AdministrativA
Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik
Volume 3 (3) 2021: 377-384 E-ISSN: 2714-7673
administrativa.fisip.unila.ac.id

ARTICLE

# Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung

**Fitri Wahyuni***

*Jurusan Ilmu Administrasi Publik, STISIPOL Dharma Wacana*

How to cite: Wahyuni, F., (2021) Efektivitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi melalui Mobilie JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. Administrativa (3) 3

**Article History**
Received: 10 September 2021
Accepted: 23 November 2021

***Keywords:***
*Effectiveness, Technology-Based Services Mobile JKN*

**ABSTRACT**

*The application of technology-based health insurance services through mobile JKN at BPJS Health. Mobile JKN is an application launched or issued by BPJS Health which aims to make it easier for BPJS Health participants to obtain services and all JKN-KIS membership information. This application is expected to be able to improve BPJS Health services which were previously still conventional. The target group or target of the Mobile JKN application is the entire community, both those with the status of JKN-KIS participants and those who have not yet become JKN-KIS participants. Measurement of effectiveness is based on effectiveness measures according to Siagian (2013), in this case there are 4 study targets, namely: (1) Resources, Funds, Facilities and Infrastructure; (2) the number and quality of services produced; (3) Deadline; (4) Service procedures that must be taken. This type of research is descriptive research with a qualitative approach. And data collection techniques by way of observation, interviews and documentation.*

*The result of this research is the effectiveness of implementing technology-based health insurance services through Mobile JKN has not been fully successful and effective, seen from the effectiveness measure according to Siagian. (1) The resources, funds, facilities and infrastructure used are adequate and well prepared (2) The number and quality of services have increased and the goals and community satisfaction have been achieved (3) The time limit for services has become faster, more accurate, efficient and easier (4) Service procedures, have a low level of complexity and have had a public test. The supporting factors are national juridical support, budget support, technology readiness, optimization of socialization, community support. And there are inhibiting factors, namely the absence of juridical support from the local government, low levels of public knowledge, incomplete Mobile JKN services, long waiting times for data changes and unstable internet connections. So that it is necessary to support the Bandar Lampung City Government regulation, socialization in strategic places, and simplifying procedures or how to use Mobile JKN for all ages.*

* Corresponding Author
Email : fitri.wahyuni@stisipoldharmawacana.ac.id

© 2021 Author(s), Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik

**Kata Kunci:**
Efektivitas,
Pelayanan Berbasis Teknolofi,
Mobile JKN

**ABSTRAK**
Penerapan pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi melalui *mobile JKN* di BPJS Kesehatan. Mobile JKN merupakan suatu aplikasi yang diluncurkan atau dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat peserta BPJS Kesehatan dalam memperoleh pelayanan dan semua informasi kepesertaan JKN-KIS. Aplikasi ini diharapkan mampu memperbaiki pelayanan BPJS Kesehatan yang sebelumnya masih konvensional. Kelompok sasaran atau target dari aplikasi Mobile JKN ini yaitu seluruh masyarakat, baik yang berstatus sebagai peserta JKN-KIS maupun yang belum menjadi peserta JKN-KIS. Pengukuran efektivitas didasarkan pada ukuran efektivitas menurut Siagian (2013), dalam hal ini ada 4 sasaran kajian, yaitu : (1) Sumber daya, Dana, Sarana dan Prasarana; (2) Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan ; (3) Batas waktu; (4) Tata cara pelayanan yang harus ditempuh. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.
Hasil dari penelitian ini adalah efektivitas penerapan pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi melalui *Mobile JKN* belum sepenuhnya berhasil dan efektif, dilihat dari ukuran efektivitas menurut Siagian. (1) Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang digunakan telah mempuni dan disiapkan dengan baik (2) Jumlah dan Mutu pelayanan sudah meningkat dan tercapainya tujuan dan kepuasan masyarakat (3) Batas waktu dalam pelayanan menjadi lebih terukur, cepat dan jelas. (4) Tata cara pelayanan, memiliki tingkat kerumitan yang rendah dan telah adanya uji publik. Adapun faktor pendukung yaitu dukungan yuridis secara nasional, dukungan anggaran, kesiapan teknologi, optimalisasi sosialisasi, dukungan masyarakat. Dan terdapat faktor penghambat yaitu belum adanya dukungan yuridis dari pemerintah daerah, tingkat pengetahuan masyarakat yang rendah, belum lengkapnya layanan *Mobile JKN*, lamanya waktu tunggu perubahan data dan tidak stabilnya koneksi internet. Sehingga diperlukan dukungan regulasi Pemerintah Kota Bandar Lampung, sosialisasi ditempat strategis, dan penyederhanaan prosedur atau cara penggunaan Mobile JKN untuk semua kalangan usia.

## A. PENDAHULUAN

Penelitian ini akan menguraikan tentang penerapan pelayanan berbasis teknologi yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) didirikan pemerintah dengan tujuan memberikan perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh masyarakat. Itu merupakan satu di antara amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Aturan itu kemudian diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, sehingga lahirlah BPJS Kesehatan yang mengelola Program JKN-KIS. Program JKN didasarkan pada Perpres Nomor 12 tahun 2013 pasal 6 ayat (1) tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berbunyi kepesertaan Jaminan Kesehatan bersifat wajib dan mencakup seluruh penduduk Indonesia dan target *Universal Health Coverage (UHC)* tahun 2019 seluruh rakyat Indonesia telah terdaftar menjadi anggota BPJS Kesehatan. Sejak 1 Januari 2014, pemerintah Indonesia mulai mengimplementasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN -KIS).

Sebagai salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat selaku peserta BPJS Kesehatan memberikan alternatif pelayanan. Alternatif pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dibagi menjadi dua alternatif

pelayanan. Yang pertama, pelayanan dengan model konvensional (datang langsung kekantor BPJS Kesehatan. Dan yang kedua, dengan pelayanan berbasis teknologi melalui Mobile JKN. Dua model alternatif pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan ini merupakan salah satu bentuk peningkatan kualitas pelayanan agar tercapainya efektivitas organisasi seperti yang diharapkan masyarakat. Menurut Stoner dalam Ernitasari (2019), menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan– tujuan organisasi, dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Dengan demikian suatu pelayanan dapat dikatakan efektif dan berhasil sesuai target apabila membawa dampak positif bagi masyarakat sebagai penerima layanan serta menghasilkan output yang lebih baik dari sebelumnya.

BPJS Kesehatan sebagai salah satu badan atau organisasi yang mulai menerapkan dan mengembangkan sistem *e-Government* dalam bidang pelayanan. BPJS Kesehatan juga merupakan salah satu organisasi milik pemerintah yang diamatkan untuk memberikan pelayanan kesehatan berupa asuransi kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia yang berlandaskan pada asas gotong royonng dan keadilan.

Dari data BPJS Kesehatan diketahui bahwa kepuasan peserta dalam periode 3 tahun sejak 2014 secara konsisten menurun. Pada Tahun 2014 sebesar 81,0%, pada tahun 2015 menurun menjadi sebesar 78,90%, dan pada tahun 2016 kembali turun menjadi 78,60%. Namun, setelah implementasi Mobile JKN, tingkat kepuasan peserta pada tahun 2017 meningkat dibandingkan pada tahun 2016, dari 78,60% menjadi 79,50%. Selain menurunkan angka antrean, *Mobile JKN* juga meningkatkan efisiensi operasional dan produktifitas layanan di kantor cabang sampai Rp 20,2 miliar per tahun. Efisiensi biaya operasional tersebut mempertimbangkan aspek seperti efisiensi SDM, sarana prasarana ruang tunggu, biaya ATK, biaya cetak kartu dan lain-lain akibat dari pengurangan kunjungan peserta ke Kantor Cabang. Ada beberapa aktivitas yang dilakukan untuk keberlangsungan inovasi ini. Pertama adalah sosialisasi Mobile JKN secara masif dan berkesinambungan. Kemudian, BPJS juga mengembangkan fitur JKN-pay untuk kemudahan pembayaran, dan fitur Rujukan Online untuk kepastian pelayanan.dan akan dikembangkan juga fitur konsultasi online dengan dokter (Sumber :https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/inovasi-bpjs-kesehatan-pangkas-antrean-dengan-mobile-jkn).

Tabel 1. Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* di Kota Bandar Lampung (sd Desember 2018)

| No | Jenis Kepesertaan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) | 6.037 |
| 2 | Pekerja Penerima Upah (PPU BU) | 8.030 |
| 3 | Pekerja Penerima Upah Pegawai Negeri (PPU PN) | 3.090 |
| 4 | Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBD | 21 |
| 5 | Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBN | 263 |
| 6 | Bukan Pekerja (BP) | 327 |
| | Total | 17.768 |

Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandar Lampung, tahun 2018

Walaupun telah dihadirkannya aplikasi *Mobile JKN* yang dinilai dapat memudahkan, efektif dan efisien dalam mendapatkan pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan di Bandar Lampung, namun tetap saja angka kepersertaan masih rendah yaitu hanya sekitar 72,81% atau sejumlah 856.723 jiwa dari 1.176.677 jiwa jumlah penduduk Kota Bandar Lampung. Selain itu jumlah peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk kebutuhan pelayanan dan informasi juga masih rendah dari total keselurahn jumlah peserta BPJS Kesehatan di Kota Bandar Lampung yaitu 856.723 jiwa, sampai dengan desember 2018 hanya 17.768 jiwa yang menjadi pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Berikut ini adalah data

pengguna Mobile JKN di Kota Bandar Lampung, dari sejak diluncurkannya aplikasi *Mobile JKN* sampai dengan bulan desember 2018 pada tabel 1.

Dibalik tujuan dari inovasi yang dilakukan BPJS Kesehatan memang untuk memperbaiki sistem pelayanan dengan menggedepankan pengembangan inovasi berbasis teknologi informasi yang diharapkan mampu mempermudah proses pelayanan, mudah, cepat, efektif dan efisien. Namun pada prakteknya masih terdapat beberapa kendala yang dikeluhkan masyarakat terkait kendala hingga kekurangan *Mobile JKN* ini. Beberapa kendala tersebut dapat ditemukan pada situs Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Dan berdasarkan data pada tabel 1. Tersebut terlihat bahwa angka pengguna *Mobile JKN* yang masih rendah sehingga penelitian ini berusaha mengulas tentang efektivitas pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi melalui *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berangkat dari metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. pendekatan deskriptif menggambarkan suatu fenomena yang ada dengan jalan memaparkan data secara kata-kata dan gambar (Moleong, 2007). Pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan wawancara dengan masyarakat peserta BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung dan petugas atau pegawai BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. Metode penelitian kualitatif memiliki kelebihan data deskriptif lebih detail dan mendalam; data menggambarkan pandangan realistis terhadap dunia sosial yang dialami oleh subjek penelitian yang tidak bisa diukur secara numerik; memberikan kesempatan pada partisipan untuk mendeskripsikan perspektifnya terhadap fenomena yang diteliti; proses pengumpulan data dilakukan secara fleksibel sesuai dinamika di lapangan; interaksi dilakukan dengan bahasa partisipan sehari-hari, dengan terminologi khas yang mereka gunakan; dan fokus riset selalu merespon pada perubahan yang terjadi selama proses penelitian, tidak memaksakan pandangan peneliti yang disusun sebelumnya di atas meja

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan pencapaian hasil akan digunakan dalam kegiatan evaluasi dengan melihat beberapa tolak ukur keberhasilan atau ukuran efektivitas. Dalam penelitian ini, akan menekankan pada ukuran efektivitas menurut Siagian (2013) dan Ernitasari (2019) Eefektivitas efektivitas adalah pemanfaatan sumberdaya sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu dalam jumlah sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasakegiatan yang dijalankanya. Efektivitas menunjuk keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sarana yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sarana kegiatan, berarti makin tinggi efektivitasnya.

### Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana

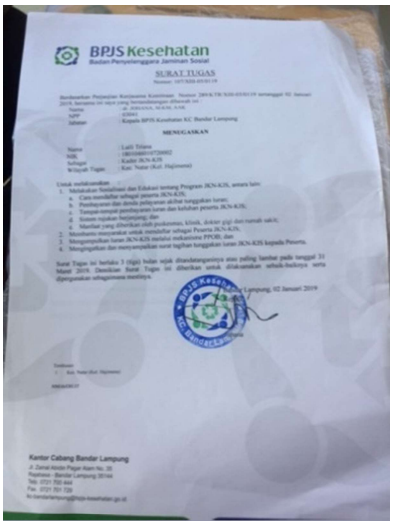
Pengadopsian teknologi diranah pelayanan publik menjadi salah satu langkah awal untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teknologi itu sendiri merupakan penciptaan, modifikasi, pemakaian, dan pengetahuan tentang peralatan, mesin, teknik, keahlian, sistem, dan metode organisasi untuk memecahkan masalah, meningkatkan solusi yang telah ada atas suatu masalah, mencapai tujuan, menangani hubungan input-output, atau melakukan fungsi spesifik tertentu (LAN, 2014: 27).

Mengingat pentingnya pemanfaatan teknologi dalam peningkatan pelayanan publik terutama dalam jaminan kesehatan terhadap seluruh masyarakat baik yang sudah menjadi peserta BPJS Kesehatan maupun yang belum menjadi peserta, maka dari itu BPJS Kesehatan

melakukan sebuah inovasi pelayanan. Satu diantara inovasi terkini yang dihadirkan, melalui *soft launching* aplikasi *mobile JKN* pada peringatan HUT ke-49 BPJS Kesehatan di Jakarta, tanggal 15 November 2017. Mobile JKN ini dirancang untuk memudahkan peserta dalam melakukan berbagai perubahan data dalam status kepesertaannya di Program JKN-KIS. Ada 16 fitur yang bisa dimanfaatkan pada aplikasi Mobile JKN, diantaranya Fitur Pindah Faskes, Fitur Perubahan Identitas, Fitur Pindah Kelas, Keluhan Masyarakat, Info Faskes terdekat dan lain-lain. Inovasi pelayanan jaminan kesehatan berbasis aplikasi ini dilakukan karena semakin tingginya angka kepesertaan BPJS Kesehatan khususnya di Kota Bandar lampung yg telah mencapai 856.723 peserta.

Pihak BPJS Kesehatan telah melakukan berbagai macam sosialisasi seperti melalui iklan, advetorial melalui media cetak, online dan radio, setiap peserta yang datang ke Kantor Cabang kami berikan leatflet tentang *mobile JKN*, dan lain-lain. Tidak hanya itu, pihak BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung juga merektrut tenaga lapangan/ kader BPJS Kesehatan yang dipekerjaan secara kontrak untuk melakukan sosialisasi langsung (*door to door)* terkait dengan program JKN-KIS, manfaat kepesertaan JKN-KIS, pembayaran iuran dan *Mobile JKN*.

Gambar 1. Surat Tugas Kader BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung


BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

SURAT TUGAS

MENUGASKAN

Kantor Cabang Bandar Lampung

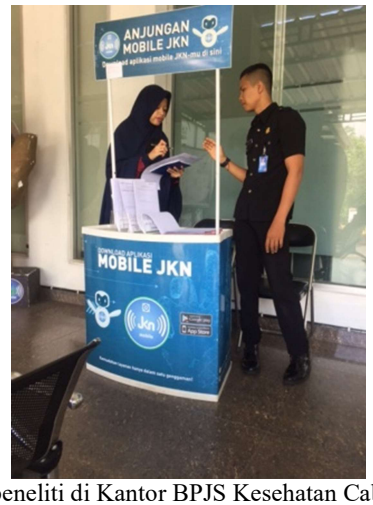
Sumber : BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung, 2018

Selain melakukan sosialisasi Mobile JKN melalui media masa, sosialsasi langsung ke lingkungan masyarakat (*door to door)* , pihak BPJS Kesehatan telah melakukan uji publik yang dilakukan di kantor cabang Bandar Lampung kepada pengunjung layanan di kantor BPJS Kesehatan. Uji publik ini dilakukan oleh frontliner BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung, setelah masyarakat yang datang ke Kantor BPJS Kesehatan selesai diberikan layanan yang mereka butuhkan. Selanjutnya frontliner memberikan sosialisasi kepada masyarakat atau peserta itu terkait dengan kengunaan, manfaat dan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN, dan kemudian frontliner mengarahkan masyarakat untuk mengunduh aplikasi di smartphone miliknya dan mengarahkan masyarakat atau peserta tersebut untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam rangka mempermudah proses pelayanan dan informasi terkait BPJS Kesehatan yang dibutuhkan masyarakat atau peserta tersebut.

Selain mengoptimalkan sosialisasi Mobile JKN kepada masyarakkat, pihak BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung memiliki SDM tanggap dalam merespon segala kendala atau permasalahan yang dihadapi masyarakat terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN* seperti lupa kata sandi, sulit untuk *login* atau kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini.

Selain itu BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung juga menyiapkan anjungan Mobile JKN yang diletakkan didepan pintu masuk Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. Anjungan Mobile JKN ini dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat yang ingin mendownload atau menanyakan kesulitannya dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN agar dengan mudah dibantu oleh petugas BPJS Kesehatan.

Gambar 2. Anjungan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung




Sumber: Dokumentasi peneliti di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung, 2021

Selain sumber daya manusia, sarana dan prasarana, adapula dukungan berupa regulasi dari pemerintah pusat, dan juga dukungan anggaran dari Kementerian Kesehatan untuk mendukung program JKN-KIS juga secara langsung mendukung penerapan inovasi Mobile JKN ini. Karena inovasi *Mobile JKN* ini juga merupakan bagian dari program JKN-KIS. Anggaran yang dialokasikan oleh Kementerian Kesehatan untuk mendukung program JKN-KIS ini tidaklah sedikit, yaitu sebesar 58,3 triliun. Anggaran yang dialokasikan untuk program JKN-KIS ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan dalam rangka mecapai UHC (*Universal Health Converage*) di tahun 2019.

## Jumlah dan Mutu Pelayanan yang Dihasilkan

Dengan adanya aplikasi *Mobile JKN* membuat masyarakat semakin mengetahui bahwa BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung semakin meningkatkan *performa,* kualitas pelayanan dan keandalannya dalam memciptakan pelayanan yang efektif, dan efisien kepada masyarakat. BPJS Kesehatan juga berusahan memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayana yang cepat, mudah, simpel, efektif dan efisien. Menurut *European Journal of Information System (2007) berjudul e-Government information system : Evaluation-led design for public value and clinet trust* dalam Kristanto (2016: 3) menyatakan bahwa dalam perwujudan *e-Government* dibutuhkan *public value. Public Value* disini adalah suatu nilai kepercayaan oleh masyarakat akan terdapat hasil yang kontret. Dari penerapan pelayanan berbasis teknologi melaui aplikasi *Mobile JKN* ini, terlihat bahwa BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung saat ini sedang memperbaiki pelayanannya dalam rangka menumbuhkan kepercayaan publik terhadap instansinya terlepas dari berbagai kasus atau buruknya pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung yang selama ini yang berkembang dimasyarakat.

Dengan adanya aplikasi Mobile JKN ini, pihak BPJS Kesehatan berusaha untuk memperbaiki pelayanannya dengan memberlakukan model pelayanan virtual namun tetep

memberlakukan pula model pelayanan konvensional bagi masyarakat yang ingin memperoleh layanan langsung di kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.

Hasilnya, setelah penerapan inovasi mobile JKN ini, menurut staff BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung terjadi penurunan jumlah kunjungan masyarakat yang datang ke kantor BPJS Kesehatan dari sebelum adanya penerapan inovasi Mobile JKN ini. Hal ini karena sebelum adanya inovasi Mobile JKN, masyarakat yang telah menjadi peserta BPJS Kesehatan maupun belum terdaftar menjadi peserta BPJS Kesehatan bertumpu pada pelayanan model konvensional akibatnya terjadinya antrian dan tidak mempuninya kapasitas kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung untuk menampung banyaknya kunjungan masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.

Walaupun pada implemetasinya, penerapan pelayanan berbasis teknologi ini lebih mudah diadopsi oleh sebagian besar masyarakat yang berusia 20-40 tahun, namun untuk masyarakat yang tidak menggunakan aplikasi ini, terdapat alternatif layanan konvensional dengan mendatangi kantor BPJS Kesehatan untuk memperoleh pelayanan BPJS Kesehatan. Variasi model pelayanan yang diterapkan BPJS Kesehatan ini, bertujuan untuk memberikan alternatif kemudahan akses layanan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat itu sendiri.

## Batas Waktu dalam Pelayanan

Pelayanan berbasis teknologi melalui *Mobile JKN* telah mengacu pada inovasi sebelumnya dengan menggabungkan dan menyempurnakan inovasi atau program sebelumnya sesuai dengan tuntutan zaman dan kondisi masyarakat saat ini. Perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah dan efisien menjadi landasan diluncurkan model pelayanan berbasis virtual melalui aplikasi Mobile JKN ini. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dengan informan dari pihak BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung, ditemukan bahwa penerapan inovasi Mobile JKN ini telah sesuai dengan tujuannya yaitu untuk memberikan kemudahan akses layanan kepada peserta BPJS Kesehatan tanpa adanya diskriminasi.

Karena sebelum adanya inovasi *Mobile JKN* ini, penggunaan model konvensional ternyata memunculkan berbagai permasalahan di antaranya antrian, lambat, tidak efektif dan efisien serta banyaknya keluhan dari masyarakat yang merasa tidak puas dengan layanan BPJS Kesehatan yang masih bersifat konvensional. Bahkan dari penggunaan model konvensional ini, ternyata membuat kunjungan peserta BPJS Kesehatan menjadi tinggi dan kapasitas dari sumber daya manusia dari pihak BPJS Kesehatan yang kurang mempuni untuk menangani semua kunjungan yang ada di kantor.

Aplikasi Mobile JKN ini juga sebagai wujud dari transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung, ditransformasikan kedalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan di mana saja, kapan saja tanpa batasan waktu (*self service*).

Dari kemudahan yang ditawarkan dan kejelasan waktu pelayanan dalam pelayanan berbasis Mobile JKN ini berdampak pula pada peningkatan kepuasan masyarakat selaku peserta BPJS Kesehatan. Kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap inovasi *Mobile JKN* ini terlihat dari berbagai pendapat dari informan masyarakat yang merasakan aplikasi ini cukup efektif, efisien dan simpel digunakan dimana saja bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk datang ke kantor BPJS Kesehatan maupun masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor BPJS Kesehatan yang berlokasi di Rajabasa, Kota Bandar Lampung. Kepuasan masyarakat juga didukung dengan cukup tingginya angka pengguna aplikasi Mobile JKN dari berbagai jenis kepesertaan baik itu peserta bukan penerima upah, peserta penerima upah, peserta pada kategori bukan pekerja maupun peserta penerima bantuan iuran di Bandar Lampung sampai dengan Desember 2018, penggunanya telah mecapai 17.768 orang. Artinya

sudah terlihat antusias masyarakat Bandar Lampung untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan memperoleh pelayanan BPJS Kesehatan.

## Tata Cara dalam Pelayanan

Untuk mendapatkan layanan berbasis teknologi melalui aplikasi *Mobile JKN* ini, masyarakat diharuskan untuk memiliki *smartphone.* Aplikasi *Mobile JKN* dapat diunduh atau *didownload,* di *appstore* atau *playstore* yang ada di *smartphone.*

Setelah mengunduh aplikasi *Mobile JKN* dan terpasang di telepon seluler, hal pertama yang perlu dilakukan yakni melakukan registrasi atau pendaftaran. Pilih menu registrasi, kemudian isi setiap kolom yang tersedia sesuai dengan data anda. Pastikan anda punya satu surel (*email*) aktif karena setelah semua kolom diisi, sistem secara otomatis akan mengirim nomor verifikasi ke email tersebut. Setelah menerima nomor verifikasi melalui surel, aplikasi akan meminta anda menulis nomor verifikasi tersebut. Kemudian, akan muncul keterangan apakah berhasil atau tidak dalam melakukan verifikasi. Jika tidak berhasil, peserta bisa meminta aplikasi untuk mengirim kembali nomor verifikasi. Jika berhasil, hanya perlu mengisi alamat surel atau nomor kartu BPJS Kesehatan dan kata sandi setiap kali masuk ke aplikasi.

Gambar 3. Tampilan Verifikasi Mobile JKN

Sumber : www. eransa.com

Setelah berhasil masuk *(log in),* pada halaman pertama akan ditunjukan 4 Menu utama dalam aplikasi, antara lain : Menu Peserta; Menu Tagihan; Menu Pelayanan; dan Menu Umum. Ditiap masing-masing menu, terdapat berbagai fitur yang akan memudahkan peserta BPJS Kesehatan dalam memperoleh informasi dan layanan yang ada di BPJS Kesehatan.

Namun berdasarkan hasil penelitian, masyarakat yang menggunakan aplikasi Mobile JKN ini merupakan kalangan usia 20-40 tahun saja. Dan untuk masyarakat yang berusia 40 tahun ke atas, lebih memilih menggunakan model pelayanan konvensional, karena peserta BPJS Kesehatan yang telah berusia 40 tahun keatas nilai sulit untuk memahami dan menggunakan aplikasi ini dan ada pula yang tidak memiliki *smartphone*. Jadi tidak semua peserta BPJS Kesehatan bisa dengan mudah memahami penggunaan aplikasi ini. Kerumitan lainnya dari penerapan inovasi Mobile JKN ini yaitu untuk login aplikasi ini dibutuhkan alamat email yang aktif untuk verifikasi. Pada verifikasi itu, akan dikirimkan kode verifikasi yang dibutuhkan untuk login ke dalam aplikasi Mobile JKN ini. Hal ini dinilai mempersulit peserta BPJS Kesehatan yang ingin menggunakan aplikasi ini namun tidak memiliki alamat email yang aktif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak BPJS Kesehatan, pihaknya mengaku bahwa perlunya memasukkan alamat email yang aktif untuk bisa menggunakan aplikasi ini, memang menjadi kesulitan tersendiri mengingat tidak semua masyarakat memiliki alamat email yang aktif, dan jika pengiriman kode verifikasi melalui SMS, pihak BPJS kesehatan mengaku tidak memiliki banyak anggaran untuk menganggarkan kembali biaya untuk mengirimkan kode

verifikasi lewat SMS kepada pengguna *Mobile JKN*. Maka dari itu masih banyak peserta BPJS kesehatan yang memilih datang langsung kekantor BPJS Kesehatan Cabang Banda Lampung untuk mendapatkan pelayanan.

### Faktor Pendukung dan Penghambat

Hasil penelitian menemukan ada faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan layanan ini. Faktor pendukung antara lain:

a) Adanya dukungan yuridis secara nasional dari pemerintah pusat dengan membuat peraturan perundang-undangan yang mendukung pelaksanaan inovasi *Mobile JKN;*
b) Dukungan anggaran dari Kementerian Kesehatan yang dialokasikan untuk program JKN-KIS;
c) Telah terintegrasi dengan fasilitas kesehatan diseluruh Indonesia yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan;
d) Sumber Daya Manusia atau petugas BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung yang dapat merespon dengan baik, berbagai kendala atau kesulitan terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN* kepada masyarakat;
e) Telah optimalnya sosialisasi yang dilakukan pihak BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung terkait inovasi *Mobile JKN*, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat*;*
f) Adanya dukungan masyarakat terlihat dari respon yang baik dari masyarakat dengan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk memperoleh pelayanan.

Sedangkan faktor penghambat yang ditemukan penulis di lapangan yaitu:

a) Belum adanya dukungan yuridis secara daerah dari Pemerintah Kota Bandar Lampung yang mendukung Program Jaminan Kesehatan dari Pemerintah Pusat khususnya dalam anggaran dan praktik penerapan inovasi *Mobile JKN;*
b) Kurangnya kemampuan masyarakat dalam menyerap informasi tentang cara penggunaan aplikasi *Mobile JKN* khususnya bagi yang berusia lebih dari 40 tahun;
c) Belum lengkapnya layanan yang tersedia dalam aplikasi *Mobile JKN*;
d) Waktu tunggu pelayanan perubahan data pindah fasilitas kesehatan (faskes) yang masih lama;
e) Adanya kendala atau permasalahan sinyal internet atau koneksi internet yang tidak stabil dan permasalahan teknis terkait prosedur penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

## D. PENUTUP

Pelayanan Jaminan Kesehatan berbasis teknologi melalui *Mobile JKN* bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan informasi dan layanan BPJS Kesehatan. Efektivitas pelayanan berbasis teknologi melalui *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Bandar Lampung belum sepenuhnya tercapai. Hal ini disebabkan karena masih banyaknya kesulitan dan kendala yang dihadapi masyarakat pada saat menggunakan layanan berbasis teknologi melalui Mobile JKN ini. Sementara itu, pihak BPJS Kesehatan cabang Bandar Lampung juga masih terus memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat peserta BPJS Kesehatan**.**

## REFERENCES.

Ernitasari, R. & Hertati, D. (2019), Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal, 2*(5), 136-149.

LAN. 2014. *Handbook Inovasi Administrasi Negara* . Jakarta: Pusat Pusat Inovasi Tata Pemerintahan – Deputi Inovasi Administrasi Negara - Lembaga Administrasi Negara (INTAN-DIAN-LAN)

Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi*). Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Siagian, S. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kementerian Kesehatan RI. 2013. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Sekertariat Jendral Kementrian Kesehatan RI, hal:16

https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/inovasi-bpjs-kesehatan-pangkas-antrean-dengan-mobile-jkn

https://www.bpjs-kesehatan.go.id.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Peraturan Presiden Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)