

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 Beni (2016:69).

Sistem yang efektif dapat dianalisis berdasarkan beberapa kriteria, seperti: dapat meningkatkan efektivitas bisnis, dapat memperluas bisnis atau pelayanan, dan dapat meningkatkan keunggulan bersaing dari perusahaan menurut Martin, dkk(2000).

Menurut Hanum dan Baridwan (2007), Sistem informasi yang efektif merupakan hal yang penting guna berfungsi pada kemudahan dalam menggunakan layanan yang disediakan secara optimal, maka perlu mempertimbangkan dampak secara serius sistem informasi terhadap perilaku individu, kelompok dan sistem organisasi. Oleh karena itu, sistem yang efektif harus dapat memberikan pengaruh yang positif kepada perilaku *user*.

Menurut (Wulandari & Sudarman, 2019) menyatakan bahwa aplikasi *mobile* JKN merupakan bentuk usaha BPJS Kesehatan dalam mencapai efektivitas pada perusahaan. Menurut Paramitha (dalam Komang dkk 2017) "*Efektivitas* adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target telah tercapai, makin tinggi efektivitas-nya". Aplikasi *mobile* JKN diharapkan dapat membantu peserta di setiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor Cabang BPJS Kesehatan merupakan tempat masyarakat untuk menyelesaikan semua kegiatan administratif. Seringkali di Kantor Cabang BPJS Kesehatan terjadi antrian panjang masyarakat yang hendak menyelesaikan semua urusan. Padahal, waktu antri dapat digunakan untuk hal-hal yang lebih produktif. Penggunaan aplikasi *mobile* JKN dapat membantu masyarakat untuk memperoleh kemudahan menyelesaikan urusan administratif dengan menggunakan *smartphone* dimana saja dan