

Pemanfaatan Aplikasi M-JKN untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Manokwari

Ellen Bela Putriana, Jan F. Tata, Dirarini Sudarwadi*
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Papua

Article History:

Received : January 18, 2024

Accepted : February 11, 2024

*Corresponding Author

E-mail: dirarini@gmail.com

Abstract

The National Health Insurance (JKN) mobile application is a form of digital transformation of the business model of the Health Social Security Administration Agency (BPJS), which was originally in the form of administrative activities carried out at branch offices or health facilities, transformed into an application that can be used by participants anywhere and anytime, just without any time limit. The National Health Insurance (JKN) Mobile Application provides convenience for users or participants of the Health Social Security Administration (BPJS). The aim of this research is to determine the effectiveness of the services of the Health Social Security Organizing Agency (BPJS) at the Manokwari branch office. This type of research is descriptive research with a qualitative approach. This research took 3 sources as sources. Meanwhile, the data collection technique uses observation, interview and documentation techniques. The results of this research show that the effectiveness of services at the Health Social Security Administration (BPJS) through the National Health Insurance (JKN) Mobile application at the Manokwari branch office is said to be ineffective and inefficient because there are still many obstacles or problems in the application.

Keywords: *Utilization, National Health Insurance (JKN) Mobile Application, Service Effectiveness, BPJS Health Manokwari Branch Office*

Abstrak

Aplikasi *mobile* jaminan Kesehatan nasional (JKN) merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi dilakukan di kantor cabang atau fasilitas Kesehatan, ditranformasi dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta di mana saja dan kapan saja tanpa ada batasan waktu. Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) aplikasi tersebut memberikan kemudahan para pengguna atau peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan. Tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan di kantor cabang Manokwari. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini mengambil narasumber sebanyak 3 orang. Sedangkan Teknik pengambilan datanya menggunakan Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan di badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan melalui aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di kantor cabang Manokwari dikatakan tidak efektif dan efesien dikarenakan masih banyak kendala atau masalah di dalam aplikasi tersebut.

Kata Kunci: *Pemanfaatan, Aplikasi M-JKN, Efektivitas Pelayanan, BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manokwari*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi sudah berkembang secara pesat dalam waktu singkat pada segala aspek bidang kehidupan. Dengan adanya perkembangan teknologi tersebut dapat mempermudah pengguna dalam hal sistem informasi dan komunikasi. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi banyak digunakan dalam dunia bisnis ataupun organisasi untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya. Hal tersebut menyebabkan setiap pelaku bisnis ataupun organisasi merasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja.

Pengguna *internet* di Indonesia pada tahun 2023 sudah mencapai 215 juta dari total populasi 276 juta. Artinya adalah sudah lebih dari 77% penduduk Indonesia sudah dapat mengakses *internet* (menurut laporan *we are social*). Oleh karena itu penting untuk menyesuaikan diri dengan *trend* teknologi saat ini. Demikian juga halnya dalam sebuah perusahaan, salah satunya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan juga dibutuhkan Penerapan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, sistem pelayanan konvesional mulai beralih menuju sistem pelayanan berbasis *elektronik*, Keunggulan ini cocok untuk Indonesia yang masih kekurangan sumber daya (Efendi dan Sari, 2017).

Pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah berguna untuk menjamin warga negara atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan saat ini telah mengeluarkan inovasi digitalnya, yakni aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dijelaskan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah aplikasi yang dapat diakses pada *smartphone*, Terobosan terbaru Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan melalui aplikasi supaya memudahkan dalam pendaftaran *online*, serta memudahkan dalam mengakses informasi terkait data kepesertaan.

Aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan nasional (JKN) sebagai bentuk usaha Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam mencapai efektivitas pada Perusahaan. Menurut Wiyono (2007) efektivitas diartikan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharap. Aplikasi *mobile* JKN ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap Kantor Cabang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Penggunaan aplikasi *mobile* JKN dapat membantu masyarakat untuk memperoleh kemudahan menyelesaikan urusan administratif dengan menggunakan *smartphone* dimana saja dan kapan saja. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat apakah penggunaan aplikasi *mobile* JKN sudah efektif atau belum. Dilihat dari observasi awal yang dilakukan oleh peneliti masalah-masalah yang terjadi di masyarakat Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini masih belum efektif di masyarakat.

Menurut Siagian (1996) Penelitian ini fokus pada pengukuran efektivitas pelayanan pada suatu lembaga ataupun organisasi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, dengan menggunakan ukuran efektivitas tiga faktor. Faktor Kecermatan, Faktor Waktu dan Faktor Gaya pemberian pelayanan. Menurut Kotler (2000) Pelayanan yang dikatakan tepat dan cepat ataupun efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang mudah, cepat, dan tepat serta masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebagaimana yang tertera di dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengatakan bahwa adanya jaminan sosial yang diwajibkan bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka peneliti berencana melakukan penelitian yang berjudul **“Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Manokwari”**.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pemanfaatan aplikasi mobile jaminan Kesehatan nasional (JKN) di BPJS Kesehatan kantor cabang manokwari?
2. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan di BPJS Kesehatan kantor cabang Manokwari?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi mobile jaminan Kesehatan nasional (JKN) di BPJS Kesehatan kantor cabnag Manokwari.
2. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan di BPJS Kesehatan kantor cabang Manokwari.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Arikunto, (2009). Penelitian kualitatif adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk membantu menjelaskan karakteristik objek dan subjek penelitian. Pendekatan deskriptif adalah penelitian yang

berusaha untuk menurunkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data data, jadi Pendekatan deskriptif juga menyajikan data, menganalisis dan menginteprestasi, bersifat komparatif dan juga korelatif. Maka penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran tentang Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Manokwari.

Menurut Moelong (2006) pada penelitian deskriptif data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2010) pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

Penelitian akan di lakukan di BPJS Kesehatan kantor cabang manokwari di Jln. Irian kampung ambon, Kecamatan Manokwari Barat, Kabupaten Manokwari, Provinsi Papua Barat. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan selama dua bulan setelah proposal ini disetujui.

Penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Sugiyono (2018) *non probability Sampling* merupakan Teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel. Penentuan sampel didasarkan pada pertimbangan peneliti mengenai sampel mana yang paling sesuai dan dianggap pandangan dan pemikiran dari narasumber dapat mewakili masing-masing diantaranya Pegawai dan peserta Pengguna M-JKN.

Metode dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa Teknik antara lain: Pengamatan, Dokumentasi, dan Koesioner.

Teknik Analisis Data

Teknik analis data, Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles and Huberman, yaitu

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses analisis yang dilakukan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan hasil penelitian dengan memfokuskan pada hal-hal yang dianggap penting oleh peneliti. Reduksi data bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian dilapangan dengan cara merangkum, mengklasifikasikan sesuai dengan masalah yang diteliti.

2. *Data display* (Penyajian Data)

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang akan memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh dengan kata lain menyajikan data secara terperinci dan menyeluruh dengan mencari pola dan hubungannya. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah melihat gambaran penelitian secara menyeluruh atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian. Data yang dibuat dengan terperinci dan menyeluruh akan memudahkan peneliti dalam memahami sub-sub yang diteliti.

3. *Conclusion drawing/verification* (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan Kesimpulan merupakan upaya mencari makna, arti dan penjelasan dari data yang dikumpulkan dan telah dianalisis untuk mencari masalah-masalah yang penting. Upaya ini dilakukan dengan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal yang sering timbul, dan sebagainya. Sehingga kesimpulan harus senantiasa diverifikasi selama penelitian berlangsung. Data yang telah dirangkum, direduksi dan disesuaikan dengan fokus masalah penelitian, maka data dianalisis dan diprediksi keabsahannya melalui beberapa teknik penelitian.

Validasi Data

Pengecekan keabsahan data merupakan suatu langkah untuk mengurangi kesalahan dalam proses perolehan data penelitian yang tentunya akan berimbas terhadap akhir dari suatu penelitian. Maka dari itu, dalam proses pengecekan keabsahan data pada penelitian itu harus melalui beberapa teknik pengujian. Adapun teknik yang digunakan dalam pemeriksaan keabsahan data (Moleong, 1991), yaitu: Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu, tekniknya dengan pemeriksaan sumber lainnya. Triangulasi yang digunakan peneliti ada 2, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Peneliti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informan yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2011). Hal ini dapat dicapai dengan jalan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi dan lain sebagainya. Triangulasi sumber yang dipakai yaitu pegawai pada bagian mutu pelayanan dan Peserta JKN-KIS pengguna M-JKN.

2. Triangulasi Metode

Peneliti menggunakan metode yang sama pada peristiwa berbeda atau menggunakan dua atau lebih metode yang berbeda untuk objek peneliti yang sama (Sukardi, 2006). Triangulasi ini

digunakan untuk memperoleh data tentang pemanfaatan aplikasi M-JKN untuk meningkatkan efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan di kantor cabang manokwari. Triangulasi dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

PEMBAHASAN

Dari hasil penyajian data yang akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil interpretasi data tersebut sesuai dengan indikator dalam penelitian. Dari seluruh data yang disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada narasumber penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yakni tentang Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan analisis berdasarkan wawancara yang penulis lakukan, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Kecermatan

Berdasarkan hasil wawancara yang tertera di atas dapat disimpulkan bahwa peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manokwari sudah banyak yang mengetahui tentang Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan sudah memahami cara penggunaan aplikasinya juga. Hanya saja kendala yang dialami oleh peserta BPJS Kesehatan terdapat pada aplikasi itu sendiri. Disamping itu juga pegawai BPJS Kesehatan di duga lambat dalam mengatasi masalah yang ada pada aplikasi tersebut sehingga banyak yang mengeluhkan kinerja aplikasi M-JKN. walaupun BPJS Kesehatan punya cara lain dalam melayani Masyarakat dan peserta BPJS Kesehatan melalui *care center* 165 masih banyak dari Masyarakat ataupun peserta yang merasa kurang puas dan jelas.

Menurut hanna (2018) *mobile application* adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan seseorang melakukan mobilitas dengan menggunakan PDA (*Personal, Digital, Assistant*), telepon seluler atau handpone. *Mobile Application* memudahkan seseorang melakukan berbagai macam aktifitas mulai hiburan, belajar, mengerjakan pekerjaan kantor, berbisnis dan lain sebagainya.

2. Faktor Waktu

Berdasarkan hasil wawancara yang tertera di atas dapat disimpulkan bahwa BPJS Kesehatan belum bisa dikatakan efektif dalam penggunaan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hal ini dilihat dari perfoma Aplikasi yang tidak maksimal sehingga peserta BPJS Kesehatan dan Masyarakat masih kesulitan dalam mengakses Aplikasi Mobie JKN dan masih harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan untuk melakukan aktivitas yang dibutuhkan.

Menurut Masruri (2014) efektivitas pelayanan merupakan seberapa kinerja yang baik dikerjakan dan sejauh mana karyawan mampu menghasilkan suatu iuran sesuai dengan yang diharapkan. Ini artinya bahwa apabila suatu dapat diselesaikan dengan sesuai rencana, dan baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, dapat dikatakan efektif.

3. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang tertera di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi M-JKN dikatakan cukup memiliki prosedur yang mudah namun disisi lain sering ada kendala, hal ini bisa dilihat dari ketidak siapan aplikasi untuk digunakan orang banyak mau itu peserta ataupun Masyarakat karna sering terjadi system eror saat mengakses Aplikasi M-JKN.

Menurut Abdurahmad (2008) Efektivits merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, tepat waktu dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dengan hasil yang ingin dicapai.

Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Manokwari

Pemanfaatan dapat diukur antara program perencanaan dengan hasil nyata yang ada di Masyarakat, pemanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Pemanfaatan merupakan penentu yang kuat terhadap penerimaan pengguna suatu system informasi, adopsi dan perilaku para pengguna. Bila dikaitkan dengan masalah penelitian ini, maka pemanfaatan di sini berarti menggunakan atau memakai sesuatu media yang berguna. Dalam hal ini memanfaatkan media smartphone untuk dapat mengakses Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di manapun dan kapan pun. Dengan memanfaatkan smartphone sebagai media untuk akses Mobile JKN sebagai sarana untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan baik untuk menyelesaikan keluhan-keluhan ataupun kebutuhan yang diperlukan seperti membayar iuran BPJS Kesehatan, ubah data peserta dan pelayan administrasi lainnya.

Menurut Beni (2016) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat ouput, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai

pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan Masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Mardiasmo (2017) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Berdasarkan pendapat di atas dan hasil wawancara yang tertera di atas dapat disimpulkan bahwa Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manokwari yang berdasarkan indikator, bahwa program BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dan Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan sudah berjalan tetapi belum efektif dan efisien. Hal ini dilihat dari masalah-masalah yang terjadi pada aplikasi M-JKN dan peserta ataupun Masyarakat masih mengeluhkan tentang perfoma aplikasi ini, dan masih harus dibenahi lagi agar lebih baik kedepannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis melengkapinya dalam penyajian dan pembahasan dari penelitian tersebut, maka penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dilihat dari ketiga indikator untuk melihat Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Manokwari (Faktor kecermatan, Faktor Waktu dan Faktor gaya pemberian layanan) dapat diketahui bahwa Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Manokwari, sudah berjalan sesuai program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan tetapi masih belum Efektif dan Efisien:

1. Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Manokwari terlihat dari lapangan bahwa sosialisasi yang dilakukan pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mampu membuat Masyarakat paham dan mengetahui aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tetapi kinerja Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kendala dan masalah yang terjadi pada aplikasi, seperti masalah jaringan pada aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang sering kali *error* sehingga susah untuk mengaksesnya, ini masalah internal yang terjadi pada sistem dan memerlukan pembaharuan yang membutuhkan waktu lama. Terkait masalah Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional

- (JKN) pegawai juga masih dibilang lambat dalam menghadapi masalah yang ada pada aplikasi tersebut sehingga peserta dan masyarakat mau tidak mau harus datang ke kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk mengurus keperluan mereka.
2. Efektivitas Pelayanan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kantor cabang Manokwari, dilihat dari keseluruhan masalah dan kendala yang ada pada aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) masih belum efektif dan efisien karna masih banyak yang harus diperbaiki lagi, dari segi perfoma kinerja aplikasi dan kinerja pegawai yang ditugaskan melayani peserta melalui aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sejauh ini Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sudah berusaha memaksimalkan kinerja mereka dari mulai menggunakan teknologi dalam melakukan pelayanan hingga pelayanan secara langsung. Walaupun hal tersebut masih kurang efektif karena koneksi dan kendala yang ada pada Aplikasi masih tergolong buruk dan keluhan-keluhan yang lainnya.

REKOMENDASI

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan yang peneliti simpulkan, yaitu:

1. Diharapkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Manokwari bisa tanggap dalam mengatasi masalah yang ada di Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sehingga bisa mudah diakses oleh peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kantor cabang Manokwari
2. Diharapkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Manokwari bisa mengoptimalkan system Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) agar lebih maksimal dan mudah diakses oleh peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kantor cabang Manokwari.
3. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya jika melakukan penelitian dengan judul dan metode penelitian yang sama diharapkan menggunakan informan yang berbeda misalnya informan pada bagian IT dan Kepala Bidang Mutu Layanan Peserta.

REFERENSI

- Abdurahmat. 2008. Efektivitas Organisasi Edisi Pertama. Jurnal *online* mahasiswa universitas. Airlangga 4(1): 153-66.
- Arikunto. 2009. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta. *Jurnal Bisnis Administrasi* 05:7-13

- Beni Pekei. 2016. Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. *Buku 1*. Jakarta Pusat : Taushia
- Efendi dan sari. 2007. Sistem Pelayanan . *Jurnal Gema Ekonomi, Vol 6, No.1*
- Hana. 2008. *Mobile Application Peningkatan Kualitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan. Jurnal Disrupsi Bisnis, Vol 3, No 2, 1-22
- Kotler, Philip, 2000. Marketing Management. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey
- Masruri. 2014. Analisis Efektifitas Program Nasional pemberdayaan masyarakat mandiri perkotaan. Padang: Akademia Permata. *Jurnal AkMen*. Vol 17, No 1, 133-144
- Mardiasmo. 2017. Perpajakan Edisi Terbaru 2016. Yogyakarta: Andi Moleong, Lexy J, 2006 Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosda karya.
- Moeleng. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Siagian, Sondang P. 2008. Manajamen Sumber Daya Manusia (Edisi. Pertama). Jakarta: Binapura Aksara.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.