

Analisis Kesalahan Penulisan Bahasa Indonesia Dalam Layanan Publik: Studi Kasus Panduan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

¹Novi Fitria Nur Anggraeni, ²Risma Agustina, ³Deasy Rizki Masruroh, ⁴Khoirun Nisa
Ramadhani, ⁵Teguh Anugrah, ⁶Dewi Puspa Arum
UPN “Veteran” Jawa Timur

*Corresponds email: novif2667@gmail.com

Article Info

Article history:

Received : 3 April 2024

Revised : 4 April 2024

Accepted : 21 April 2024

Keywords:

*Writing mistake, Indonesian,
Public service, JKN Mobile
Application.*

ABSTRACT

Penelitian ini membahas analisis kesalahan penulisan Bahasa Indonesia dalam panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN, dengan fokus pada kesalahan ejaan, tanda baca, huruf kapital, interferensi, dan pengetikan. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas interaksi pengguna dengan aplikasi Mobile JKN melalui identifikasi kesalahan penulisan dan memberikan rekomendasi perbaikan. Data diperoleh melalui teknik dokumentasi serta simak dan catat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modifikasi yang tepat diperlukan pada panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN guna memastikan pesan tersampaikan dengan jelas dan akurat. Perbaikan kesalahan penulisan Bahasa Indonesia di panduan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kualitas layanan publik secara keseluruhan. Dengan hal ini memberikan kontribusi penting dalam memperbaiki panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN agar lebih efektif dan efisien dalam menyampaikan informasi kepada pengguna, serta meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan publik secara online.

PENDAHULUAN

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah, organisasi swasta yang mewakili pemerintah, atau organisasi swasta kepada masyarakat, baik dengan biaya maupun gratis, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat setempat dikenal sebagai pelayanan publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja instansi pemerintah yang secara langsung memberikan layanan kepada orang-orang yang menerima layanan tersebut. Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan. Upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil seluruh warga negara terhadap barang, jasa, dan pelayanan pemerintah yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dikenal sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam era informasi dan komunikasi (TIK) sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk meningkatkan akses dan efektivitas pelayanan publik, berbagai platform dan aplikasi digital telah dikembangkan. Aplikasi Mobile JKN, salah satu contohnya, adalah transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk dengan mudah dan cepat mengakses informasi terkait program JKN melalui perangkat seluler mereka kapan saja dan di mana saja. Dengan menggunakan aplikasi ini, peserta tidak perlu lagi mengantri atau datang ke kantor BPJS. Mobil JKN telah meningkatkan pelayanan publik di sektor kesehatan, terutama bagi pasien, dan telah diterima baik oleh masyarakat.

Panduan penggunaan sangat dibutuhkan dalam aplikasi pelayanan publik bidang kesehatan Mobile JKN karena kompleksitas sistem dan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi tersebut seringkali membuat pengguna awam mengalami kesulitan dalam memahaminya secara mandiri. Dengan adanya panduan penggunaan, pengguna dapat diberikan arahan langkah demi langkah tentang cara menggunakan aplikasi. Juga membantu dalam mengatasi masalah teknis atau pertanyaan umum yang mungkin muncul saat menggunakan aplikasi. Ini membantu mengurangi kebingungan pengguna dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap aplikasi tersebut sebagai alat yang dapat diandalkan untuk memperoleh layanan kesehatan. Selain itu, panduan penggunaan juga dapat menjadi sarana edukasi bagi pengguna tentang hak dan kewajiban mereka dalam menggunakan layanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN.

Kesalahan penulisan dalam konteks aplikasi mobile JKN merupakan hal biasa namun dapat berdampak pada pengalaman pengguna. Kesalahan ini mencakup ejaan dan tanda baca, penggunaan huruf kapital, penggunaan interferensi dan kesalahan pengetikan. Kesalahan ini dapat mengaburkan makna teks dan membingungkan pengguna aplikasi. Penggunaan tanda baca yang tidak tepat, seperti titik yang hilang atau penggunaan tanda baca yang berlebihan, dapat mengganggu pemahaman pengguna terhadap informasi yang disampaikan melalui aplikasi Anda. Kesalahan input pada aplikasi mobile JKN dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti: kurangnya pemahaman terhadap kaidah penulisan, kurangnya proses editing dan pro-freading, serta kurangnya perhatian terhadap detail dalam pengembangan aplikasi.

Kesalahan penulisan dalam Panduan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dapat berdampak serius pada penggunaan aplikasi dan kepuasan pengguna. Kesalahan kosa kata dapat mempengaruhi kemampuan pengguna untuk memahami cara kerja aplikasi Anda, yang dapat menyebabkan mereka tidak puas, yang dapat berdampak pada kualitas layanan yang diberikan oleh

aplikasi dan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Gani et al., 2023). Kesalahan kata dapat mengganggu proses pendaftaran dan menyebabkan kesalahan saat entri data. Hal ini tidak hanya mengganggu pengguna, tetapi juga dapat menyebabkan kesalahan dalam proses pendaftaran yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh Mobile JKN. Jika pengguna bingung atau tidak memahami instruksi yang diberikan oleh aplikasi, kesalahan kata juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan proses pendaftaran online di aplikasi mobile JKN.

Saran dan kritik sangat berguna untuk memperbaiki interaksi pengguna dengan aplikasi mobile JKN dan memperkenalkan panduan pelayanan yang lebih jelas. Beberapa hal penting yang perlu diperhatikan termasuk ejaan penulisan dan tanda baca, penggunaan huruf kapital yang salah, penggunaan interferensi dan kesalahan pengetikan (Jaelani Al-Pansori et al., 2022). Dengan menyelesaikan masalah-masalah tersebut, diharapkan pengalaman pengguna menggunakan aplikasi JKN menjadi lebih baik dan efektif. Seluruh tim aplikasi harus saling berkomunikasi dan memastikan bahwa semua aspek aplikasi dioptimalkan untuk menjadi dapat membantu pengguna dalam mengakses layanan JKN melalui aplikasi mobile.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan memperbaiki kesalahan penulisan bahasa Indonesia dalam layanan publik pada panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN, serta mencari solusi untuk meningkatkan kualitas interaksi pengguna dengan aplikasi Mobile JKN. Karena kesalahan dalam penulisan bahasa Indonesia pada panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat menyebabkan kebingungan bagi pengguna, mengurangi efektivitas penggunaan aplikasi, dan bahkan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman yang berdampak pada kualitas layanan publik yang diberikan. Melalui analisis kesalahan penulisan bahasa Indonesia, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi pola kesalahan yang umum terjadi serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas panduan penggunaan aplikasi mobile JKN. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya meningkatkan aksesibilitas, kejelasan, dan kualitas layanan publik yang disediakan melalui aplikasi mobile JKN.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif kualitatif. Metode seperti ini juga disebutkan oleh Bogdan dan Taylor dalam (Abdussamad, 2021), sistem penelitian yang memproduksi data deskriptif bisa berisi kata-kata, tulisan-tulisan, lisan perkataan seseorang, atau perilaku yang bisa diamati. Sejalan dengan hal itu, metode dengan pendekatan kualitatif menurut Dimas (2023) adalah langkah untuk mendeskripsikan dan

menganalisa kejadian, pikiran seseorang, aktivitas sosial yang diteliti secara individu ataupun kelompok. Maka dari itu, metode penelitian ini dipilih agar data yang dipilih cukup untuk mewakili variabel yang diteliti.

Pada penelitian ini datanya bersumber pada aplikasi Mobile JKN yang dilakukan dengan cara meneliti dan menganalisis kata dalam panduan penggunaan pada aplikasi Mobile JKN yang biasa digunakan untuk membuat pengguna awam memahami cara kerja aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini berkaitan dengan analisa kesalahan penulisan Bahasa Indonesia dalam pelayanan publik pada panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Pada penelitian ini, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik dokumentasi serta simak dan catat. Menurut Alfansyur (2020), teknik ini digunakan agar didapatkan data secara langsung dari sumber data yaitu pada panduan penggunaan pada aplikasi Mobile untuk mengklasifikasi data yang relevan. Teknik penganalisisan data pada penelitian kali ini menggunakan cara deskriptif, karena membutuhkan hasil data yang jelas dan deskriptif dari sumber data.

PEMBAHASAN

Pada bab pembahasan dalam penelitian ini berisi deskripsi data serta hasil analisis data tentang bentuk kesalahan penulisan Bahasa Indonesia yang terdapat pada panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN yang meliputi: kesalahan ejaan dan tanda baca, penggunaan huruf kapital, penggunaan interferensi, serta kesalahan pengetikan.

a. Kesalahan Ejaan, Tanda baca, dan Huruf kapital

Pada bab pembahasan dalam penelitian ini berisi deskripsi data serta hasil analisis data tentang bentuk kesalahan penulisan Bahasa Indonesia yang terdapat pada panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN yang meliputi: kesalahan ejaan dan tanda baca, penggunaan huruf kapital, penggunaan interfensi, serta kesalahan pengetikan.

TABEL 1. Kesalahan ejaan, tanda baca, dan huruf kapital

No	Bukti Gambar	Kesalahan Kata	Perbaikan Kata
1		Berikut merupakan cara untuk pengguna MOBILE JKN untuk masuk kedalam aplikasi MOBILE JKN	Berikut merupakan cara untuk pengguna MOBILE JKN untuk masuk ke dalam aplikasi MOBILE JKN

2	4. Ketika memilih tombol simpan, maka secara otomatis sistem akan mengirimkan kode verifikasi pada email peserta tersebut dan sistem menampilkan pop-up untuk pengisian kode verifikasi. Buka email yang terdaftar untuk mendapatkan no verifikasi perubahan data no handphone dan lakukan pengisian kode verifikasi pada pop-up yang ditampilkan. Jika verifikasi tersebut berhasil dilakukan maka sistem menampilkan pesan pemberitahuan jika perubahan data berhasil.	Ketika memilih tombol simpan, maka secara otomatis sistem akan mengirimkan kode verifikasi pada email peserta tersebut dan sistem menampilkan pop-up untuk pengisian kode verifikasi. Buka email yang terdaftar untuk mendapatkan no verifikasi perubahan data no handphone dan lakukan pengisian kode verifikasi pada pop-up yang ditampilkan. Jika verifikasi tersebut berhasil dilakukan maka sistem menampilkan pesan pemberitahuan jika perubahan data berhasil.	Ketika memilih tombol simpan, maka secara otomatis sistem akan mengirimkan kode verifikasi pada email peserta tersebut dan sistem menampilkan pop-up untuk pengisian kode verifikasi. Buka email yang terdaftar untuk mendapatkan no verifikasi perubahan data no handphone dan lakukan pengisian kode verifikasi pada pop-up yang ditampilkan. Jika verifikasi tersebut berhasil dilakukan maka sistem menampilkan pesan pemberitahuan jika perubahan data berhasil.
3	Pendaftaran Bayi Baru Lahir. Berikut contoh screenshot pada pencarian NIK apabila terbaca untuk melakukan penambahan anggota keluarga, terdapat informasi anggota mana yang sudah terdaftar dan mana yang akan didaftarkan. Pada pengisian formulir di step terakhir, kasus penambahan anggota keluarga pada segmen non Mandiri (PBPU/BP Perorangan) termasuk Pendaftaran BBL (segmen PBI JK) tidak mengisi formulir bagian Kelas Rawat dan Rekening. Kelas Rawat akan otomatis terisi sesuai dengan kelas rawat Peserta, sehingga tampilannya akan seperti berikut :	Berikut contoh screenshot pada pencarian NIK apabila terbaca untuk melakukan penambahan anggota keluarga, terdapat informasi didaftarkan anggota mana yang sudah terdaftar dan mana yang akan didaftarkan. Pada pengisian formulir di step terakhir, kasus penambahan anggota keluarga pada segmen non Mandiri (PBPU/BP Perorangan) termasuk Pendaftaran BBL (segmen PBI JK) tidak mengisi formulir bagian Kelas Rawat dan Rekening.	Berikut contoh screenshot pada pencarian NIK apabila terbaca untuk melakukan penambahan anggota keluarga, terdapat informasi didaftarkan anggota mana yang sudah terdaftar dan mana yang akan didaftarkan pada pengisian formulir di step terakhir, kasus penambahan anggota keluarga pada segmen non Mandiri (PBPU/BP Perorangan) termasuk Pendaftaran BBL (segmen PBI JK) tidak mengisi formulir bagian Kelas Rawat dan Rekening.
4	2. Tap no handphone untuk melakukan perubahan no handphone peserta, maka sistem akan menampilkan pop-up untuk melakukan pengisian data no handphone peserta. 3. Lakukan pengisian data No Handphone dan tap tombol simpan	Tap no handphone untuk melakukan perubahan no handphone peserta, maka sistem akan menampilkan pop-up untuk melakukan pengisian data no handphone peserta.	Tap no. handphone untuk melakukan perubahan no handphone peserta, maka sistem akan menampilkan pop-up untuk melakukan pengisian data no. handphone peserta.
5	6. Pilih kelas rawat inap. Setelah sudah secara otomatis akan memunculkan iuran per jiwa, dan iuran satu keluarga 7. Masukan email dan nomor telpon untuk diverifikasi	Pilih kelas rawat inap. Setelah sudah secara otomatis akan memunculkan Iuran per jiwa, dan Iuran satu keluarga.	Pilih kelas rawat inap. Setelah sudah secara otomatis akan memunculkan iuran per jiwa, dan iuran satu keluarga.
6	🔍 Panduan untuk mengubah segmen kepesertaan Berikut merupakan langkah untuk mengubah segmen kepesertaan 1. Langkah pertama, pilih menu Ubah Data Peserta. Terdapat pilihan baru yaitu Segmen Peserta, pilihan ini hanya akan muncul untuk pengguna Mobile JKN dengan segmen diluar PBPU	Langkah pertama, pilih menu Ubah Data Peserta. Terdapat pilihan baru yaitu Segmen Peserta, pilihan ini hanya akan muncul untuk pengguna Mobile JKN dengan segmen diluar PBPU.	Langkah pertama, pilih menu Ubah Data Peserta. Terdapat pilihan baru yaitu Segmen Peserta, pilihan ini hanya akan muncul untuk pengguna Mobile JKN dengan segmen di luar PBPU.

7	2. Setelah anda tap menu info peserta, anda dapat melihat informasi mengenai nama peserta, status kepesertaan, No. JKN, Tanggal lahir, dan tingkat fasilitas kesehatan.	Setelah anda tap menu info peserta, anda dapat melihat informasi mengenai nama peserta, status kepesertaan, No. JKN, Tanggal lahir, dan tingkat fasilitas kesehatan.	Setelah anda tap menu info peserta, anda dapat melihat informasi mengenai nama peserta, status kepesertaan, No. JKN, tanggal lahir, dan tingkat fasilitas kesehatan.
8	5. Apabila Permintaan Informasi/Pengaduan Keluhan yang dikirim masih berstatus Open yang artinya belum ditanggapi oleh Kantor Cabang, user dapat menghapus pengaduan tersebut ketika dirasa masalahnya sudah teratasi. Klik Hapus Keluhan pada Detail Keluhan lalu klik Setuju 6. Apabila sudah mendapatkan balasan dari Kantor Cabang maka status aduan akan berubah menjadi Penanganan. Klik untuk melihat tanggapan dari Kantor Cabang.	Apabila Permintaan Informasi/Pengaduan Keluhan yang dikirim masih berstatus Open yang artinya belum ditanggapi oleh Kantor Cabang, user dapat menghapus pengaduan tersebut ketika dirasa masalahnya sudah teratasi. Klik Hapus Keluhan pada Detail Keluhan lalu klik Setuju Apabila sudah mendapatkan balasan dari Kantor Cabang maka status aduan akan berubah menjadi Penanganan. Klik untuk melihat tanggapan dari Kantor Cabang.	Apabila Permintaan Informasi/Pengaduan Keluhan yang dikirim masih berstatus Open yang artinya belum ditanggapi oleh Kantor Cabang, user dapat menghapus pengaduan tersebut ketika dirasa masalahnya sudah teratasi. Klik Hapus Keluhan pada Detail Keluhan lalu klik Setuju. Apabila sudah mendapatkan balasan dari Kantor Cabang maka status aduan akan berubah menjadi Penanganan. Klik untuk melihat tanggapan dari Kantor Cabang.

- Ejaan

Ejaan ini resmi diadopsi oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 16 Agustus 1972. Peresmianya dilaksanakan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 57 Tahun 1972. EYD membakukan ejaan dua bahasa terkait: Indonesia dan Malaysia. EYD Indonesia telah digunakan sejak tahun 1972. Ciri khusus EYD antara lain mengubah huruf tj menjadi c, ch menjadi kh, dj menjadi j, nj menjadi ny, sj menjadi sy, dan membakukan cara penulisan kata depan dan awalan. Berikut ini adalah pembahasan mengenai kesalahan ejaan yang kami temukan dalam panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN:

- Kedalam

Analisis kesalahan tersebut adalah kesalahan ejaan. Perbaikan kata kedalam seharusnya menjadi ke dalam. "Kedalam" adalah bentuk yang salah dari kata yang seharusnya ditulis sebagai "ke dalam". "Ke dalam" adalah frasa yang terdiri dari dua kata, yaitu "ke" dan "dalam". Frasa ini digunakan untuk menunjukkan arah atau tujuan gerakan menuju suatu tempat yang berada di dalam sesuatu.

- Diluar

Analisis kesalahan tersebut adalah kesalahan ejaan. Perbaikan kata kedalam seharusnya menjadi di luar. Pemisahan kata "di" dan "luar" penting untuk menjaga konsistensi dan

kejelasan dalam penulisan teks. Ini adalah aturan ejaan yang umum dalam bahasa Indonesia. Ketika kata "di" digabungkan dengan kata "luar", kata tersebut menjadi sebuah frasa preposisi yang memiliki makna tersendiri.

- Tanda Baca

Dalam panduan penggunaan ada dua kesalahan tanda baca, yakni titik dan tanda hubung. Titik adalah tanda baca yang berbentuk titik dan dilambangkan dengan simbol (.). Titik merupakan tanda baca yang menandai berakhir atau berakhirnya suatu kalimat. Tanda hubung digunakan untuk merangkaikan unsur yang berbeda, yaitu diantara huruf dan angka. Berikut ini adalah pembahasan mengenai kesalahan penggunaan titik yang kami temukan dalam panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN:

1. Setuju

Analisis kesalahan tersebut adalah dalam tanda baca. Perbaikan kata yang seharusnya menjadi (setuju.). Ada kesalahan pada tanda baca yang digunakan. Dalam bahasa Indonesia, untuk menunjukkan akhir kalimat pernyataan yang bersifat aklamasi atau setuju, kita menggunakan tanda baca titik (.) di akhir kalimat.

2. no handphone

Analisis kesalahan tersebut adalah dalam tanda baca. Perbaikan kata yang seharusnya menjadi no. handphone. Kata "no." merupakan singkatan dari kata "nomor" dalam bahasa Inggris. Singkatan tersebut digunakan untuk menunjukkan nomor atau angka dalam konteks tertentu. Dalam hal ini, "no." digunakan untuk merujuk pada nomor handphone

3. popup

Analisis kesalahan tersebut adalah dalam tanda hubung. Perbaikan kata yang seharusnya menjadi pop-up. Penggunaan tanda hubung (-) dalam kata "pop-up" penting karena membantu membedakan antara "pop" (meledak) dan "popup" (jendela tiba-tiba). Dengan tanda hubung, kata "pop-up" menjadi jelas bahwa ini adalah istilah yang merujuk pada jendela tiba-tiba.

- Huruf Kapital

Huruf kapital adalah huruf dengan ukuran dan bentuk khusus (lebih besar dari huruf biasa) yang biasanya digunakan sebagai huruf pertama atau kata pertama dalam sebuah kalimat, huruf pertama nama diri, dan sebagainya. Penggunaan huruf kapital harus mengikuti pedoman umum EYD. Berikut ini adalah pembahasan mengenai kesalahan penggunaan huruf kapital yang kami temukan dalam panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN:

1. didaftarkan Pada

Analisis kesalahan tersebut adalah dalam huruf kapital. Perbaiki kata yang seharusnya menjadi pada. Ketika kita menggunakan kata "pada" dalam sebuah kalimat, biasanya kata tersebut ditulis dengan huruf kecil kecuali jika kata tersebut berada di awal kalimat. Huruf kapital (huruf besar) digunakan untuk kata-kata yang berfungsi sebagai kata benda atau kata ganti orang, seperti nama orang atau tempat tertentu.

2. Iuran

Analisis kesalahan tersebut adalah dalam huruf kapital. Perbaiki kata yang seharusnya menjadi iuran. Dalam penulisan yang benar, kata "iuran" ditulis dengan huruf kecil karena tidak berfungsi sebagai kata kunci atau kata awal dalam suatu kalimat. Huruf kapital (huruf besar) umumnya digunakan untuk kata-kata yang berfungsi sebagai kata kunci, kata benda yang spesifik, nama orang, tempat, atau merek dagang.

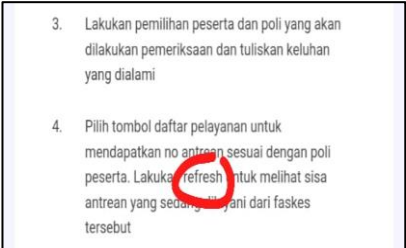
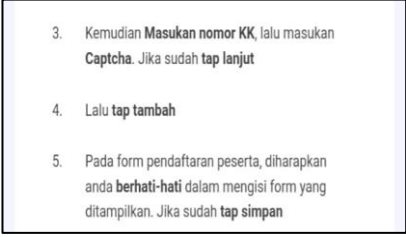
3. Tanggal lahir

Analisis kesalahan tersebut adalah dalam huruf kapital. Perbaiki kata yang seharusnya menjadi tanggal lahir. Dalam penulisan yang benar, kata "tanggal" ditulis dengan huruf kecil karena tidak berfungsi sebagai kata kunci atau kata awal dalam suatu kalimat. Huruf kapital (huruf besar) umumnya digunakan untuk kata-kata yang berfungsi sebagai kata kunci, kata benda yang spesifik, nama orang, tempat, atau merek dagang.

b. Penggunaan Interferensi

Berdasarkan pembahasan pengumpulan data “Analisis Kesalahan Penulisan Bahasa Indonesia dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Panduan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN”, diperoleh sejumlah data mengenai penggunaan interferensi seperti tertera pada tabel berikut

TABEL 2. Penggunaan interferensi

No	Bukti Gambar	Kesalahan Kata	Perbaiki Kata
1	 3. Lakukan pemilihan peserta dan poli yang akan dilakukan pemeriksaan dan tuliskan keluhan yang dialami 4. Pilih tombol daftar pelayanan untuk mendapatkan no antrean sesuai dengan poli peserta. Lakukan refresh untuk melihat sisa antrean yang sedang dilayani dari faskes tersebut	Pilih tombol daftar pelayanan untuk mendapatkan no antrean sesuai dengan poli peserta. Lakukan refresh untuk melihat sisa antrean yang sedang dilayani dari faskes tersebut	Pilih tombol daftar pelayanan untuk mendapatkan no antrean sesuai dengan poli peserta. Lakukan muat ulang untuk melihat sisa antrean yang sedang dilayani dari faskes tersebut
2	 3. Kemudian Masukan nomor KK, lalu masukan Captcha. Jika sudah tap lanjut 4. Lalu tap tambah 5. Pada form pendaftaran peserta, diharapkan anda berhati-hati dalam mengisi form yang ditampilkan. Jika sudah tap simpan	Pada halaman utama, tap menu pendaftaran peserta baru	Pada halaman utama, tekan menu pendaftaran peserta baru

3	4. Sampaikan keluhan sebagai pembuka percakapan/konsultasi, lalu pilih Mulai Chat. Maka akan membuat sesi chat 5. Setelah konultasi dirasa cukup maka klik End, peserta akan diminta mengisi rating untuk sesi chat tersebut	Setelah konsultasi dirasa cukup maka klik end , peserta akan diminta mengisi rating untuk sesi chat tersebut	Setelah konsultasi dirasa cukup maka klik selesai , peserta akan diminta mengisi rating untuk sesi chat tersebut
4	Panduan untuk mengaktifkan fitur notifikasi Kegunaan dari fitur ini yaitu untuk mendapatkan notifikasi yang diberikan oleh aplikasi MOBILE JKN terkait pelayanan program jaminan kesehatan 1. Silahkan masuk ke menu profil 2. Setelah masuk ke menu profil, geser button di baris notifikasi untuk diaktifkan 3. Fitur notifikasi anda berhasil diaktifkan	Setelah masuk ke menu profil, geser button di baris notifikasi untuk diaktifkan	Setelah masuk ke menu profil, geser tombol di baris notifikasi untuk diaktifkan
5	1. Tap menu FAQ yang ada pada menu bagian bawah, kemudian anda langsung dapat mencari pertanyaan yang sering ditanyakan oleh user lain terkait pelayanan BPJS Kesehatan 2. Tap Search Bar jika anda ingin mencari pertanyaan lain	Tap menu FAQ yang ada pada menu bagian bawah, kemudian anda langsung dapat mencari pertanyaan yang sering ditanyakan oleh user lain terkait pelayanan BPJS Kesehatan	Tap menu FAQ yang ada pada menu bagian bawah, kemudian anda langsung dapat mencari pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengguna lain terkait pelayanan BPJS Kesehatan

Interferensi berbeda dengan campur kode. Interferensi adalah terjadinya pencampuran unsur-unsur bahasa lain secara sengaja dengan tujuan tertentu, namun penggunaan unsur-unsur bahasa lain dianggap sebagai suatu kesalahan karena menyimpang dari kaidah Bahasa Indonesia. Berikut ini adalah pembahasan mengenai penggunaan interferensi yang kami temukan dalam panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN:

1. refresh

Analisis kesalahan tersebut adalah dalam penggunaan kalimat interferensi. Perbaikan kata nya menjadi muat ulang. Dalam bahasa Indonesia yang lebih formal, kata "refresh" tidak ditemukan dalam kamus atau kosakata resmi. Ini karena kata tersebut merupakan pinjaman atau serapan dari bahasa Inggris. Dalam bahasa Indonesia, istilah yang lebih tepat untuk menggambarkan tindakan yang sama adalah "muat ulang".

2. tap

Analisis kesalahan tersebut adalah dalam penggunaan kalimat interferensi. Perbaikan kata nya menjadi tekan. Dalam bahasa Indonesia, penggunaan kata "tap" tidak umum atau tidak lazim. Dalam konteks yang sama, kata yang lebih tepat dan umum digunakan adalah "tekan." "Tekan" merujuk pada tindakan menekan tombol atau objek dengan jari atau benda lain, baik pada perangkat elektronik maupun benda-benda lainnya.

3. end

Analisis kesalahan tersebut adalah dalam penggunaan kalimat interferensi. Perbaikan kata nya menjadi selesai. Dalam bahasa Indonesia, penggunaan kata "end" seharusnya menjadi kata "selesai". Kata "end" artinya mengacu pada penyelesaian atau berakhirnya suatu aktivitas atau proses, kata yang lebih tepat dalam bahasa Indonesia adalah "selesai". Kata "selesai" menggambarkan bahwa suatu aktivitas telah mencapai titik akhirnya atau telah diselesaikan dengan sukses.

4. button

Analisis kesalahan tersebut adalah dalam penggunaan kalimat interferensi. Perbaikan kata nya mejadi tombol. Dalam bahasa Indonesia, kata yang tepat untuk menggantikan "button" dengan makna yang sama adalah "tombol". Tombol digunakan untuk menggambarkan objek yang dapat ditekan atau diklik untuk melakukan suatu tindakan atau mengaktifkan suatu fungsi pada perangkat elektronik.

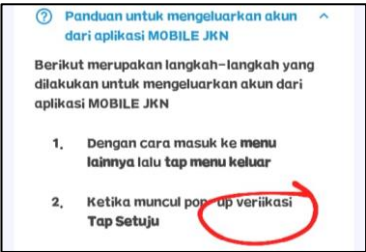
5. user

Analisis kesalahan tersebut adalah dalam penggunaan kalimat interferensi. Perbaikan kata nya mejadi pengguna. Dalam bahasa Indonesia, kata yang lebih tepat untuk menggantikan "user" dengan makna yang sama adalah "pengguna". Pengguna merujuk pada seseorang yang menggunakan atau memanfaatkan suatu produk, layanan, atau sistem.

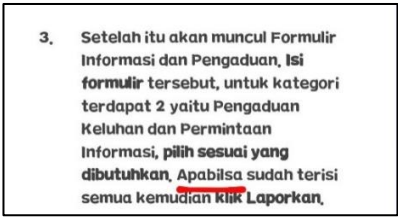
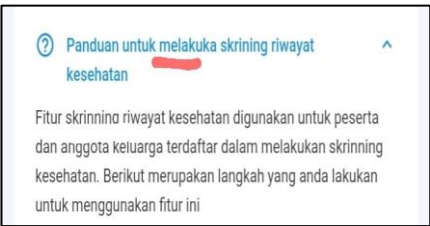
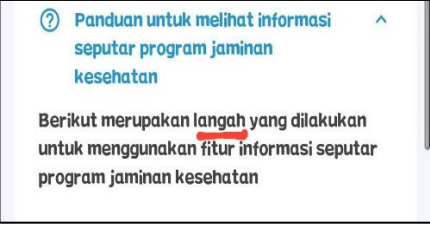
c. Kesalahan Pengetikan

Berdasarkan hasil pengumpulan data “Analisis Kesalahan Penulisan Bahasa Indonesia dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Panduan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN”, diperoleh sejumlah data mengenai kesalahan pengetikan seperti tertera pada tabel berikut.

TABEL 3. Kesalahan Pengetikan

No	Bentuk Gambar	Kesalahan Kata	Perbaikan Kata
1		Ketika muncul pop-up veriikasi Tap Setuju	Ketika muncul pop-up verifikasi Tap Setuju

2	Pilih Tab Jadwal Operasi Rumah Sakit untuk melihat seluruh Jadwal Rumah Sakit yang ada, Lakukan pencarian rumah sakit yang ingin <u>diketahui</u> informasinya, apabila terdapat jadwalnya <u>makan</u> akan muncul, namun jika tidak <u>aka nada</u> informasi Data Jadwal Operasi yang anda cari tidak ditemukan Pilih Tab Jadwal Operasi Rumah Sakit untuk melihat seluruh Jadwal Rumah Sakit yang ada, Lakukan pencarian rumah sakit yang ingin diketahui informasinya, apabila terdapat jadwalnya <u>makan</u> akan muncul, namun jika tidak <u>aka nada</u> informasi Data Jadwal Operasi yang anda cari tidak ditemukan Pilih Tab Jadwal Operasi Rumah Sakit untuk melihat seluruh Jadwal Rumah Sakit yang ada, Lakukan pencarian rumah sakit yang ingin diketahui informasinya, apabila terdapat jadwalnya <u>makan</u> akan muncul, namun jika tidak <u>aka nada</u> informasi Data Jadwal Operasi yang anda cari tidak ditemukan	Pilih Tab Jadwal Operasi Rumah Sakit untuk melihat seluruh Jadwal Rumah Sakit yang ada. Lakukan pencarian rumah sakit yang ingin <u>diketahui</u> informasinya, apabila terdapat jadwalnya <u>makan</u> akan muncul, namun jika tidak <u>aka nada</u> informasi Data Jadwal Operasi yang anda cari tidak ditemukan	Pilih Tab Jadwal Operasi Rumah Sakit untuk melihat seluruh Jadwal Rumah Sakit yang ada. Lakukan pencarian rumah sakit yang ingin <u>diketahui</u> informasinya, apabila terdapat jadwalnya <u>maka</u> akan muncul, namun jika tidak <u>ada maka</u> informasi Data Jadwal Operasi yang anda cari tidak ditemukan
3	Fitur ini berfungsi untuk melihat notifikasi yang dikirim oleh aplikasi MOBILE JKN terkait layanan jaminan kesehatan 1. Tap gambar lonceng untuk melihat <u>daftar lis</u> notifikasi pada Mobile JKN 2. Disini anda dapat melihat semua notifikasi yang pernah dikirimkan oleh aplikasi MOBILE JKN	Tap gambar lonceng untuk melihat <u>daftar lis</u> notifikasi pada Mobile JKN	Tap gambar lonceng untuk melihat <u>daftar list</u> notifikasi pada Mobile JKN
4	3. Setelah itu pilih dokter yang ingin dilakukan konsultasi kesehatan, Hanya dokter yang <u>berstatus online</u> yang bisa dilakukan konsultasi, yang <u>bersatuss</u> offline akan menampilkan jadwal online terdekatnya	Setelah itu pilih dokter yang ingin dilakukan konsultasi kesehatan. Hanya dokter yang berstatus online yang bisa dilakukan konsultasi, yang <u>bersatuss</u> offline akan menampilkan jadwal online terdekatnya	Setelah itu pilih dokter yang ingin dilakukan konsultasi kesehatan. Hanya dokter yang berstatus online yang bisa dilakukan konsultasi, yang <u>berstatus</u> offline akan menampilkan jadwal online terdekatnya
5	Panduan untuk melihat riwayat pembayaran Berikut merupakan langkah untuk melihat riwayat pembayaran 1. Tap Info riwayat pembayaran pada menu lainnya lalu anda akan <u>ditampilka</u> riwayat pembayaran anda	Tap info riwayat pembayaran pada menu lainnya lalu anda akan <u>ditampilka</u> riwayat pembayaran anda	Tap info riwayat pembayaran pada menu lainnya lalu anda akan <u>ditampilkan</u> riwayat pembayaran anda
6	3. Setelah mengisi form, tap <u>simpan</u> lalu <u>pop</u> sukses akan muncul	Setelah mengisi form, tap <u>simpan</u> lalu <u>pop</u> sukses akan muncul	Setelah mengisi form, tap <u>simpan</u> lalu <u>pop-up</u> sukses akan muncul

7		Setelah itu akan muncul Formulir Informasi dan Pengaduan. Isi formulir tersebut, untuk kategori terdapat 2 yaitu Pengaduan Keluhan dan Permintaan Informasi, pilih sesuai yang dibutuhkan. Apabila sudah terisi semua kemudian klik Laporkan.	Setelah itu akan muncul Formulir Informasi dan Pengaduan. Isi formulir tersebut, untuk kategori terdapat 2 yaitu Pengaduan Keluhan dan Permintaan Informasi, pilih sesuai yang dibutuhkan. Apabila sudah terisi semua kemudian klik Laporkan.
8		Panduan untuk melakukan skrining riwayat Kesehatan	Panduan untuk melakukan skrining riwayat kesehatan
9		Berikut merupakan langkah yang dilakukan untuk menggunakan fitur informasi seputar program jaminan Kesehatan	Berikut merupakan langkah yang dilakukan untuk menggunakan fitur informasi seputar program jaminan kesehatan

Kesalahan pengetikan atau *typo* adalah praktek yang biasa terjadi saat membuat suatu tulisan, misalnya penginputan kata kunci. Kesalahan pengetikan meliputi pergeseran urutan karakter atau huruf dalam satu kata serta perubahan karakter atau huruf dari satu kata yang dapat terjadi karena kesalahan menekan huruf pada keyboard. Berikut ini adalah pembahasan mengenai penggunaan interferensi yang kami temukan dalam panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN:

1. Veriikasi

Analisis kesalahan pada kata "veriiksi" tersebut adalah kesalahan dalam penulisan kata. Kesalahan ini terjadi karena pengulangan huruf "i" yang seharusnya hanya satu. Perbaikan kata tersebut adalah menggantinya dengan kata "verifikasi". Dalam konteks ini, kesalahan pengetikan mengganggu pemahaman karena mengubah makna kata. Dengan memperbaiki kata-nya, kalimat menjadi lebih jelas dan akurat dalam menyampaikan pesan yang dimaksud.

2. Diketahui, makan, aka nada

Analisis kesalahan pada kata "diketahu, makan, aka nada" adalah kesalahan dalam penulisan kata.

- "diketahu" seharusnya "diketahui", agar sesuai dengan tata bahasa yang benar.
- "makan" seharusnya "maka", untuk menyatakan hubungan sebab-akibat.

- "aka nada" seharusnya "ada maka", karena "aka" bukan kata yang sesuai dalam konteks tersebut.

Dengan melakukan perbaikan, kalimat tersebut menjadi: "Diketahui, maka, ada maka."

3. Dafat lis

Analisis kesalahan pada kata "dafat lis" adalah kesalahan dalam pengetikan kata. Kata yang dimaksud seharusnya adalah "daftar list". Dengan menggantinya, kalimatnya menjadi: "Analisis kesalahan pada kata 'daftar list' tersebut adalah kesalahan dalam pengetikan kata." Koreksi ini memperjelas maksud kalimat, menjelaskan bahwa kesalahan terjadi karena kesalahan pengetikan yang mengakibatkan pemisahan kata yang seharusnya bersambung.

4. Bersattus

Analisis kesalahan pada kata "bersattus" adalah kesalahan dalam pengetikan kata. Yang dimaksud seharusnya adalah "berstatus". Perbaikan ini memperjelas makna kalimat dan memastikan kata yang digunakan sesuai dengan konteksnya.

5. Ditampilka

Analisis kesalahan pada kata "ditampilka" adalah kesalahan dalam penulisan kata. Kata yang seharusnya digunakan adalah "ditampilkan". Dengan menggunakan kata yang tepat, kalimatnya menjadi: "Analisis kesalahan pada kata 'ditampilkan' tersebut adalah kesalahan dalam penulisan kata." Koreksi ini memastikan bahwa kalimat tersebut mengungkapkan bahwa kesalahan terjadi pada penulisan kata "ditampilkan" yang seharusnya ada huruf "n" di akhir kata tersebut.

6. Pop

Kata "pop" adalah kesalahan pengetikan. Kata yang benar adalah "pop-up". Berikut ini adalah kalimat tersebut dengan panjang: "Pop-up adalah jenis notifikasi yang muncul di layar." Dengan perbaikan kata "pop" menjadi "pop-up", kalimat tersebut akan benar dan dapat dibaca dengan mudah.

7. Apabilsa

Kata "apabilsa" adalah kesalahan pengetikan. Kata yang benar adalah "apabila". Berikut ini adalah kalimat tersebut dengan panjang: "Apabila keadaan yang diinginkan tidak tercapai, maka perlu diperbaiki." Dengan perbaikan kata "apabilsa" menjadi "apabila", kalimat tersebut akan benar dan dapat dibaca dengan mudah.

8. Melakuka

Kata "melakuka" adalah kesalahan pengetikan. Kata yang benar adalah "melakukan". Berikut ini adalah kalimat tersebut dengan panjang: "Melakukan adalah proses menyelesaikan tugas

atau pekerjaan." Dengan perbaikan kata "melakuka" menjadi "melakukan", kalimat tersebut akan benar dan dapat dibaca dengan mudah.

9. Langkah

Kata "langkah" adalah kesalahan pengetikan. Kata yang benar adalah "langkah". Berikut ini adalah kalimat tersebut dengan panjang. "Langkah adalah tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan." Dengan perbaikan kata "langkah" menjadi "langkah", kalimat tersebut akan benar dan dapat dibaca dengan mudah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian “Analisis Kesalahan Penulisan Bahasa Indonesia Dalam Layanan Publik: Studi Kasus Panduan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN”, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berfokus pada pentingnya kesalahan ejaan bahasa Indonesia pada panduan penggunaan aplikasi seluler JKN dan dampaknya terhadap pengalaman pengguna serta kualitas layanan publik yang diberikan. Metode kualitatif deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi pola kesalahan umum seperti kesalahan ejaan, tanda baca, penggunaan huruf besar, interferensi, dan kesalahan ketik. Kesalahan ini dapat memengaruhi pemahaman dan kesan yang Anda berikan kepada pengguna.

Oleh karena itu, modifikasi yang tepat harus dilakukan untuk memastikan bahwa pesan tersampaikan dengan jelas dan akurat. Penyempurnaan pembuatan pedoman penggunaan aplikasi Mobile JKN akan meningkatkan interaksi pengguna dengan aplikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Ketika kesalahan ketik diperbaiki, pengguna memahami informasi dengan lebih baik dan lebih percaya pada layanan yang Anda berikan. Oleh karena itu, sangat penting untuk mencermati kesalahan ketik bahasa Indonesia pada Panduan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN guna meningkatkan pengalaman pengguna dan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). SENI MENGELOLA DATA: PENERAPAN TRIANGULASITEKNIK, SUMBER DAN WAKTU PADA PENELITIAN PENDIDIKAN SOSIAL. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150.
- Assyakurrohman, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 3(01), 1–9.
- Diani, I., Yunita, W., & Pendidikan Bahasa dan Seni, J. (2019). Interferensi Bahasa Indonesia terhadap Kemampuan Berbicara Bahasa Inggris Mahasiswa Universitas Bengkulu.
- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S. I. K. . M. S. (2021). Metode Penelitian Kualitatif (S. . M. S. Dr.

- Patta Rapanna (ed.)). CV. syakir Media Press.
- Dwi Lestari, N. (2022). BAHASA INDONESIA UNTUK PERGURUAN TINGGI (N. Rismawati (ed.)). WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG. www.penerbitwidina.com
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KATA KUNCI. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18.
- Gani, R. H. A., Ernawati, T., Supratmi, N., & Wijaya, H. (2023). Efektivitas Pembelajaran Daring Mata Kuliah Mku Bahasa Indonesia Pada Mahasiswa Universitas Hamzanwadi Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Evaluasi Dan Pembelajaran*, 5(1), 8–19.
- Jaelani Al-Pansori, M., Wijaya, H., & Irfan, M. (2022). *Bahasa Indonesia Ragam Ilmiah (Implementasi Bahasa Indonesia dalam Penulisan Karya Ilmiah)*. Universitas Hamzanwadi Press.
- Khusna, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI MOBILE JKN DI KABUPATEN SIDOARJO. In *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi (JIFoSI)* (Vol. 2, Nomor 2).
- Retno, A., Ririd, T. H., Saputra, P. Y., Sastri, A. M., Informatika, T., Informasi, T., & Malang, P. N. (2019). Sistem Koreksi Kesalahan Pengetikan Kata Kunci dalam Pencarian Artikel Menggunakan Algoritma Jaro-Winkler.
- RINJANI, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223.
- SEPTIA DEWI BR.GINTING, L. (2020). AKBI (ANALISIS KESALAHAN BERBAHASA INDONESIA) (R. PULUNGAN (ed.)). Guepedia.
- Simorangkir, S. B., Sri Wahyuni, R., Reynhat Sitanggang Gusar, M., Rahmawati, Y., Setyorini, R., Hilaliyah, H., Hasanudin, C., Tri Utomo, W., Tiyas Fitra Romadani, A., & Susi Cahyawati, R. (2023). ANALISIS KESALAHAN BERBAHASA (B.T. Simorangkir Samuel (ed.)). WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG. www.freepik.com
- Sirait, Z. (2021). PENGGUNAAN BAHASA INDONESIA DI RUANG PUBLIK YANG TIDAK MEMENUHI BAHASA BAKU. *LINGUISTIK : Jurnal Bahasa & Sastra*, 6(1).
- Suhadi, S. (2022). DAMPAK PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP PELAYANAN BPJS. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11–23.
- Wirahmi Bay, I. (2018). INTERFERENSI GRAMATIKAL BAHASA INDONESIA DALAM

PENGUNAAN BAHASA INGGRIS (M. P. Dr. Abdul Rahmat (ed.)). ZAHIR PUBLISHING.

Wirahyuni, K. (2019). Penilikan Kesalahan Berbahasa Indonesia yang Baik dan Benar dalam Konteks Sosial-Masyarakat di Ruang Publik. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 3(1), 68–76.