

## **SERVICE EFFECTIVENESS OF PANDAWA BPJS KESEHATAN IN NGANJUK REGENCY**

**Nurmitasari<sup>1</sup>, Ina Syarifah<sup>2</sup>, Hendrick Hernando<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Madiun

E-mail: hernando@pnm.ac.id

### **ABSTRACT**

*Information and communication services in the service industry context have a crucial role. BPJS Kesehatan, as a national health insurance institution, provides Pandawa service to accommodate administrative needs and participant complaints. This study was conducted to assess the effectiveness of Pandawa service usage in Nganjuk Regency. We applied four indicators to achieve that objective, including interface, navigation, content, and reliability. A total of 50 BPJS Kesehatan participants were involved as respondents in this study. Based on the data interpretation results, it was concluded that the Pandawa BPJS Kesehatan in Nganjuk Regency was in the effective category.*

*Keywords : service effectiveness, information systems, health insurance*

---

## **EFEKTIVITAS LAYANAN PANDAWA BPJS KESEHATAN DI KABUPATEN NGANJUK**

### **ABSTRAK**

Layanan informasi dan komunikasi dalam konteks industri jasa memiliki peran yang cukup krusial. BPJS Kesehatan menyediakan layanan Pandawa untuk mengakomodasi keperluan administratif dan pengaduan peserta. Studi ini dilakukan untuk mengukur efektivitas penggunaan layanan Pandawa di Kabupaten Nganjuk. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas tersebut meliputi tampilan antarmuka, navigasi, konten, dan kehandalan. Sejumlah 50 peserta BPJS Kesehatan terlibat sebagai responden dalam studi ini. Berdasarkan hasil interpretasi data diperoleh kesimpulan bahwa layanan Pandawa BPJS Kesehatan di Kabupaten Nganjuk masuk dalam kategori efektif.

Kata kunci : efektivitas layanan, sistem informasi, jaminan kesehatan

---

### **PENDAHULUAN**

Pasca pandemi Covid-19, sejumlah unit layanan publik mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di dalam menunjang aktivitas operasional. Salah satunya adalah BPJS Kesehatan, sebagai badan yang diamanahi untuk menjalankan penyelenggaraan program jaminan sosial kesehatan. Peserta BPJS Kesehatan dapat

menggunakan layanan Pandawa melalui aplikasi *WhatsApp* untuk mengurus urusan administratif, seperti pendaftaran, perubahan data peserta, dsb. BPJS Kesehatan dalam hal ini berharap melalui layanan Pandawa dapat memberikan kemudahan bagi para pesertanya (detikNews, 2023).

Namun demikian, layanan yang diluncurkan sejak akhir 2020 ini nyatanya tidak terlepas dari

beragam kendala. Berdasarkan luaran observasi awal, diperoleh beberapa kendala seperti respon admin yang lambat dan rendahnya pengetahuan peserta atas penggunaan layanan. Literasi digital masyarakat, khususnya di daerah, turut memberi pengaruh pada keefektifan penggunaan layanan. Literasi digital yang rendah berdampak terhadap ketidakmampuan peserta dalam mengoperasikan sistem informasi untuk konteks *health insurance* (Renner-Micah et al., 2020).

Studi ini dilakukan untuk mengukur seberapa efektif penggunaan Pandawa BPJS Kesehatan di Kabupaten Nganjuk. Luaran studi ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan layanan Pandawa di waktu mendatang.

### TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas pada konteks sistem informasi adalah kesesuaian antara implementasi dengan kondisi ideal yang telah ditetapkan (Mkinga & Mandari, 2020). Pengukuran efektivitas sistem informasi bermuara pada dua cara yang berbeda, meliputi *goal-centered view* dan *system-resource view*.

Pendekatan *system-resource view* dalam hal ini mengacu pada kualitas sebuah sistem sebagai tolak ukur efektivitas. Kualitas dapat ditentukan dari aspek teknis dan konten dari sebuah sistem informasi (Mkinga & Mandari, 2020). Adapun pendekatan ini lebih sesuai diaplikasikan kepada para pengguna sistem sebagai unit analisis.

Studi ini menggunakan *system-resource view* sebagai pendekatan dalam mengukur efektivitas penggunaan layanan Pandawa. Indikator dalam studi ini meliputi *interface*, *navigation*, *content*, dan *reliability*. Visualisasi *interface* suatu sistem informasi memiliki peranan yang sangat krusial. Interaksi positif dapat dihasilkan melalui desain *interface* yang menarik dan mudah dioperasikan (Bhandari et al., 2019). Interaksi positif tersebut akan menjadi motivasi penggunaan kembali bagi para pengguna sistem (Wang et al., 2021).

Indikator kedua adalah *navigation*, suatu hal yang tidak terpisahkan pada penggunaan sistem informasi. Pada konteks sistem informasi seperti pada aplikasi *smartphone* dan *website*, navigasi menjadi penentu kemudahan penggunaan (Darta et al., 2020). Lebih lanjut, persepsi kepuasan dari para pengguna sistem pun turut ditentukan oleh aspek tersebut. Indikator ketiga adalah *content*, merujuk kepada kelengkapan dan kejelasan dari informasi dalam layanan. Indikator selanjutnya

adalah *reliability* yang melekat pada pelayanan secara keseluruhan.

### METODE PENELITIAN

Berdasarkan tujuan dalam studi ini, yaitu untuk mengukur tingkat efektivitas penggunaan layanan Pandawa BPJS Kesehatan, maka dalam studi ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri), tanpa menyajikan adanya komparasi atau hubungan dengan variabel lain.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang dipaparkan dalam studi ini bersumber pada pengisian kuesioner yang dilakukan pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Nganjuk. Berikut ini merupakan karakteristik responden yang terlibat dalam proses penelitian.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Aspek Demografi	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	10	20%
Perempuan	40	80%
Total	50	100%
Pendidikan		
SMP Sederajat	1	2%
SMA Sederajat	25	50%
Diploma/Sarjana	24	48%
Total	50	100%

Sumber: data penelitian, diolah (2023)

Responden di dalam studi ini didominasi oleh pengguna layanan berjenis kelamin perempuan dan berpendidikan SMA sederajat. Selanjutnya, akan ditampilkan rekap hasil pengukuran tingkat efektivitas dari pengguna layanan. Adapun tahap pengukuran dilakukan dengan penentuan *mean* dan standar deviasi terlebih dahulu dari masing-masing indikator. Kedua hal tersebut digunakan untuk menentukan parameter efektivitas layanan sebagai berikut.

**Tabel 2. Efektivitas Layanan**

Indikator	Skala Efektivitas	Persentase
Interface	Sangat Efektif	-
	Efektif	88%
	Tidak Efektif	12%
Navigation	Sangat Efektif	-
	Efektif	80%
	Tidak Efektif	20%

Sumber: data penelitian, diolah (2023)

**Tabel 3. Efektivitas Layanan (lanjutan)**

Indikator	Skala Efektivitas	Persentase
Content	Sangat Efektif	-
	Efektif	74%
	Tidak Efektif	26%
Reliability	Sangat Efektif	32%
	Efektif	56%
	Tidak Efektif	12%

Sumber: data penelitian, diolah (2023)

Berdasarkan rekap hasil pengukuran, secara keseluruhan penggunaan layanan masuk dalam kategori efektif. Indikator *interface* memperoleh nilai 88% efektif, di mana responden dalam studi ini merasa bahwa tampilan Pandawa cukup jelas dan mudah dipahami. Navigasi sebagai indikator kedua memiliki nilai 80% efektif, dalam hal ini layanan Pandawa dinilai telah memiliki struktur navigasi yang *user friendly*. Hal ini memberikan dampak yang positif pada pengalaman pengguna (Willging et al., 2018; Li & Shang, 2020).

Sementara itu, indikator *content* memperoleh nilai 74% efektif. Informasi pada layanan dirasa cukup jelas, lengkap, dan mudah dipahami. Nilai pada indikator terakhir, *reliability*, 88% efektif dan sangat efektif. Artinya bahwa para pengguna merasa layanan Pandawa ini sudah cukup handal dan responsif dalam mengakomodir kebutuhan pengguna. Layanan yang responsif ini sangatlah penting untuk memberi kepuasan bagi pengguna layanan (Pham & Ahammad, 2017).

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil studi yang telah dibahas pada bagian sebelumnya, penggunaan layanan secara keseluruhan telah masuk dalam kategori efektif. Pengukuran ini didasarkan pada empat indikator yang meliputi *interface*, *navigation*, *content*, dan *reliability*. BPJS Kesehatan Kabupaten Nganjuk diharapkan dapat mempertahankan kualitas dari layanan Pandawa yang telah berjalan.

### DAFTAR PUSTAKA

Bhandari, U., Chang, K., & Neben, T. (2019). Understanding the impact of perceived visual aesthetics on user evaluations: An emotional perspective. *Information & Management*, 56(1), 85-93.

Darta, E., Daulay, M. Y. I., & Abdillah, W. (2020). Antecedents to Website E-Commerce Satisfaction and Loyalty. *Asia Pacific Management and Business Application*, 009(02), 123-136. <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2020.009.02.4>

detikNews. (2023). *Layanan Pandawa BPJS Kesehatan Mudahkan Peserta Urus Administrasi*. <https://news.detik.com/berita/d-6906760>

Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>

Mkinga, M., & Mandari, H. (2020). Evaluating Students Information System Success Using DeLone and McLean's Model: Student's Perspective. *Journal of International Technology and Information Management*, 29(2), 24-42. <https://doi.org/10.58729/1941-6679.1447>

Pham, T. S. H., & Ahammad, M. F. (2017). Antecedents and consequences of online customer satisfaction: A holistic process perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 124, 332-342. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.04.003>

Renner-Micah, A., Effah, J., & Boateng, R. (2020). Institutional Effects on National Health Insurance Digital Platform Development and Use: The Case of Ghana. In M. Hattingh, M. Matthee, H. Smuts, I. Pappas, Y. K. Dwivedi, & M. Mäntymäki (Eds.), *Responsible Design, Implementation and Use of Information and Communication Technology* (Vol. 12067, pp. 28-38). Springer International Publishing.

[https://doi.org/10.1007/978-3-030-45002-1\\_3](https://doi.org/10.1007/978-3-030-45002-1_3)

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Wang, J., Wang, Z., & Qiu, S. (2021). Investigate Symmetry, Complexity, and Screen Shapes in Interface Design Aesthetics to Promote Users' Quality Perceptions and Continuous Usage Intention of the Smartwatch. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 37(20), 1966-1980.  
<https://doi.org/10.1080/10447318.2021.1921366>

Willging, C. E., Sommerfeld, D. H., Jaramillo, E. T., Lujan, E., Bly, R. S., Debenport, E. K., Verney, S. P., & Lujan, R. (2018). Improving Native American elder access to and use of health care through effective health system navigation. *BMC Health Services Research*, 18(1), 464.  
<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3182-y>