujuannya adalah untuk menyelaraskan layanan ini secara lebih efektif dengan harapan dan kebutuhan warga Kota Batam.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengadopsian e-government merupakan langkah transformatif dalam kerangka tata kelola, yang ditujukan untuk mengatasi permintaan publik untuk akses informasi yang mulus, cepat, komprehensif, dan tepat. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam ranah pemerintahan memiliki tujuan ganda: meningkatkan kualitas layanan publik dan mendorong transparansi dan aksesibilitas yang lebih besar bagi masyarakat umum. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 menggambarkan parameter e-government, yang mencakup dua dimensi penting: kemajuan teknologi berbasis internet/intranet untuk penyediaan layanan pemerintah kepada masyarakat, dan terciptanya konektivitas elektronik antara masyarakat dan pemerintah untuk memfasilitasi akses ke informasi dan layanan pemerintah.

Implementasi e-government di berbagai lembaga pemerintah mencakup tahapan progresif pengembangan e-government nasional, yang disesuaikan dengan keadaan spesifik masing-masing lembaga pemerintah. Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika menggarisbawahi pentingnya penggunaan teknologi telematika di kalangan pejabat pemerintah sebagai sarana untuk mendorong tata kelola pemerintahan yang baik dan mempercepat proses demokrasi. Implementasi e-government berpotensi untuk meningkatkan efisiensi sistem manajemen dan proses kerja dalam entitas pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif.

Penetapan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government telah ditetapkan oleh pemerintah, sebagaimana tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Tujuan pemajuan dan penyelenggaraan e-government mencakup berbagai dimensi, antara lain pembentukan jaringan informasi dan konektivitas transaksi elektronik, standarisasi penggunaan sistem aplikasi, peningkatan kemampuan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan sistem dan pelayanan masyarakat, serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai sistem perpajakan online dan pemanfaatan internet.

Evaluasi implementasi e-government di Indonesia dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika yang mencakup berbagai tingkatan pemerintahan yang meliputi Kementerian/Lembaga, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai adopsi teknologi informasi dan komunikasi di

instansi pemerintah, dengan tujuan mendorong reformasi birokrasi dan meningkatkan keunggulan e-government di seluruh Indonesia. Perencanaan yang efisien memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, khususnya dalam sektor pelayanan kesehatan. Hal ini dianggap sebagai kewajiban pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan kesehatan masyarakat melalui penyediaan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Program Jaminan Kesehatan Nasional berupa aplikasi mobile JKN merupakan transformasi dari pemerintah untuk mempermudah dan meningkatkan akses pelayanan kesehatan. Aplikasi mobile JKN, memberikan kemudahan akses pelayanan seluruh pesertanya. Masyarakat dapat mengakses berbagai layanan terkait tentang Program mobile JKN secara mudah, cepat, kapan pun dan di manapun hanya dalam satu genggam. Aplikasi Mobile JKN yang disediakan untuk masyarakat secara khusus peserta BPJS. Aplikasi ini bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrian yang panjang sehingga masyarakat tidak lagi menunggu lama untuk proses selanjutnya, dengan bantuan aplikasi ini, waktu tunggu pelayanan akan terpankas dan proses pelayanan berjalan lebih cepat (Prasetyo & Safuan, 2022). Masyarakat yang ingin mendaftar dapat dengan mudah mengakses langsung aplikasi ini.

**Gambar 1.** Tampilan Beranda Aplikasi Mobile JKN



Berdasarkan temuan di lapangan, aplikasi Mobile JKN memiliki karakteristik yang dapat digunakan oleh masyarakat, Aplikasi Mobile JKN masih dalam tahap pengembangan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan melalui aplikasi tersebut.

Karena sudah diketahui bahwa tujuan Aplikasi Mobile JKN adalah untuk memudahkan masyarakat umum dan peserta JKN dalam mengakses informasi yang relevan dengan Aplikasi Mobile JKN, seperti melihat kartu JKN, maka layanan melalui Aplikasi Mobile JKN sudah tersedia. Kis, mengubah Ada banyak karakteristik, termasuk fasilitas kesehatan. efektivitas pelayanan, Tujuannya untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, khususnya pelayanan kesehatan, melalui pelaksanaan program-program yang efisien dan terarah. Kesehatan setiap warga negara merupakan hal yang sangat penting, oleh karena itu pemerintah berperan penting dalam menjamin dan meningkatkan kesehatan masyarakat. pemerintah memainkan peran penting dalam meningkatkan dan menjamin kesehatan masyarakat. Kemajuan terbaru dalam meningkatkan layanan kesehatan tersedia dari BPJS Kesehatan.

Layanan yang berkaitan dengan kesehatan, program mobile JKN, sebuah aplikasi untuk masyarakat peserta BPJS yang memudahkan masyarakat umum untuk mengakses informasi dan layanan di aplikasi mobile JKN. Aplikasi mobile JKN ini bertujuan untuk memperpendek antrean sehingga pengguna tidak perlu menunggu terlalu lama untuk masuk ke dalam kantor. Hanya pengguna aplikasi masyarakat atau peserta BPJS Kesehatan yang dapat mengunjungi kantor secara langsung melalui aplikasi ini.

Keberhasilan layanan Mobile JKN dalam mencapai tujuannya untuk memberikan layanan yang efektif dan tepat sasaran sehingga dapat menjadi tolok ukur kualitas layanan pemerintah. Efektif dan tepat sasaran agar dapat menjadi standar kualitas layanan yang ditawarkan pemerintah. Aplikasi Mobile JKN, penemuan terbaru yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan untuk meningkatkan proses pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan. Aplikasi ini juga bertujuan untuk mengurangi antrean masyarakat di kantor BPJS Kesehatan. Informasi mengenai kepesertaan, data peserta dan keluarga, penagihan iuran, layanan fasilitas kesehatan (Kis Digital), dan kemampuan untuk mengajukan pengaduan dan permintaan informasi tentang JKN Kis. Standar operasional prosedur harus diikuti dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada peserta dan masyarakat. Layanan juga harus cepat, jelas, dan berkualitas tinggi agar berhasil.



Membangun kepercayaan dengan menerapkan kebijakan publik yang berpusat pada manusia adalah upaya yang disengaja yang bertujuan untuk menumbuhkan Kepercayaan pada Pemerintahan melalui Keterlibatan Warga Negara. Dalam tulisannya, Setyasih (2023) memaparkan konsep membangun kepercayaan publik melalui keterlibatan warga atau yang dikenal dengan Citizen Engagement. Pendekatan ini bertujuan untuk melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan, yang dapat dicapai melalui berbagai cara seperti pemilihan umum, organisasi politik dan sosial, serta bentuk partisipasi dan musyawarah secara langsung. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah bergantung pada perlakuan dan keterlibatan pemerintah dengan masyarakat selama proses pengambilan keputusan, sehingga mempengaruhi implementasi kebijakan selanjutnya. Potensi peningkatan kepercayaan terhadap pemerintah dan lembaga-lembaganya ada jika langkah-langkah efektif diterapkan untuk mendorong keterlibatan masyarakat yang kuat.

Temuan peneliti menggarisbawahi pentingnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan JKN keliling yang disediakan pemerintah, khususnya di Kota Batam. Keyakinan tersebut di atas memiliki pengaruh yang signifikan dalam menentukan tingkat keberhasilan dan efektifitas program. Individu yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap sistem layanan keliling JKN lebih cenderung untuk terlibat secara aktif dan menggunakan sistem tersebut, sehingga memungkinkan mereka untuk memanfaatkan layanan kesehatan yang diperlukan. Keampuhan layanan publik dan aksesibilitas informasi melalui aplikasi Mobile JKN telah mendapatkan pengakuan yang signifikan dari pengguna aplikasi JKN. Untuk membangun kepercayaan, pemerintah perlu memberikan edukasi dan informasi yang komprehensif terkait manfaat dan pemanfaatan layanan mobile JKN. Sangat penting untuk memastikan bahwa individu dilengkapi dengan pemahaman menyeluruh tentang layanan yang mereka terima, yang mencakup potensi keuntungan dari layanan ini dalam kaitannya dengan peningkatan aksesibilitas layanan kesehatan mereka, kaliber perawatan, dan kemanjuran keseluruhan penyediaan layanan dalam hal unsur-unsur seperti ketepatan waktu, ketepatan, dan pendekatan.

Aplikasi Mobile JKN telah efektif memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan dan informasi yang cepat. Namun, kualitas layanan dapat

bervariasi tergantung pada lokasi penerima dan kestabilan koneksi jaringan. Berdasarkan penelitian empiris yang dilakukan melalui observasi dan wawancara baik kepada masyarakat umum maupun petugas BPJS Kesehatan di Kota Batam, sesuai dengan temuan penelitian yang telah ditetapkan. Penyampaian layanan yang diberikan sejauh ini telah menunjukkan ketepatan waktu yang patut dipuji, sementara proses penyebaran informasi dan pemberian layanan secara efektif telah memenuhi kriteria akurasi. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa layanan dan informasi yang ditawarkan oleh aplikasi Mobile JKN terbukti efektif, terlihat dari banyaknya masyarakat dan peserta yang puas menggunakan aplikasi mobile JKN. Dengan dasar kepercayaan publik yang kuat, pemanfaatan layanan mobile JKN berpotensi menjadi mekanisme yang sangat efisien untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan di masyarakat, sehingga mempercepat penyediaan layanan kesehatan. Peningkatan kepercayaan masyarakat tersebut diharapkan dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam program JKN, sehingga mendukung upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa penyelenggaraan e-government, khususnya melalui aplikasi Mobile JKN, merupakan langkah pembaharuan dalam tata sistem pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang terpadu, cepat, lengkap, dan akurat, sekaligus meningkatkan keterbukaan terhadap publik. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 memberikan arahan mengenai ruang lingkup e-government, termasuk pembangunan teknologi berbasis internet/intranet untuk memberikan pelayanan jasa dari pemerintah kepada masyarakat, serta keterhubungan secara elektronik antara masyarakat dan pemerintah. Penerapan e-government di setiap lembaga pemerintah mengacu pada tahapan pengembangan e-government secara nasional yang disesuaikan dengan kondisi di masing-masing lembaga.

Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi terbaru dari pemerintah untuk memudahkan akses dan meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Penggunaan

aplikasi ini bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrean, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan terkait Program Jaminan Kesehatan Nasional. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini memainkan peran penting dalam kesuksesan dan efektivitas program ini. Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Mobile JKN, pemerintah perlu memberikan edukasi dan informasi yang komprehensif terkait manfaat dan pemanfaatan aplikasi ini. Peningkatan kepercayaan ini diharapkan dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam program JKN dan mendukung upaya pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia.

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik melalui e-government, serta melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan. Kesuksesan penerapan e-government akan menjadi tolok ukur kualitas layanan pemerintah dan potensial untuk memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat.

## **REFERENSI**

- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2022). INOVASI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN DI JAKARTA SELATAN. *Medium*, 9(2). [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)
- Arief, A., Sensuse, D. I., Latif, L. A., & Abbas, M. Y. (2021). Study on e-government integration: a theoretical and empirical review. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1125(1), 012028.
- Asmaul Khusna, Doddy Ridwandono, & Arista Pratama. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(2). <https://doi.org/10.33005/jifosi.v2i2.299>
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL). *Industrial Engineering Journal*, 11(2). <https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>

- Bertot, J. C., Gorham, U., Jaeger, P. T., Sarin, L. C., & Choi, H. (2014). Big data, open government and e-government: Issues, policies and recommendations. *Information Polity*, 19(1–2). <https://doi.org/10.3233/IP-140328>
- Huda, M., & Yunas, N. (2016). The Development of e-Government System in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 08(01). <https://doi.org/10.21787/jbp.08.2016.97-108>
- Karniawati, N. (2021). Inhibiting Factors for E-Government Implementation in Local Government. *Journal of Governance*, 6(1), 73–84.
- Krisdayanti, W. (2021). Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan. *Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*.
- Lubis, B. O., Salim, A., & Jefa, J. (2020). Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire. *Jurnal SAINTEKOM*, 10(1). <https://doi.org/10.33020/saintekom.v10i1.131>
- Manoharan, A. P., & Ingrams, A. (2018). Conceptualizing e-government from local government perspectives. *State and Local Government Review*, 50(1), 56–66.
- Maulana, R. Y. (2020). Collaborative governance in the implementation of e-government-based public services inclusion in Jambi Province, Indonesia. *Journal of Governance*, 5(1), 91–104.
- Meidiansyah, I., Antoni, D., & Akbar, M. (2019). PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN KOTA AGUNG (Studi kasus : E-Government Kabupaten Lahat). *Jurnal Bina Komputer*, 1(1). <https://doi.org/10.33557/binakomputer.v1i1.148>
- Muttaqin, T. (2017). Menimbang e-Government : Belajar dari Pengalaman Korea Selatan. *James Coleman Associations*, 1–5.
- Novitasari, E., Dewi, F. G., & Oktavia, R. (2022). Determinants of E-Government Implementation in Indonesia. *Asian Journal of Economics, Business, and Accounting*, 22(19), 25–33.
- Nurdin, N., Stockdale, R., & Scheepers, H. (2015). Influence of organizational factors in the sustainability of e-government: A case study of local e-government in Indonesia. *Trends, Prospects, and Challenges in Asian E-Governance*, 281–323. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-9536-8.ch014>
- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>

- Pratama, R., Khaerah, N., Muhiddin, A., & Junaedi, J. (2020). Penerapan E-Government dalam Mewujudkan Pelayanan Kesehatan Publik di Kabupaten Bone. *FisiPublik : Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 4(2). <https://doi.org/10.24903/fpb.v4i2.747>
- Rokhman, A. (2016). *E-Government Adoption in Developing Countries; the Case of Indonesia E-Government Adoption in Developing Countries; the Case of Indonesia. January 2011.*
- Salsabila, L., & Purnomo, E. P. (2017). Establishing and Implementing Good Practices E-Government (A Case Study : e-Government Implementation between Korea and Indonesia). *ASEAN/ ASIA ACADEMIC SOCIETY INTERNATIONAL CONFERENCE (AASIC)*, 5, 221–229.
- Sangki, J. (2017). Vision of Future E-Government Via New E-Government Maturity Model: Based On Korea's E-Government Practices. *Telecommunications Policy*, December, 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2017.12.002>
- Suciska, W. (2016). Optimalisasi Penerapan E-Goverment Melalui Mendia Sosial Dalam Mewujudkan Good Governance. *Prosiding Seminar Nasional Komunikasi*, 374–389.
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). INOVASI BPJS KESEHATAN DALAM PEMBERIAN LAYANAN KEPADA MASYARAKAT : APLIKASI MOBILE JKN. *Jurnal Public Policy*, 5(2). <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>