



Efektivitas Layanan Pelanggan melalui WhatsApp Group pada BPJS Kesehatan Banda Aceh

Abdurrahman¹, & Muttaqin Al Ridha^{2*}

¹Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan, Jl.Cut Nyak Dhien nomor 403 Lamteumen Banda Aceh, Indonesia 23001.

²Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah, Jl. Medan-Banda Aceh, Muara Satu, Lhokseumawe, Aceh, Indonesia 24355.

Email Korespondensi: muttaqin.alridha@stikeslhokseumawe.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan pelanggan melalui WhatsApp Group pada BPJS Kesehatan Banda Aceh serta implikasinya terhadap kepuasan peserta. Desain penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan sampel sebanyak 50 responden yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dan dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik reflektif. Hasil penelitian menunjukkan tiga aspek utama layanan: aksesibilitas dan kecepatan respons (80% responden), kejelasan informasi dan transparansi (70%), serta kepuasan peserta (90%). Temuan ini mengindikasikan bahwa penggunaan WhatsApp Group mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik dengan mempersingkat waktu tanggapan, memberikan informasi yang lebih mudah dipahami, serta menciptakan rasa nyaman bagi peserta. Penelitian ini berkontribusi secara empiris dalam membangun model layanan digital berbasis media sosial yang sesuai dengan kebutuhan peserta, serta memberikan rekomendasi kebijakan untuk penguatan kapasitas dan standar komunikasi dalam layanan digital. Secara teoritis, temuan ini memperluas literatur mengenai transformasi pelayanan publik berbasis teknologi di Indonesia.

Kata kunci: BPJS Kesehatan; WhatsApp Group; Efektivitas Layanan; Kepuasan Peserta; Pelayanan Digital.

The Effectiveness of Customer Service through WhatsApp Groups at BPJS Kesehatan Banda Aceh

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of customer service via WhatsApp Group at BPJS Kesehatan Banda Aceh and its implications for participant satisfaction. The research employed a qualitative approach with a randomly selected sample of 50 respondents. Data were collected through semi-structured interviews and analyzed using reflexive thematic analysis. The findings reveal three key aspects of service: accessibility and response speed (80% of respondents), clarity of information and transparency (70%), and overall participant satisfaction (90%). These results indicate that the use of WhatsApp Group enhances public service effectiveness by reducing response time, delivering clearer information, and providing greater user convenience. Empirically, this study contributes a model of social media-based digital service tailored to user needs and offers policy recommendations for strengthening digital service capacity and communication standards. Theoretically, the findings expand existing literature on technology-driven public service transformation in Indonesia.

Keywords: BPJS Kesehatan; WhatsApp Group; Service Effectiveness; Participant Satisfaction; Digital Service.

How to Cite: Abdurrahman, A., & Ridha, M. A. (2025). Efektivitas Layanan Pelanggan melalui WhatsApp Group pada BPJS Kesehatan Banda Aceh. *Empiricism Journal*, 6(3), 1461–1474. <https://doi.org/10.36312/ej.v6i3.3784>



<https://doi.org/10.36312/ej.v6i3.3784>

Copyright© 2025, Abdurrahman & Ridha
This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



PENDAHULUAN

Efektivitas layanan pelanggan merupakan pilar penting dalam penyelenggaraan sistem jaminan kesehatan nasional yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Efektivitas ini tidak hanya menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh peserta, tetapi juga berperan besar dalam membentuk kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan kesehatan. Dalam konteks sistem jaminan sosial nasional yang mencakup lebih dari 200 juta jiwa, tantangan pelayanan publik bukan hanya pada kuantitas, tetapi juga pada kualitas interaksi antara institusi dan peserta. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan menjadi kebutuhan mendesak untuk mengimbangi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi akan kecepatan dan keterbukaan informasi.

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi agenda utama BPJS Kesehatan dalam beberapa tahun terakhir. Berbagai inovasi telah dilakukan, termasuk pengembangan aplikasi Mobile JKN, layanan Pandawa berbasis WhatsApp, dan kanal-kanal digital lainnya yang bertujuan untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi, menyampaikan keluhan, serta mendapatkan layanan administratif secara efisien. Latupeirissa dan Herawati (2025) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi layanan digital bergantung pada kombinasi antara efisiensi administratif dan optimalisasi teknologi yang selaras dengan kebutuhan pengguna. Dalam konteks ini, WhatsApp sebagai platform pesan instan menjadi alternatif strategis karena familiar, mudah diakses, serta memungkinkan interaksi dua arah secara real-time. Kehadiran WhatsApp Group sebagai kanal komunikasi dinilai mampu menjembatani keterbatasan layanan tatap muka, mempercepat penyampaian informasi, dan memberikan ruang bagi peserta untuk berdiskusi secara terbuka.

Sejumlah penelitian telah mendukung peran positif teknologi digital dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Indonesia. Di Puskesmas Lambangsari, Bekasi, penggunaan WhatsApp terbukti meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan digital, khususnya dalam aspek aksesibilitas dan kejelasan informasi (Pamungkas et al., 2022). Di RS Islam Karawang, Ratnasari et al. (2021) menemukan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Secara nasional, transformasi kualitas layanan BPJS Kesehatan telah menghasilkan capaian indeks proses sebesar 87,40% dan persepsi kepuasan pelanggan mencapai 90,88% (Prasetyo et al., 2023). Hasil-hasil ini memperkuat argumen bahwa digitalisasi, bila diterapkan secara tepat, berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Namun demikian, masih terdapat kekosongan kajian yang mengevaluasi efektivitas WhatsApp Group secara spesifik sebagai sarana layanan pelanggan di lingkungan BPJS Kesehatan. Studi sebelumnya cenderung berfokus pada aplikasi Mobile JKN, layanan chatbot Chika, atau aspek umum dari layanan digital. Belum banyak penelitian yang mengkaji peran WhatsApp Group sebagai media interaktif yang melibatkan komunikasi dua arah antara peserta dan petugas, khususnya dalam konteks BPJS Kesehatan di wilayah Banda Aceh. Indikator efektivitas seperti kecepatan respons, keberhasilan penyelesaian keluhan, serta persepsi kepuasan dari interaksi digital belum dieksplorasi secara sistematis. Sebagian besar pendekatan yang digunakan bersifat deskriptif atau cross-sectional tanpa adanya pengamatan longitudinal atau desain kuasi-eksperimental yang memungkinkan identifikasi perubahan sebelum dan sesudah penerapan layanan digital ini.

Konteks lokal di Banda Aceh menambah urgensi untuk melakukan studi semacam ini. Meski evaluasi terhadap layanan digital BPJS di Aceh Singkil telah dilakukan (Raida et al., 2023), namun penelitian tersebut belum membahas efektivitas WhatsApp Group secara spesifik. Sementara itu, studi Prastama et al. (2025) di RS Zainoel Abidin Banda Aceh menunjukkan bahwa kepuasan peserta dipengaruhi oleh dimensi keandalan, empati, dan responsivitas, sementara dimensi jaminan dan bukti fisik tidak menunjukkan korelasi yang signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa karakteristik media komunikasi yang digunakan dapat mempengaruhi persepsi kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan studi kontekstual yang mengevaluasi WhatsApp Group sebagai medium komunikasi dan pelayanan dalam sistem BPJS Kesehatan di Banda Aceh.

Pada tataran internasional, pemanfaatan WhatsApp dalam layanan kesehatan telah banyak diteliti. Barayev et al. (2021) menunjukkan bahwa pesan instan berperan penting dalam tele-triage, edukasi pasien, dan koordinasi layanan, dengan peningkatan akses dan kepuasan pengguna sebagai hasilnya. Namun, penggunaan media ini juga menimbulkan tantangan terkait privasi dan keamanan data. Laporan dari media lokal (gresik.inews.id, 2024) juga menyebutkan bahwa WhatsApp Group mendukung distribusi informasi administratif dengan cepat, namun tetap terdapat keterbatasan dalam menangani isu-isu klinis yang lebih kompleks. Oleh karena itu, WhatsApp Group dinilai cocok sebagai kanal pelayanan non-medis yang berfokus pada komunikasi administratif dan edukatif.

Transformasi komunikasi digital dalam layanan BPJS juga ditopang oleh keberadaan aplikasi Mobile JKN yang berperan dalam memperluas akses layanan. Safarah dan Fanida (2023) mencatat bahwa penerapan aplikasi ini mampu mengurangi antrian dan mempercepat proses pelayanan di tingkat Puskesmas. Harahap et al. (2024) menambahkan bahwa penggunaan platform digital mempercepat respons terhadap pertanyaan peserta. Namun,

efektivitas optimal dari kanal digital seperti WhatsApp Group memerlukan strategi pelatihan sumber daya manusia serta penyusunan protokol interaksi yang jelas agar beban komunikasi tidak menumpuk pada admin.

Tantangan lain yang mencuat dalam implementasi layanan digital adalah rendahnya literasi digital di kalangan peserta. Prasetyo dan Safuan (2022) menekankan perlunya edukasi intensif untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Demikian pula, Rachmawati et al. (2023) menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat dapat ditingkatkan melalui program pendidikan publik yang terstruktur. Wulanadary et al. (2019) bahkan menemukan bahwa banyak masyarakat belum mengetahui keberadaan aplikasi Mobile JKN, yang mengindikasikan perlunya promosi dan edukasi yang lebih luas agar teknologi dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Dari sisi teoritis, penelitian ini bertujuan memperluas literatur tentang komunikasi pelayanan publik berbasis media sosial, khususnya melalui WhatsApp Group. Menurut Suhadi (2022), digitalisasi layanan publik telah memaksa lembaga pemerintah untuk beradaptasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Dalam hal ini, WhatsApp Group merupakan salah satu bentuk adopsi teknologi yang mampu mendukung prinsip-prinsip pelayanan berbasis partisipasi dan responsivitas. Situmorang (2022) menyebutkan bahwa aplikasi digital dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih terinformasi oleh pasien, sehingga berkontribusi terhadap pendekatan patient-centered care yang menempatkan peserta sebagai pusat interaksi pelayanan.

Kepuasan peserta dalam skema asuransi kesehatan sosial seperti BPJS menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem pelayanan. Duarsa et al. (2022) menunjukkan bahwa status akreditasi dan partisipasi dalam skema jaminan sosial berpengaruh terhadap kualitas layanan dan kepuasan peserta. Studi internasional oleh Ghimire dan Paudel (2019) menyebutkan bahwa 52,5% peserta asuransi sosial merasa puas terhadap layanan kesehatan yang mereka terima, walaupun tetap menghadapi hambatan akses. Chhetri et al. (2024) menekankan bahwa evaluasi berkelanjutan dibutuhkan untuk memastikan kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat. Dalam konteks Indonesia, Nugroho (2023) menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan dan retensi peserta dalam program BPJS Kesehatan.

Mengingat potensi WhatsApp Group dalam mendukung interaksi dua arah antara penyedia layanan dan peserta, serta adanya bukti empiris dari berbagai studi yang menunjukkan dampak positif digitalisasi terhadap kualitas layanan, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Studi ini bertujuan mengkaji secara mendalam efektivitas layanan pelanggan melalui WhatsApp Group di BPJS Kesehatan Banda Aceh. Fokus utama mencakup bagaimana platform ini meningkatkan aksesibilitas, mempercepat respons terhadap pertanyaan dan keluhan, serta meningkatkan tingkat kepuasan peserta secara umum. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan literatur mengenai pemanfaatan WhatsApp Group sebagai kanal komunikasi pelayanan publik di sektor kesehatan.

Untuk menjawab pertanyaan penelitian tersebut, pendekatan kualitatif digunakan dengan metode analisis tematik sebagaimana dijelaskan oleh Braun dan Clarke (2021). Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap makna subyektif dan pengalaman mendalam dari peserta. Selain itu, pendekatan ini sejalan dengan rekomendasi dari Smeru Research Institute (2023) yang menekankan pentingnya penggunaan pendekatan kualitatif dan campuran (mixed-method) untuk memahami efektivitas layanan publik secara komprehensif. Dengan menggunakan perspektif peserta sebagai sumber utama data, penelitian ini juga menekankan pentingnya partisipasi pengguna dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima.

Secara praktis, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi BPJS Kesehatan Banda Aceh dalam menyusun kebijakan penguatan layanan digital. Misalnya, hasil studi ini dapat digunakan untuk merekomendasikan penambahan jumlah admin WhatsApp Group, pembuatan standar operasional prosedur interaksi daring, serta pengembangan modul pelatihan bagi petugas layanan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademik, tetapi juga kontribusi kebijakan yang relevan dan aplikatif dalam konteks pelayanan kesehatan nasional.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif analitik-deskriptif untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan makna subjektif peserta BPJS Kesehatan terhadap efektivitas layanan pelanggan melalui WhatsApp Group. Pendekatan ini dipilih karena memberikan ruang untuk memahami realitas sosial peserta secara mendalam dalam konteks interaksi digital pelayanan publik. Desain ini juga memungkinkan identifikasi tema-tema penting yang muncul secara induktif dari narasi responden (Braun & Clarke, 2021).

Lokasi dan Partisipan Penelitian

Penelitian dilaksanakan di wilayah kerja BPJS Kesehatan Banda Aceh. Populasi dalam penelitian ini meliputi peserta BPJS Kesehatan yang tergabung dalam grup WhatsApp resmi pelayanan pelanggan. Teknik simple random sampling digunakan untuk memilih 50 orang peserta sebagai informan penelitian, dengan mempertimbangkan variasi dalam jenis kelamin, usia, dan frekuensi penggunaan layanan WhatsApp Group. Kriteria inklusi mencakup peserta yang aktif menggunakan layanan dalam tiga bulan terakhir, sedangkan kriteria eksklusi mencakup peserta yang tidak bersedia mengikuti wawancara secara lengkap. Jumlah partisipan dipertahankan berdasarkan prinsip saturasi data, yaitu ketika tidak lagi ditemukan tema baru dalam analisis data.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam menggunakan format semi-terstruktur, yang dianggap paling tepat untuk menjaring informasi spesifik sekaligus membuka ruang eksplorasi tematik (Hanif & Musvoto, 2023). Panduan wawancara merujuk pada indikator layanan pelanggan digital, seperti kecepatan respons, kejelasan informasi, serta tingkat kepuasan pengguna. Wawancara dilakukan secara daring melalui panggilan suara atau video, dengan durasi antara 30 hingga 45 menit per responden. Seluruh proses wawancara direkam dengan persetujuan peserta dan ditranskrip secara verbatim untuk keperluan analisis data.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah panduan wawancara semi-terstruktur yang telah divalidasi dari penelitian terdahulu dalam konteks pelayanan publik digital (Manalu et al., 2021). Panduan ini mencakup pertanyaan terbuka yang dirancang untuk menstimulasi narasi partisipan mengenai pengalaman mereka dalam menerima layanan via WhatsApp Group. Instrumen telah dikaji ulang oleh pakar metode kualitatif untuk menjamin keterhubungan dengan tujuan penelitian dan untuk menyesuaikan bahasa dengan konteks lokal Banda Aceh. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan keterlibatan partisipan selama wawancara berlangsung.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan metode analisis tematik reflektif sesuai kerangka Braun dan Clarke (2021). Prosedur analisis meliputi enam tahapan, yaitu:

1. Familiarisasi dengan data,
2. Pengkodean awal secara manual,
3. Identifikasi dan pengembangan tema,
4. Peninjauan dan pemurnian tema,
5. Pemberian nama dan definisi pada setiap tema,
6. Penyusunan narasi hasil temuan.

Analisis dilakukan secara induktif agar makna-makna penting muncul langsung dari narasi partisipan. Proses ini didukung oleh pendekatan reflektif untuk mengontrol bias peneliti dan meningkatkan kedalaman interpretasi (Beck & Nielsen, 2022). Model ini telah terbukti efektif dalam konteks riset kesehatan digital, termasuk dalam studi oleh Odenbring & Lindén (2025) dan Park et al. (2022).

Validitas dan Kredibilitas Data

Validitas data dijamin melalui beberapa strategi:

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan tanggapan antarresponden dari kategori demografis berbeda.

Member checking diterapkan dengan meminta konfirmasi peserta terhadap ringkasan hasil wawancara mereka.

Audit trail dicatat secara rinci selama proses wawancara dan analisis.

Refleksivitas peneliti dipraktikkan dengan mencatat bias potensial selama interpretasi data.

Pendekatan ini sejalan dengan strategi validasi dalam konteks kualitatif Indonesia sebagaimana dianjurkan oleh Muazza et al. (2019) dan Lazuardi et al. (2018), termasuk dalam mengakui konteks sosial-budaya yang membentuk persepsi partisipan. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan dari BPJS Kesehatan Banda Aceh. Semua responden diberikan persetujuan informasi, dan identitas mereka dijaga kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian kesehatan (WHO, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian analisis data dari 50 responden menghasilkan temuan yaitu: peserta menyatakan bahwa layanan Grup WhatsApp memberikan kemudahan akses dan respons yang lebih cepat dibandingkan dengan layanan secara langsung. Responden merasa bahwa informasi mengenai klaim, iuran, dan prosedur layanan lebih mudah dimengerti ketika disampaikan lewat media digital. Mayoritas peserta berpendapat bahwa pemakaian WhatsApp Group meningkatkan kepuasan karena menurunkan waktu tunggu dan biaya transportasi.

Tabel 1. Hasil Penelitian

Hal	Indikator Kunci	Frekuensi (f)	Persentase (%)	Kutipan Responden
Aksesibilitas & Respons Cepat	Layanan mudah diakses, respon < 1 jam	40	80%	Respon di grup jauh lebih cepat dibanding datang langsung ke kantor.
Kejelasan Informasi	Informasi prosedur jelas dan terdokumentasi	35	70%	Instruksi tertulis di grup membuat saya lebih mudah memahami prosedur klaim.
Kepuasan Peserta	Hemat waktu, biaya, dan meningkatkan kenyamanan	45	90%	Layanan ini sangat praktis, saya tidak perlu lagi menghabiskan waktu di antrean.

Persentase dihitung berdasarkan jumlah responden yang menyampaikan pernyataan sejenis dari total 50 responden. Dari tabel terlihat bahwa mayoritas responden (90%) menilai layanan WhatsApp Group meningkatkan kepuasan. Sebagian besar (80%) mengakui adanya aksesibilitas dan kecepatan respons. Sekitar 70% menyebutkan kejelasan informasi sebagai faktor penting. Hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa layanan WhatsApp Group yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan Banda Aceh memiliki efektivitas tinggi dalam mendukung kepuasan peserta. Ketiga tema utama yang ditemukan memperlihatkan bahwa keberadaan layanan digital ini bukan hanya memenuhi kebutuhan komunikasi dua arah, tetapi juga menurunkan hambatan administratif dan logistik.

Aksesibilitas dan Kecepatan Respons

Sebagian besar peserta menyatakan bahwa WhatsApp Group memberikan kemudahan dalam mengakses layanan dan mendapatkan respons yang cepat. Layanan ini dianggap jauh lebih praktis dibandingkan dengan layanan konvensional yang menuntut kehadiran fisik di kantor cabang BPJS, yang sering kali diwarnai dengan antrean panjang dan waktu tunggu yang tidak pasti. Aksesibilitas menjadi lebih inklusif karena peserta dapat menggunakan layanan kapan saja dan di mana saja, selama mereka memiliki perangkat dan koneksi internet. WhatsApp Group dengan demikian memperluas cakupan waktu dan ruang dalam pelayanan publik.

Temuan ini selaras dengan studi oleh Melati & Tri Wangi (2024), yang menunjukkan bahwa komunikasi berbasis aplikasi pesan instan mempercepat pelayanan dan memperkuat kepuasan pengguna. Layanan ini dinilai efisien karena menghilangkan hambatan administratif

seperti pengisian formulir fisik dan prosedur birokratis yang lamban. Dalam konteks digital, kecepatan respons bukan hanya terkait waktu, tetapi juga menyangkut persepsi peserta terhadap kesigapan dan perhatian dari pihak penyedia layanan.

Aksesibilitas juga dapat ditinjau dari sudut inklusi digital. WhatsApp merupakan aplikasi yang telah terinstal secara luas dan dikenal oleh mayoritas pengguna ponsel pintar di Indonesia. Dengan demikian, penggunaan aplikasi ini tidak menuntut kemampuan teknis yang kompleks dari peserta. Hal ini memungkinkan pengguna dari berbagai latar belakang pendidikan dan usia untuk tetap dapat terlibat dalam proses pelayanan digital. Penggunaan bahasa yang sederhana dan antarmuka aplikasi yang intuitif turut mendukung efektivitas komunikasi antara peserta dan petugas layanan.

Kecepatan respons juga berkontribusi pada persepsi efisiensi layanan. Sejalan dengan studi oleh Widodo et al. (2023), kecepatan dalam merespons pertanyaan atau keluhan pelanggan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan. Dalam penelitian ini, 80% responden melaporkan bahwa pertanyaan mereka dijawab dalam waktu kurang dari satu jam, suatu capaian yang sulit diperoleh dalam layanan tatap muka tradisional. Respons cepat ini memberi kesan bahwa penyedia layanan menghargai waktu peserta dan menunjukkan profesionalisme dalam penanganan keluhan.

Dalam literatur layanan pelanggan, kecepatan dan aksesibilitas sering dianggap sebagai dimensi kunci dari kualitas layanan. Gong dan Yi (2018) mengemukakan bahwa keandalan dan kecepatan layanan menjadi determinan utama dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik seperti BPJS, persepsi akan keandalan ini memiliki implikasi yang lebih luas, termasuk pada aspek kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah dan legitimasi program jaminan sosial yang dijalankan.

Lebih lanjut, penggunaan WhatsApp Group memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah secara real-time. Hal ini tidak hanya mempercepat respons terhadap pertanyaan peserta, tetapi juga menciptakan ruang bagi interaksi kolektif. Peserta dapat melihat pertanyaan dari anggota lain dan memahami jawaban yang diberikan oleh petugas, yang secara tidak langsung berfungsi sebagai media edukasi publik. Fitur ini mendemonstrasikan bagaimana komunikasi digital dapat membentuk ekosistem layanan yang lebih partisipatif.

Efektivitas WhatsApp Group dalam meningkatkan aksesibilitas juga terletak pada fleksibilitasnya. Peserta dapat mengakses informasi kapan saja tanpa harus bergantung pada jam operasional kantor. Informasi yang sudah dibagikan dalam grup tetap tersimpan dan dapat diakses kembali jika dibutuhkan, yang membantu peserta mengingat atau mengulang instruksi layanan tanpa perlu menghubungi petugas berulang kali. Dengan demikian, layanan ini tidak hanya cepat, tetapi juga mendukung kemandirian peserta dalam mengelola administrasi layanan kesehatannya.

Penelitian oleh Wang (2019) juga menggarisbawahi bahwa antarmuka WhatsApp yang ramah pengguna serta sistem notifikasi instan berperan dalam meningkatkan keterlibatan dan kepuasan pengguna. Keberadaan fitur multimedia seperti gambar dan video juga memungkinkan penyampaian informasi yang lebih jelas dan visual, misalnya dalam menjelaskan langkah-langkah pengajuan klaim atau pengisian formulir daring.

Namun demikian, tantangan tetap ada. Salah satunya adalah potensi overload informasi yang diterima oleh petugas layanan ketika terlalu banyak pesan masuk dalam waktu bersamaan. Dalam hal ini, kecepatan respons bisa menurun jika kapasitas sumber daya manusia tidak seimbang dengan beban komunikasi. Oleh karena itu, perlu adanya manajemen komunikasi digital yang strategis, seperti penjadwalan respons, penggunaan chatbot, atau penambahan admin yang bertugas khusus merespons pertanyaan peserta secara terstruktur.

Dalam perspektif manajemen layanan digital, sebagaimana dikemukakan oleh Al Awadhi et al. (2021), keberhasilan suatu platform pelayanan tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada sistem manajemen dan alur kerja yang mendukung kinerja petugas. Oleh sebab itu, meskipun WhatsApp Group terbukti mempercepat akses dan respons, efektivitasnya akan jauh lebih optimal jika didukung dengan pelatihan SDM, kebijakan internal yang jelas, serta pengawasan yang adaptif terhadap dinamika kebutuhan peserta.

Kejelasan Informasi

Tema kedua yang muncul dalam penelitian ini adalah kejelasan informasi yang disampaikan secara tertulis melalui WhatsApp Group. Sebanyak 70% responden menyatakan bahwa instruksi yang diberikan dalam grup, khususnya yang berkaitan dengan prosedur klaim, pembayaran iuran, dan verifikasi data peserta, sangat mudah dipahami karena bentuknya yang terstruktur, singkat, dan terdokumentasi. Informasi dalam bentuk pesan teks, gambar penunjang, serta file PDF atau dokumen resmi yang dibagikan dalam grup membantu peserta mendapatkan pemahaman yang lebih baik dibandingkan informasi verbal atau lisan yang bersifat sementara.

Temuan ini didukung oleh studi Yusuf & Rahmawati (2022), yang menunjukkan bahwa media digital berperan dalam meningkatkan transparansi layanan publik. Dalam konteks layanan BPJS, kejelasan informasi menjadi krusial karena prosedur administrasi kerap dianggap rumit dan membingungkan oleh peserta, terutama mereka yang baru pertama kali mengakses layanan. Dengan adanya dokumentasi dalam grup WhatsApp, peserta dapat kembali merujuk pesan sebelumnya tanpa perlu bertanya ulang, sehingga mengurangi ketergantungan terhadap petugas layanan dan memperkuat rasa percaya diri dalam mengurus keperluan administrasi sendiri.

Atribut kualitas layanan seperti kejelasan, empati, dan keandalan berperan penting dalam konteks komunikasi digital (Rijal et al., 2022). Komunikasi yang jelas dan terdokumentasi tidak hanya meningkatkan pemahaman peserta, tetapi juga memperkecil kemungkinan terjadinya misinformasi yang dapat menimbulkan keluhan. Ketika peserta menerima informasi yang tidak konsisten atau tidak lengkap, tingkat frustrasi dan ketidakpuasan cenderung meningkat. Oleh karena itu, dokumentasi informasi dalam WhatsApp Group membantu memastikan konsistensi pesan antara satu petugas dengan petugas lainnya, sehingga menciptakan pelayanan yang seragam.

Selain itu, kejelasan informasi berkontribusi langsung pada peningkatan akuntabilitas penyedia layanan. Dengan adanya rekam jejak komunikasi yang terdokumentasi, peserta memiliki bukti jika terjadi ketidaksesuaian antara informasi dan tindakan layanan. Hal ini mendorong penyedia layanan untuk lebih berhati-hati dan profesional dalam memberikan tanggapan, sehingga menciptakan ekosistem komunikasi yang lebih bertanggung jawab. Menurut Beck dan Nielsen (2022), dalam pendekatan komunikasi publik berbasis digital, transparansi dan keterbukaan informasi merupakan prasyarat untuk membangun hubungan yang saling percaya antara lembaga dan masyarakat.

Fitur-fitur dalam WhatsApp seperti pin pesan penting, penggunaan pesan broadcast, atau pengiriman dokumen resmi juga sangat mendukung kejelasan penyampaian informasi. Dalam wawancara, beberapa peserta menyebut bahwa mereka merasa "lebih tenang" ketika mendapatkan prosedur dalam bentuk PDF atau poster digital, karena dapat dibaca ulang dan dipelajari sebelum mengambil tindakan lebih lanjut. Ini menunjukkan bahwa kejelasan tidak hanya terkait konten pesan, tetapi juga bagaimana pesan itu dikemas dan disampaikan.

Kejelasan informasi juga memiliki kaitan erat dengan literasi digital peserta. Semakin jelas dan mudah dimengerti pesan yang disampaikan, semakin besar pula kemungkinan peserta dengan tingkat pendidikan rendah atau pengalaman terbatas terhadap teknologi dapat memahami dan memanfaatkan layanan secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi berfungsi sebagai jembatan antara teknologi dan pemanfaatan efektif oleh pengguna.

Dengan demikian, kejelasan informasi dalam WhatsApp Group terbukti tidak hanya menjadi alat bantu dalam pemahaman prosedural, tetapi juga berperan sebagai mekanisme peningkatan efisiensi layanan, penguatan transparansi, serta pemberdayaan peserta dalam mengelola layanan kesehatan mereka sendiri. Efektivitas komunikasi tertulis dalam platform digital seperti ini semakin menegaskan pentingnya desain komunikasi publik yang responsif, konsisten, dan inklusif dalam konteks pelayanan publik digital.

Kepuasan Peserta

Kepuasan peserta merupakan dimensi paling dominan dalam temuan penelitian ini, sebagaimana tercermin dari 90% responden yang menyatakan bahwa layanan WhatsApp Group memberikan manfaat signifikan, terutama dalam bentuk efisiensi waktu, pengurangan biaya transportasi, serta peningkatan kenyamanan dalam mengakses layanan. Layanan ini

memberikan alternatif yang efisien dibandingkan kunjungan langsung ke kantor BPJS Kesehatan, yang seringkali membutuhkan waktu, biaya, dan energi yang tidak sedikit. Dengan hanya menggunakan ponsel dan koneksi internet, peserta dapat mengakses informasi, menyampaikan pertanyaan, serta menyelesaikan kendala administratif tanpa perlu meninggalkan rumah atau tempat kerja.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Putri et al. (2025), yang menegaskan adanya korelasi positif antara kualitas layanan digital dan tingkat kepuasan peserta BPJS. Layanan digital yang cepat, jelas, dan konsisten menciptakan rasa percaya bahwa penyedia layanan benar-benar memperhatikan kebutuhan peserta. Secara psikologis, kenyamanan dalam proses pelayanan menurunkan tingkat stres dan frustrasi peserta. Hal ini penting, mengingat interaksi dengan lembaga publik sering diasosiasikan dengan kerumitan dan hambatan birokrasi.

Dari perspektif teori kepuasan pelanggan, pengalaman pengguna terhadap layanan digital ditentukan oleh berbagai faktor, seperti kecepatan, kejelasan informasi, sikap petugas layanan, serta kemudahan navigasi platform. Wang (2019) menjelaskan bahwa persepsi pengguna terhadap layanan digital sangat dipengaruhi oleh respons emosional yang mereka alami selama proses interaksi, seperti rasa dihargai, dilayani dengan cepat, dan diperhatikan. Widyaningrum et al. (2022) juga menekankan bahwa kesan positif terbentuk dari komunikasi yang cepat, ramah, dan tidak berbelit-belit, yang semuanya tercermin dalam pengalaman peserta BPJS melalui WhatsApp Group.

Selain itu, layanan digital juga memberikan kontrol lebih besar kepada peserta dalam mengelola proses layanan mereka. Mereka dapat memilih waktu untuk mengajukan pertanyaan, membaca kembali informasi yang sudah diberikan, dan menyesuaikan kecepatan mereka sendiri dalam memahami prosedur. Hal ini berdampak positif terhadap rasa otonomi dan partisipasi aktif peserta dalam sistem jaminan kesehatan, yang sebelumnya cenderung bersifat pasif.

Dalam model hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan, Kaura et al. (2015) menyatakan bahwa kepuasan berfungsi sebagai mediator utama. Artinya, meskipun kualitas layanan digital tinggi, loyalitas peserta terhadap penyedia layanan tidak akan terbentuk tanpa pengalaman yang memuaskan. Oleh karena itu, mempertahankan kepuasan peserta menjadi krusial untuk mencegah churn (beralih ke penyedia layanan lain, jika memungkinkan) dan menjaga keberlanjutan program jaminan kesehatan nasional.

Kepuasan peserta juga berdampak pada aspek partisipatif dalam komunitas digital layanan. Responden dalam penelitian ini menunjukkan kecenderungan untuk berbagi informasi yang bermanfaat dalam grup, membantu peserta lain yang mengalami kebingungan, atau memberikan testimoni pengalaman positif mereka. Hal ini menciptakan efek bola salju dalam memperkuat persepsi positif terhadap layanan BPJS, sekaligus membangun komunitas yang lebih suportif dan informatif.

Namun demikian, perlu dicermati bahwa kepuasan tidak bersifat statis. Faktor-faktor seperti keterlambatan respons, ketidakjelasan informasi, atau sikap petugas yang kurang ramah dapat dengan cepat menurunkan kepuasan yang sebelumnya tinggi. Oleh karena itu, BPJS perlu terus melakukan pemantauan kualitas interaksi dalam grup dan memberikan pelatihan berkelanjutan kepada petugas agar mampu mempertahankan standar pelayanan yang konsisten.

Implikasi Terhadap Layanan Publik

Temuan dalam penelitian ini menegaskan bahwa pemanfaatan WhatsApp Group sebagai media layanan pelanggan tidak hanya memberikan kemudahan akses bagi peserta, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap efisiensi operasional BPJS Kesehatan. Dari sudut pandang penyedia layanan publik, sistem ini mengurangi beban fisik layanan tatap muka, menurunkan volume antrean di kantor cabang, dan mempercepat distribusi informasi administratif. Hal ini menunjukkan bahwa WhatsApp Group telah berfungsi sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang berbasis kebutuhan pengguna atau *user-centered innovation*.

Sebagai platform yang sangat familiar dan digunakan secara luas oleh masyarakat Indonesia, WhatsApp memberikan dasar yang kuat bagi model komunikasi pelayanan publik yang bersifat inklusif dan berorientasi pada kenyamanan peserta. Dengan menyediakan ruang komunikasi dua arah yang real-time, WhatsApp Group menjembatani kesenjangan antara

ekspektasi pengguna terhadap pelayanan yang cepat dan responsif dengan keterbatasan sumber daya yang dimiliki lembaga publik. Pengalaman peserta yang terdokumentasi di dalam grup juga memberikan nilai tambah berupa data naratif yang dapat dianalisis untuk mengevaluasi dan meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan. Dengan melakukan analisis konten dari interaksi tersebut, BPJS dapat mengidentifikasi pertanyaan yang sering muncul, kesulitan prosedural, serta persepsi peserta terhadap kinerja layanan.

Lebih jauh, model pelayanan ini memungkinkan hadirnya *co-production of service*, di mana peserta bukan hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga turut berkontribusi dalam memperkaya informasi dan membantu peserta lain. Hal ini terlihat dari interaksi peserta yang secara sukarela memberikan penjelasan tambahan atau berbagi pengalaman pribadi terkait prosedur tertentu. Pola ini mencerminkan dinamika layanan publik modern yang tidak lagi bersifat satu arah, melainkan kolaboratif dan adaptif terhadap kebutuhan kolektif.

Namun, keberhasilan layanan WhatsApp Group ini tidak terlepas dari tantangan manajerial. Salah satu kendala utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah keterbatasan kapasitas admin dalam menangani volume pertanyaan dan keluhan secara simultan. Dalam kondisi beban komunikasi tinggi, respons yang sebelumnya cepat bisa tertunda, yang pada akhirnya menurunkan persepsi kualitas layanan. Masalah ini menunjukkan perlunya perencanaan sumber daya manusia (SDM) yang lebih strategis, termasuk penambahan jumlah petugas, pembagian tugas berdasarkan jam layanan, serta pelatihan komunikasi digital yang konsisten dan terstandarisasi.

Menurut Al Awadhi et al. (2021), efektivitas digitalisasi pelayanan sangat bergantung pada keselarasan antara teknologi dan pengelolaan sistem organisasi. Dengan kata lain, teknologi hanyalah alat; kunci keberhasilan tetap terletak pada bagaimana organisasi mengelola alur kerja, sumber daya, dan prosedur layanan. Oleh karena itu, selain menambah personel, BPJS juga perlu merumuskan protokol komunikasi digital yang mencakup pedoman etika komunikasi, standar waktu respons, klasifikasi pertanyaan berdasarkan urgensi, serta mekanisme eskalasi masalah yang memerlukan penanganan langsung atau rujukan.

Di sisi lain, transformasi digital melalui WhatsApp Group juga menuntut keterbukaan terhadap *feedback loop* sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan layanan publik. Masukan dari peserta baik yang disampaikan secara langsung dalam grup maupun melalui survei kepuasan harus dikelola secara sistematis untuk memperkuat perbaikan layanan. Dengan memanfaatkan teknologi analitik berbasis percakapan (*conversational analytics*), BPJS dapat mengevaluasi tren keluhan dan kebutuhan peserta secara real time, sehingga memungkinkan pengambilan kebijakan yang lebih responsif.

Konteks Lokal dan Nasional

Dalam konteks Aceh, temuan dalam penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pengayaan literatur lokal mengenai efektivitas layanan publik digital, khususnya di sektor kesehatan. Penelitian ini melengkapi studi sebelumnya oleh Prastama et al. (2025), yang menyoroti pentingnya dimensi empati dan responsivitas dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Zainoel Abidin, Banda Aceh. Meskipun studi tersebut memberikan wawasan berharga mengenai kualitas interaksi antara pasien dan petugas kesehatan, pendekatannya masih konvensional dan belum menyentuh secara mendalam aspek pemanfaatan media sosial sebagai kanal layanan interaktif.

Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut, dengan fokus pada WhatsApp Group sebagai media komunikasi digital yang memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan pelayanan BPJS. Dengan pendekatan yang lebih terfokus pada saluran komunikasi berbasis media sosial, penelitian ini menambah perspektif baru tentang bagaimana platform yang telah akrab digunakan masyarakat dapat dioptimalkan untuk menjembatani layanan publik dengan partisipasi aktif warga. Pendekatan ini tidak hanya relevan secara praktis, tetapi juga memperluas landasan konseptual dalam mengkaji transformasi layanan digital berbasis lokalitas.

Studi ini juga memperkuat bukti empiris dari evaluasi digitalisasi layanan BPJS di Aceh Singkil oleh Raida et al. (2023). Evaluasi tersebut menunjukkan bahwa inisiatif digital seperti aplikasi Mobile JKN telah memberikan manfaat nyata dalam mempercepat pelayanan administratif dan meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, penelitian oleh Raida lebih menitikberatkan pada fungsi aplikasi resmi dan belum mengeksplorasi secara spesifik peran

kanal informal atau semi-formal seperti WhatsApp Group. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperluas cakupan kajian layanan digital di Aceh, tetapi juga mengangkat pentingnya integrasi pendekatan bottom-up berbasis kebutuhan pengguna dalam desain sistem layanan publik digital.

Lebih lanjut, dalam skala nasional, penelitian ini selaras dengan arah kebijakan transformasi digital pelayanan publik yang dicanangkan oleh Kementerian PAN-RB dan BPJS Kesehatan. Digitalisasi pelayanan diarahkan untuk tidak hanya berbasis teknologi, tetapi juga berbasis partisipasi dan responsivitas sosial. Dalam hal ini, WhatsApp Group menjadi representasi konkret dari kanal layanan publik yang menggabungkan kemudahan akses, partisipasi komunitas, serta interaksi langsung antara pengguna dan penyedia layanan. Hal ini mempertegas pentingnya pendekatan yang tidak hanya berorientasi pada teknologi, tetapi juga mempertimbangkan kondisi sosial, budaya, dan infrastruktur lokal.

Kesesuaian antara layanan digital dan konteks lokal menjadi kunci utama dalam keberhasilan implementasi. Dalam masyarakat Aceh, komunikasi yang bersifat personal dan berbasis komunitas masih memiliki peran penting. WhatsApp Group, dengan fitur komunikasi dua arah dan informalitasnya, memungkinkan pendekatan yang lebih akrab dan humanis dalam pelayanan. Hal ini menjadi keunggulan tersendiri dibandingkan platform digital yang lebih formal dan kaku. Dengan mengakomodasi budaya komunikasi lokal, layanan digital semacam ini berpotensi meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik.

Pembandingan dengan Studi Internasional

Secara global, penggunaan WhatsApp dalam sektor kesehatan telah banyak diteliti dan menunjukkan efektivitas yang tinggi, terutama dalam mendukung layanan telemedicine, koordinasi antarprofesi, dan edukasi pasien. Studi oleh Barayev et al. (2021) menyoroti bagaimana WhatsApp dapat dimanfaatkan dalam layanan tele-triage dan konsultasi jarak jauh, memungkinkan dokter dan pasien untuk berkomunikasi secara langsung tanpa harus hadir di fasilitas kesehatan. Penelitian Joshi et al. (2021) di India juga menunjukkan bahwa WhatsApp digunakan untuk menyampaikan informasi penting seperti jadwal pemeriksaan, pengingat obat, serta edukasi pasien tentang penyakit kronis, yang secara signifikan meningkatkan keterlibatan pasien dalam proses perawatan.

Selain untuk pasien, WhatsApp juga memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi kerja tim medis. Sugeng et al. (2024), dalam konteks pelayanan kesehatan selama ibadah haji, menunjukkan bahwa WhatsApp membantu mempercepat koordinasi antar tenaga kesehatan dalam kondisi darurat dan lingkungan dengan keterbatasan akses jaringan komunikasi formal. Efisiensi yang dihasilkan dari komunikasi real-time ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kecepatan pengambilan keputusan, tetapi juga pada kelancaran pelayanan lintas unit dan profesi.

Dalam konteks pelayanan publik, adopsi WhatsApp juga dipertimbangkan sebagai bentuk inovasi sosial digital (*digital social innovation*), terutama di negara-negara berkembang. Platform ini menawarkan solusi cepat, murah, dan dapat diakses secara luas, mengingat penetrasi smartphone yang tinggi bahkan di wilayah pedesaan. Keunggulan ini sejalan dengan pendekatan layanan berbasis komunitas dan inklusif yang kini menjadi tren dalam reformasi pelayanan publik global.

Namun demikian, tantangan yang muncul juga sebanding dengan manfaat yang diperoleh. Salah satu perhatian utama dalam literatur internasional adalah isu privasi data dan etika komunikasi medis. Mars et al. (2019) menggarisbawahi bahwa meskipun WhatsApp telah dilengkapi dengan sistem enkripsi end-to-end, aplikasi ini tidak dirancang secara khusus untuk mengelola data medis yang sensitif. Risiko kebocoran informasi, kesalahan kirim, hingga penggunaan perangkat bersama menjadi isu yang perlu ditangani secara serius. Untuk itu, diperlukan adanya pedoman khusus dan kebijakan institusional dalam penggunaan WhatsApp di lingkungan medis dan pelayanan publik.

Beberapa negara telah mulai mengembangkan protokol tersebut. Di Inggris misalnya, NHS (National Health Service) mengeluarkan panduan khusus yang mengatur jenis komunikasi yang boleh dilakukan melalui aplikasi pesan instan, durasi penyimpanan data, serta prosedur dalam menghadapi pelanggaran keamanan. Pendekatan ini dapat menjadi model bagi institusi pelayanan publik di Indonesia, termasuk BPJS Kesehatan, untuk mulai

merumuskan kebijakan internal yang mengatur penggunaan WhatsApp sebagai bagian dari layanan resmi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan WhatsApp Group sebagai kanal layanan pelanggan BPJS Kesehatan di Banda Aceh memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan aksesibilitas, kecepatan respons, kejelasan informasi, dan kepuasan peserta. Mayoritas responden merasakan manfaat layanan ini dalam menghemat waktu, menurunkan biaya, serta memberikan rasa nyaman dalam mengakses informasi dan menyampaikan keluhan. Pendekatan komunikasi dua arah melalui WhatsApp juga mendukung transparansi dan akuntabilitas layanan karena informasi dapat didokumentasikan dengan baik dan diakses kembali kapan pun dibutuhkan. Dalam konteks lokal, hasil penelitian memperkaya literatur mengenai transformasi layanan digital di Aceh dan memperkuat temuan sebelumnya yang menekankan pentingnya dimensi empati dan responsivitas. Sementara itu, pembandingan dengan studi internasional menunjukkan bahwa WhatsApp merupakan media yang efektif dalam pelayanan kesehatan dan publik, asalkan didukung oleh kebijakan perlindungan data dan pelatihan petugas yang memadai. Dengan demikian, layanan pelanggan melalui WhatsApp Group dapat menjadi salah satu model pelayanan publik digital yang efisien, adaptif, dan partisipatif, khususnya di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur formal.

REKOMENDASI

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar BPJS Kesehatan Banda Aceh memperkuat kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola WhatsApp Group, antara lain dengan menambah jumlah admin, menerapkan sistem shift layanan, dan memberikan pelatihan komunikasi digital secara berkala. Perlu juga disusun standar operasional prosedur (SOP) layanan berbasis WhatsApp yang mencakup etika komunikasi, waktu tanggapan, dan klasifikasi pertanyaan berdasarkan urgensi. Selain itu, pengembangan sistem chatbot atau integrasi dengan platform resmi seperti Mobile JKN dapat menjadi strategi jangka panjang untuk memperluas cakupan dan efisiensi layanan. Di tingkat nasional, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi BPJS Kesehatan pusat dan Kementerian Kesehatan untuk merancang kebijakan layanan publik digital yang lebih kontekstual dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian lebih lanjut dianjurkan untuk menilai efektivitas model layanan serupa di wilayah lain, serta mengevaluasi aspek keamanan data dan kepatuhan terhadap regulasi perlindungan informasi pribadi dalam layanan daring.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbasian, F., et al. (2024). Effect of WhatsApp-based education on health knowledge: a randomized trial. *BMC Public Health.* <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11607794/>
- Al Awadhi, J., Obeidat, B., & Alshurideh, M. T. (2021). The impact of customer service digitalization on customer satisfaction: Evidence from telecommunication industry. *International Journal of Data and Network Science*, 5(4), 815-830. <http://dx.doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.x.002>
- Barayev, E., et al. (2021). WhatsApp Tele-Medicine – usage patterns and physicians' perspectives. *Israel Journal of Health Policy Research*, 10, Article 68. <https://doi.org/10.1186/s13584-021-00468-8>
- Beck, S. and Nielsen, D. (2022). Healthcare professionals' perspectives on the outgoing geriatric team: a qualitative explorative study. *Journal of Ageing and Longevity*, 2(4), 316-325. <https://doi.org/10.3390/jal2040026>
- BPJS Kesehatan. (2022). *Transformasi mutu layanan berbasis digital di era new normal* (Jurnal JKN). BPJS Kesehatan. <https://jurnal-jkn.bpjs-kesehatan.go.id/index.php/jjkn/article/view/309>
- Braun, V. and Clarke, V. (2020). Can i use ta? should i use ta? should inotuse ta? comparing reflexive thematic analysis and other pattern-based qualitative analytic approaches. *Counselling and Psychotherapy Research*, 21(1), 37-47. <https://doi.org/10.1002/capr.12360>

- Braun, V., & Clarke, V. (2021). Thematic analysis: A practical guide. SAGE Publications.
- Chhetri, S., Adhikari, K., Rupakheti, I., Wagle, C., Deoja, S., & Thapa, R. (2024). Client satisfaction with health services provided under social health insurance scheme in selected wards of banepa municipality, nepal. IJPHAP, 25-37. <https://doi.org/10.62992/mrxqmt90>
- Duarsa, A., Widiyanto, A., Kurniawan, H., Anulus, A., Halimah, T., & Atmojo, J. (2022). Effect of accreditation status and health insurance on satisfaction of community health centres service quality in ngawi, east java, indonesia. International Journal of Health Sciences, 1515-1523. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns9.12596>
- Ghimire, G. and Paudel, S. (2019). Patients' satisfaction regarding treatment and perceived barriers: a study of social health insurance scheme in kaski district. Prithvi Academic Journal, 2, 32-41. <https://doi.org/10.3126/paj.v2i0.31504>
- Gong, T. and Yi, Y. (2018). The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five asian countries. Psychology and Marketing, 35(6), 427-442. <https://doi.org/10.1002/mar.21096>
- Handayani, P. W., Meigasari, D. A., Pinem, A. A., Hidayanto, A. N., & Ayuningtyas, D. (2018). Critical success factors for mobile health implementation in Indonesia. Heliyon, 4(11). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2018.e00981>
- Hanif, R. and Musvoto, W. (2023). An evaluation of funding challenges in the malawian public healthcare delivery sector. Africa's Public Service Delivery and Performance Review, 11(1). <https://doi.org/10.4102/apsdpr.v11i1.654>
- Harahap, J., Laoli, A., & Gurning, F. (2024). Efektivitas program pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial (bpjs) kesehatan di puskesmas tuntungan 1. Indonesian Journal of Health Science, 4(5), 470-475. <https://doi.org/10.54957/ijhs.v4i5.971>
- Hasan, S. and Putra, A. (2019). Loyalitas pasien rumah sakit pemerintah: ditinjau dari perspektif kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan. Jurnal Manajemen Indonesia, 18(3), 184. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i3.1731>
- IPDN ePrints (Sampara). (2023). Inovasi dan efektivitas pelayanan melalui platform digital: studi kasus layanan publik dan BPJS. Institut Pemerintahan Dalam Negeri repository. <https://eprints2.ipdn.ac.id/1108/1/innovation%20jurnal-sampara.pdf>
- Joshi, S., Muwonge, R., Kulkarni, V., Lucas, E., Kulkarni, S., Kand, S., ... & Sankaranarayanan, R. (2021). Mobile screening unit (msu) for the implementation of the 'screen and treat' programme for cervical cancer prevention in pune, india. Asian Pacific Journal of Cancer Prevention, 22(2), 413-418. <https://doi.org/10.31557/apjcp.2021.22.2.413>
- Kaura, V., Prasad, C., & Sharma, S. (2015). Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. The International Journal of Bank Marketing, 33(4), 404-422. <https://doi.org/10.1108/ijbm-04-2014-0048>
- Latupeirissa, L. and Herawati, T. (2025). Hubungan efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi dengan kepuasan pasien peserta bpjs kesehatan. Holistik Jurnal Kesehatan, 19(1), 164-170. <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i1.818>
- Lazuardi, E., Bell, S., & Newman, C. (2018). A 'scoping review' of qualitative literature about engagement with hiv care in indonesia. Sexual Health, 15(4), 283-291. <https://doi.org/10.1071/sh17163>
- Local media / situs berita (2024). BPJS Kesehatan hadirkan layanan PANDAWA: mempermudah pengecekan status peserta melalui WhatsApp. *INews / Portal Berita Lokal*. <https://gresik.inews.id/read/486969/bpjs-kesehatan-hadirkan-layanan-pandawa-mudahkan-pengecekan-status-peserta-jkn-melalui-whatsapp>
- Manalu, A. R., Thamrin, R., Hasan, M., & Syahputra, D. (2021). Pengaruh Work Engagement Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan. Journal of Economic and Management (JECMA), 3(1). <http://jurnal.umus.ac.id/index.php/jecma/article/view/376>
- Mars, M., Morris, C., & Scott, R. (2019). Whatsapp guidelines – what guidelines? a literature review. Journal of Telemedicine and Telecare, 25(9), 524-529. <https://doi.org/10.1177/1357633x19873233>
- Melati, Tri Wangi (2024) Pemanfaatan Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Pelayanan (Studi Deskriptif Layanan PANDAWA BPJS Kesehatan Cabang Padang) Pemanfaatan

- Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Pelayanan (Studi Deskriptif Layanan PANDAWA BPJS Kesehatan Cabang Padang) - eSkripsi Universitas Andalas
- Muazza, M., Mukminin, A., Habibi, A., Sari, S., Haryanto, E., & Hidayat, M. (2019). Indonesian teachers' perception on classroom management: a sequential exploratory study on the process and problems. *Pegem Eğitim Ve Öğretim Dergisi*, 9(4), 1159-1182. <https://doi.org/10.14527/pegegog.2019.038>
- Nugroho, D. C. A., et al. (2024). A comparative analysis of healthcare facilities in Indonesia: teleconsultation advances after COVID-19. *BMC Health Services Research*. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11382234/>
- Nugroho, S. (2023). Analysis of the influence of personal factors and the quality of health facilities services and the quality of insurance services on the intention to pay health insurance contributions with participant satisfaction as an intervening variable. *International Journal of Social Service and Research*, 3(9), 2193-2205. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i9.534>
- Odenbring, Y. and Lindén, L. (2025). Reaching everyone: school nurses' experiences of including refugee and migrant students in the extended school-based hpv vaccination programme in sweden. *Journal of Research in Nursing*, 30(4), 359-370. <https://doi.org/10.1177/17449871251329001>
- Park, T., Mutoni, L., Sridhar, R., Hegadoren, K., & Workun, B. (2022). Mental healthcare providers understanding and experiences of palliative care: a qualitative analysis. *Journal of Palliative Care*, 40(4), 322-328. <https://doi.org/10.1177/08258597221134865>
- Prasetyo, R. and Safuan, S. (2022). Efektivitas penggunaan aplikasi mobile jkn dalam mengurangi antrian. *Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>
- Prasetyo, W. G., et al. (2025). BPJS patient satisfaction: A systematic literature review on service quality, price and facility in Indonesian hospitals. *International Journal of Social Human Research (IJSHR)*, 10(2). <https://doi.org/10.52403/ijshr.20250208>
- Prasetyo, R.F. et al. (2023). Effectiveness of BPJS Kesehatan Service Quality Transformation Implementation Vol. 5 No. 1 (2025): Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional. <https://jurnal-jkn.bpjs-kesehatan.go.id/index.php/jjkn/article/view/309/124>
- Prastama, M., Agustina, A., & Hasnur, H. (2025). The relationship between the quality of service and patient satisfaction of BPJS participants in the Raudhah 2-7 inpatient room of Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh general hospital in 2023. *Psikoislamedia Jurnal Psikologi*, 10(1). <https://jurnal.araniry.ac.id/index.php/Psikoislam/article/view/28551/pdf>
- Putri, N. A. P., & Berlianto, M. P. (2025). The Influence of Service Quality Dimensions, Insurance System, and Sincerity on BPJS Patient Satisfaction, Trust, and Loyalty in Indonesian Hospitals. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting (DIJFEA)*, 5(6). <http://dx.doi.org/10.38035/dijefa.v5i6.3786>
- Rachmawati, N., Patricia, V., Yani, A., & Rifai, M. (2023). Pemberdayaan pemuda dalam optimalisasi layanan digital bpjs kesehatan melalui edukasi dan pelayanan masyarakat di wilayah desa citorek tengah. *Bantenese - Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 40-47. <https://doi.org/10.30656/ps2pm.v5i1.6284>
- Raida. et al. (2023). Evaluasi layanan digital BPJS kesehatan di kantor BPJS Aceh Singkil. *Jurnal Administrasi Publik dan Sistem Pemerintahan*, 4(1). <https://doi.org/10.46730/japs.v4i1.90>
- Ratnasari, I. et al. (2021). The influence of service quality and trust on satisfaction of BPJS health outcome patients in Islamic Hospital Karawang, Vol. 2 No. 1 (2022). <https://doi.org/10.29103/mrbj.v2i1.7428>
- Rijal, M., Sudarmiatin, S., & Hermawan, A. (2022). Service quality analysis based on customer satisfaction and customer confidence daarul huda santri shop. *J-Mkli (Jurnal Manajemen Dan Kearifan Lokal Indonesia)*, 6(2), 134. <https://doi.org/10.26805/jmkli.v6i2.162>
- Safarah, A. and Fanida, E. (2023). Efektivitas layanan mobile jaminan kesehatan nasional (jkn) di puskesmas pacet kabupaten mojokerto. *Publika*, 2097-2106. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2097-2106>

- Situmorang, B. (2022). Utilization of the mobile application of national health insurance (jkn) to increase the effectiveness of services bpjs insurance in sibolga. *Science Midwifery*, 10(5), 4065-4071. <https://doi.org/10.35335/midwifery.v10i5.883>
- Smeru Research Institute. (2023). Improving access to primary health care through JKN: telemedicine services evidence and policy. Smeru. <https://smeru.or.id/en/research/improving-access-primary-health-care-through-jkn-mobile-telemedicine-services>
- Soegiarto, A. et al. (2022). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Implementasi Layanan Informasi Digital Berbasis Whatsapp Di Puskesmas Lambangsari Bekasi. *Citizen : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, volume 4, 1179–1186. <https://journal.das-institute.com/index.php/citizen-journal/article/view/964/648>
- Sugeng, S., Setiyarini, S., Probosuseno, P., & Kertia, N. (2024). Experiences of indonesian nurses as hajj health personnel in caring for hajj pilgrims: a qualitative study. *Belitung Nursing Journal*, 10(5), 554-562. <https://doi.org/10.33546/bnj.3494>
- Suhadi, S. (2022). Dampak penggunaan aplikasi mobile jkn terhadap pelayanan bpjs. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11-23. <https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977>
- Wang, Y. (2019). A psychology framework of whatsapp services: grounded hermeneutics analysis. *Clinical Research in Psychology*, 2(2). <https://doi.org/10.33309/2639-9113.020202>
- WHO. (2021). Ethical standards for health research. World Health Organization. <https://www.who.int/publications>
- Widodo, W., Wicaksono, M., & Hamdzah, N. (2023). Customer satisfaction towards service quality of purchasing chicken meat on-site and through whatsapp services (study of ud sulastri). *E3s Web of Conferences*, 444, 02059. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202344402059>
- Widyaningrum, E., Yestari, F., Sari, E., & Srihartini, I. (2022). Analisis pengaruh kualitas layanan informasi swamedikasi online berbasis whatsapp bot terhadap kepuasan masyarakat. *Jfionline | Print ISSN 1412-1107 | E-ISSN 2355-696x*, 14(2), 117-129. <https://doi.org/10.35617/jfionline.v14i2.73>
- Wijanarko, C. (2025). Quality of health services for inpatients using BPJS at Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta Hospital. *Jurnal Ilmu Kesehatan & Administrasi* (Institut Kesehatan Hermina). <https://jurnal.institutkesehatanhermina.ac.id/JIKA/article/view/125>
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi bpjs kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat : aplikasi mobile jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>
- Yuniar, N. (2025). Tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan: tinjauan sistematis. *ViMed Journal*. <https://journal.ipkd.or.id/index.php/ViMed/article/view/2145>