

DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf13nk148>

Aplikasi *Mobile JKN* untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS

Suhadi

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari; suhaditsel77@uho.ac.id (koresponden)

Jumakil

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari; makildjoe@gmail.com

Irma

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari; irmankedtrop15@gmail.com

ABSTRACT

Advances in information technology today have a broad impact on health services. The presence of information technology will facilitate services in the health sector. The purpose of this study was to determine the effect of using the "Mobile JKN" application on the ease of access to services "Health Social Security Implementing Agency" (BPJS Kesehatan) in Kendari City. This study is a qualitative study involving 7 informants, namely 5 JKN participants and 2 BPJS officers. Data was collected through observation and in-depth interviews. The results of the study indicate that the use of the "Mobile JKN" application has an effect on the ease of access to BPJS services. Some of the conveniences that can be obtained by JKN participants are easy registration, changing membership data, access to participant data information, billing payments, payment of contributions, complaints and requests for JKN information. It can be concluded that the use of the "Mobile JKN" application facilitates access to BPJS services.

Keywords: BPJS service; Mobile JKN; access

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi saat ini berdampak luas pada pelayanan kesehatan. Hadirnya teknologi informasi akan memudahkan pelayanan pada sektor kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi "Mobile JKN" terhadap kemudahan akses pelayanan "Badan Pelaksana Jaminan Sosial Kesehatan" (BPJS Kesehatan) di Kota Kendari. Studi ini adalah penelitian kualitatif yang melibatkan 7 informan, yakni peserta JKN sebanyak 5 orang dan petugas BPJS sebanyak 2 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi "Mobile JKN" berpengaruh terhadap kemudahan akses pelayanan BPJS. Beberapa kemudahan yang dapat diperoleh oleh peserta JKN adalah kemudahan pendaftaran, perubahan data kepesertaan, akses terhadap informasi data peserta, tagihan pembayaran, pembayaran iuran, pengaduan dan permintaan informasi JKN. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi "Mobile JKN" memudahkan akses terhadap pelayanan BPJS.

Kata Kunci: pelayanan BPJS; Mobile JKN; akses

PENDAHULUAN

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, BPJS Kesehatan sebagai Badan Penyelenggara merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh rakyat Indonesia, diamanatkan untuk mengembangkan sistem pelayanan kesehatan, sistem kendali mutu dan kendali biaya, serta sistem pembayaran pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif guna tercapainya sustainability program JKN. ⁽¹⁾

Beberapa dekade terakhir pergeseran demografis yang signifikan di seluruh dunia, negara-negara berkembang telah melihat pertumbuhan substansial di kelas menengah karena meningkatnya aktivitas ekonomi. Konektivitas internet berkecepatan tinggi dengan *bandwidth* yang melonjak telah meningkatkan aksesibilitas melalui smartphone. Meningkatnya pendapatan dan konektivitas yang lebih besar mengubah harapan masyarakat akan kemudahan pelayanan publik. Dalam dunia pelayanan publik saat ini, masyarakat dapat menggunakan layanan di mana saja, dan kapan saja. Demikian halnya pada pelayanan kesehatan, dengan adanya aplikasi mobile JKN semakin memudahkan masyarakat. Pemerintah sedang melakukan program transformasi teknologi besar-besaran, dalam administrasi publik, mengenai identitas warga digital, perbankan, transportasi dan kesejahteraan sosial) untuk meningkatkan penetrasi inisiatif publik yang mencakup banyak badan. Interaksi antar lembaga pemerintah juga memerlukan pengembangan identitas digital yang unik dalam kerangka kerja perlindungan data untuk memungkinkan akses lintas sistem untuk bisnis dan individu. ⁽²⁾

BPJS Kesehatan kini semakin dekat dengan masyarakat, sejak awal dirilisnya Aplikasi *Mobile JKN-KIS* hingga sekarang telah melakukan perubahan yang cukup signifikan dan membawa dampak positif kepada

pelayanan publik. Dengan aplikasi *Mobile JKN-KIS* masyarakat yang sudah menjadi peserta JKN-KIS bisa menikmati berbagai fitur penting terutama yang berkaitan dengan administrasi BPJS Kesehatan sehingga prosesnya menjadi lebih mudah dan praktis. Pada tahun 2017 ini kembali BPJS Kesehatan meng-*update* aplikasi *Mobile JKN-KIS* dengan menambahkan fitur *Care Center* dan *Mobile Screening*. Dengan fitur ini peserta bisa konsultasi dengan dokter dan pengecekan riwayat kesehatan sehingga tidak perlu ke klinik atau rumah sakit untuk meminta data riwayat kesehatannya. Jadi jangan sampai ketinggalan, kalau sudah memiliki android maka segera *install* aplikasi *Mobile JKN-KIS* tersebut. ⁽³⁾

Dengan teknologi aplikasi *Mobile JKN-KIS*, masyarakat dapat mengecek validasi kartu, pencetakan kartu, pengecekan tagihan iuran, perubahan alamat domisili dan Fasilitas kesehatan tingkat pertama. Saat ini aplikasi *mobile JKN-KIS* sudah tersedia untuk Android dan IOS. Khusus bagi Peserta Bukan Penerima Upah/Peserta mandiri dapat melakukan perubahan kelas iuran. Aplikasi *Mobile JKN-KIS* memiliki banyak fitur yang dapat diakses oleh peserta sehingga manfaatnya sangat luar biasa. ⁽³⁾

Terdapat lima Kemudahan Menggunakan Aplikasi *Mobile JKN* yaitu: (1). Kemudahan mendaftar dan mengubah data kepesertaan. (2). Kemudahan mengetahui informasi data peserta dan keluarga. (3). Kemudahan mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran. (4). Kemudahan mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan. (5) Kemudahan menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi seputar JKN-KIS. ⁽⁴⁾

Dalam panduan *Mobile JKN* dikatakan bahwa terdapat empat belas fitur yang terdapat dalam aplikasi *mobile JKN* yaitu; (1). Fitur 1, Menampilkan Informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarganya. (2). Fitur 2, Mengubah Nomor Telephone, Mengubah alamat email yang terdaftar, Mengubah alamat surat yang terdaftar, Pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Pindah Kelas Rawat. (3). Fitur 3, Menampilkan Kartu JKN-KIS dalam bentuk Digital dan dapat digunakan saat menggunakan pelayanan kesehatan. (4). Fitur 4, Calon Peserta dapat melakukan pendaftaran peserta (PBPU) dengan memasukkan nomor KTP selanjutnya peserta akan mendapatkan email nomor VA. (5). Fitur 5, Menampilkan tagihan iuran peserta PBPU. (6). Fitur 6, Melakukan pembayaran via *mobile* dan menampilkan panduan pembayaran sesuai dengan channel pembayaran yang dipilih. (7). Fitur 7, Menampilkan riwayat pembayaran premi, via *mobile* dan denda. (8). Fitur 8, Menampilkan nomor Virtual Account Peserta. (9). Fitur 9, Menampilkan histori pelayanan peserta dan dapat memberikan rating dan komentar terhadap pelayanan yang pernah diterima. (10). Fitur 10, Pendaftaran pelayanan kesehatan di Fasilitas kesehatan Tingkat Pertama. (11). Fitur 11, Melakukan deteksi dini penyakit melalui Skrining Riwayat Kesehatan. (12). Fitur 12, Memperoleh informasi seputar program JKN-KIS antara lain : syarat dan ketentuan pendaftaran, hak dan Kewajiban Peserta, sanksi dan manfaat Program JKN-KIS. (13). Fitur 13, Mengetahui alamat dan lokasi kantor BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan yang terdekat dengan posisi peserta saat itu. (14). Fitur 14, Menyampaikan Permintaan Informasi atau pengaduan tertulis atau dengan menghubungi BPJS Kesehatan *Care Center* 1500 400. ⁽⁴⁾

Saat ini Tata kelola operasional diperlukan untuk memantau kemajuan, mengukur kualitas layanan, dan dampak solusi digital dalam keterlibatan warga negara. Sementara transformasi layanan dari yang konvensional ke digital yang modern juga akan menentukan pengalaman pelanggan, ini akan memungkinkan pemerintah untuk memahami kebutuhan dan preferensi warga negara dan membentuk kebijakan yang sesuai. Layanan digital untuk warga di masa depan akan sangat membantu dalam meningkatkan kredibilitas inisiatif pemerintah dan menanamkan kembali kepercayaan publik dengan memberikan transparansi melalui keterlibatan berkelanjutan. Saat ini, tren teknologi memang mengarah ke penggunaan aplikasi *mobile*. Aplikasi seluler yang banyak digunakan warga sebagai media sosial mencapai 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari pengguna. Jadi memang kini semakin banyak masyarakat yang menggunakan teknologi digital. Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), maka BPJS Kesehatan pun tak keliru jika meluncurkan aplikasi *Mobile JKN*. Dan saat ini masyarakat tidak perlu repot ke kantor BPJS Kesehatan untuk melakukan pendaftaran JKN-KIS. ⁽²⁾

Dari hasil riset awal yang dilakukan pada beberapa peserta JKN diperoleh bahwa kehadiran aplikasi *mobile JKN* pada smart phone dapat membantu memudahkan pelayanan JKN tanpa harus ketempat pelayanan kantor BPJS. Berdasarkan kenyataan tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang pengaruh penggunaan aplikasi *mobile JKN* terhadap kemudahan akses pelayanan BPJS. Adapun tujuan penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* terhadap kemudahan akses pelayanan BPJS di Kota Kendari.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada 7 April sampai dengan 5 Mei 2021, bertempat di kota Kendari. Informan penelitian peserta JKN sebanyak 5 orang dan petugas BPJS sebanyak 2 orang. Variabel Penelitian adalah penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* dan kemudahan akses pelayanan Pengumpulan data dengan menggunakan observasi, dan wawancara mendalam. Analisis data dengan menganalisis permasalahannya dilakukan secara deskriptif, yang lebih menekankan analisisnya pada

proses penyimpulan terhadap dinamika antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika dan cara-cara berfikir formal dan argumentatif. ⁽⁵⁾

HASIL

Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional atau disingkat *Mobile* JKN merupakan suatu inovasi dengan menciptakan sebuah aplikasi online yang dimanfaatkan bagi pelayanan JKN untuk kemudahan calon peserta atau peserta JKN-KIS. Inovasi ini dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diunduh melalui aplikasi *Mobile* JKN di Google Playstore atau Apps Store pada *smart Phone*.

Cukup dengan aplikasi Seluler JKN masyarakat dan peserta dapat memperoleh 5 (Lima) kemudahan. Kemudahan untuk mendaftar dan mengubah data kepesertaan, Kemudahan mencari informasi data peserta keluarga, Kemudahan untuk mencari informasi kiriman iuran peserta, Kemudahan mendapatkan informasi dan jawaban seputar JKN KIS. Aplikasi klik mobile JKN ini diluncurkan pada 15 November 2017. Aplikasi ini diluncurkan oleh BPJS kesehatan dan membuat peserta JKN ini bisa dengan mudah mendapatkan akses seperti mengecek tagihan, mengubah data kepesertaan atau pindah kelas. Aplikasi ini sudah sekitar 30% dipakai oleh peserta JKN dari BPJS kesehatan. Ini membuktikan masih belum ada separuh dari masyarakat kita yang mengetahui keberadaan aplikasi ini. Padahal aplikasi ini adalah aplikasi yang bisa berfungsi di smartphone android maupun iPhone ⁽²⁾

Hasil temuan dari wawancara mendalam diperoleh bahwa ada Pengaruh penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Kemudahan Akses Pelayanan BPJS Kesehatan, sebagaimana pernyataan informan berikut:

"... Pertama kali saya gunakan tahun 2019, waktu itu diberitahu orang BPJS, jadi saya buka di HP Ku. Dari situ saya bisa mi gunakan, kan banyak menu nya, terserah mau pakai yang mana. Misalnya daftar peserta, cek tagihan, pembayaran iuran dll, begitu yang saya alami pak. Jadi dengan adanya ini aplikasi sangat bagus, sangat membantu pak tak perlu lagi hari ke kantor BPJS atau ke bank bayar tagihan. Pokok nya sangat diperlukan karena sangat memudahkan pelayanan JKN pak ... (BHR, 25 Tahun)

" Dulu nya kalo mau bayar atau cek tagihan itu harus ke bank, sekarang dengan pakai aplikasi lebih gampang tak perlu lagi keluar, kapan saja bisa dipakai biar tengen malam mau bayar atau cek tagihan bulanan menjadi mudah. Saya bersyukur BPJS kasi ini aplikasi mobile, ada hape sudah ditau apa yang kita mau. Aplikasi ini sangat bagus sangat membantu, biar kita sibuk tak perlu ke bank ato BPJS klo mau butuh pelayanan JKN, sangat mudahkan kan pak..." (RST 32 Tahun)

"... Gunakan mobile Hand Phone, sekarang sudah jaman digital, rata-rata orang sekarang pakai HP. BPJS harus respon era teknologi, klo tidak akan ketinggalan pelayanan nya. Alhamdulillah aplikasi JKN, banyak sekali kegunaannya, sekarang banyak fitur bisa digunakan tergantung apa kebutuhan pelayanan. Kehadiran Mobile JKN sangat membantu, memudahkan dan mempercepat pelayanan karena tidak perlu lagi ke kantor BPJS atau bank. Masyarakat saat ini sudah Sangat diuntungkan denga penggunaan smart phone..." (TLM 43 Tahun)

Hasil temuan dari wawancara mendalam diperoleh pula bahwa beberapa kemudahan yang diperoleh dengan memanfaatkan aplikasi mobile JKN adalah kemudahan mendaftar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta dan keluarga, kemudahan mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran, dan kemudahan menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi JKN, sebagaimana pernyataan informan sebagai berikut:

"... Saya rasa banyak kemudahan yang di dapatkan pak. Misalnya kalo saya yang biasa lakukan cek tagihan bulan biasa lupa, bayar tagihan tak perlu ke bank, sangat mudah di hape. Pernah juga mengubah data, ini juga apa pengaduan pelayanan JKN. Itu ji pak." (KRM 27 Tahun)

"... Kemudahan nya waktu saya daftar kan jauh ke BPJS, kata tetangga pakai aplikasi JKN, jadi saya buka HP, sangat mudah, tapi unduh dulu mobile JKN pak. Misalnya cek informasi peserta, atau keluarga ada di aplikasi. Bisa juga pak kita mau sampaikan keluhan atau mengubah data klo peserta ada yang keluar. begitu pak ..." (SRM 23 Tahun)

"... Banyak kemudahan dirasakan itu misalnya itu pak, daftar atau merubah peserta JKN, bisa juga cek tagihan atau bayar tagihan, kadang juga kalo ada masalah pelayanan itu bisa disampaikan lewat aplikasi kana da pelayanan pengaduan atau keluhan disitu ada pak..." (RST 32 Tahun)

PEMBAHASAN

Tujuan pelayanan jaminan kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan pada dasarnya adalah membantu mengurangi permasalahan kesehatan yang dihadapi oleh masyarakat, pelayanan kesehatan dan pemerintah guna meningkatkan derajat kesehatan, melalui pengelolaan dana JKN yang akuntabel, dan efisien. Tujuan tersebut tertuang dalam rencana strategis BPJS Kesehatan kearah terwujudnya pembangunan kesehatan jangka menengah dan jangka panjang dengan mengedepankan pelayanan yang bermutu dan berkesinambungan.

Pencapaian tujuan masa depan JKN tidaklah mudah dilakukan oleh BPJS kesehatan. Oleh karena itu, maka guna mencapai tujuan pelayanan yang akuntabel maka pihak penyelenggara BPJS kesehatan wajib merumuskan target pelayanan public secara objektif, jelas, terukur dan spesifik dengan mengedapnkan optimalisasi pelayanan secara paripurna, efisien, cepat dan berkesinambungan. Demi tercapainya pelaksanaan fungsi-fungsi pelayanan public yang efektif, maka salah satu point penting yang harus diperhatikan adalah inovasi dan peningkatan pelayanan JKN melalui penyediaan *Mobile JKN* yang dapat diterapkan pada smart phone sehingga memudahkan masyarakat umum menggunakan pelayanan JKN secara berdaya guna dan berhasil guna.

Aplikasi mobile JKN diciptakan untuk mendukung pelayanan JKN di Indonesia. Dasar pemikiran penyediaan pelayanan ini adalah memudahkan pengguna dalam hal ini peserta JKN dalam memanfaatkan pelayanan JKN tanpa harus mendapatkan pelayanan langsung dengan petugas. Manfaat aplikasi Mobile JKN sangat banyak diantaranya dapat memperpendek pelayanan, mempercepat pelayanan, mempermudah pelayanan, mengurangi biaya pengeluaran, mencegah antrian pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pelayanan.

Berdasarkan temuan pada hasil penelitian hal ini mengindikasikan bahwa di era digital sekarang ini menginginkan seluruh pelayanan public termasuk pelayanan JKN harus terus melalukan inovasi pelayanan dalam bentuk aplikasi mobile, hal ini sejalan dengan meningkatnya masyarakat pengguna smart phone di Indonesia mencapai 100 juta lebih, artinya dari sisi infrastruktur sangat mendukung pengoperasian aplikasi mobile JKN. Penggunaan aplikasi mobile JKN, dalam implementasi nya pula mendapat respon yang luas dimasyarakat, sebab pengoperasiannya lebih fleksibel, mudah dan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Pada kenyataannya masyarakat pengguna aplikasi JKN merasa lebih memudahkan akses pelayanan JKN karena tanpa harus mendatangi kantor BPJS atau pihak bank. Kenyataan ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna dapat merasakan manfaat yang sangat besar ketika memakai aplikasi mobile JKN.

Manfaat yang bisa diperoleh dengan menggunakan aplikasi klik mobile JKN ini antara lain: (1). Memudahkan dalam mendaftar peserta lain untuk JKN. Dengan menggunakan aplikasi klik mobile JKN ini untuk mendaftar maka kita tidak perlu pergi ke kantor BPJS kesehatan untuk antri saat mendaftar. Pendaftaran ini ditujukan bagi para calon Peserta Bukan Penerima Upah ataupun peserta mandiri yang sebelumnya belum terdaftar di BPJS kesehatan. (2). Memudahkan jika ada data kita yang berubah. Data-data kita yang berubah misal alamat email, alamat surat, nomor telepon bahkan jika kita ingin mengubah kelas pelayanan di fasilitas kesehatan. Dengan mengubah data melalui smartphone tentu akan lebih simpel dan menghemat waktu. (3). Mendapatkan antrian *online* di fasilitas kesehatan. Tentu ini menjadi manfaat yang sangat besar di jaman sekarang. Apalagi sekarang ramai dihimbau agar tidak berkerumun. Mendapatkan antrian *online* seperti ini akan memudahkan kita untuk menjaga jarak dengan orang lain saat berada di fasilitas kesehatan. (4). Memudahkan mengecek tagihan serta pembayarannya. Dengan memakai aplikasi ini kita bisa mengecek berapa jumlah tagihan untuk iuran program JKN kita. Tidak hanya itu, proses pembayarannya juga bisa diinfokan melalui transfer bank atau Tokopedia. (5). Memudahkan mengajukan keluhan saat ada hal yang mengecewakan. Terkadang kita bisa mengalami beberapa masalah mengenai program JKN ini. Untuk memudahkan dalam menyampaikan pengaduan atau keluhan kita bisa menggunakan fitur dari klik mobile JKN ini loh. Daripada kita repot-repot pergi ke kantor BPJS kesehatan lebih baik menggunakan klik mobile JKN ini untuk keluhan kita. (6). Memudahkan kita dalam mencari daftar dokter untuk berkonsultasi. Dalam aplikasi ini ada fitur mengenai jadwal dokter praktek dan ini tentu akan memudahkan kita untuk berkonsultasi dengan terlebih dahulu mengecek jadwal dokternya⁽²⁾

Hasil temuan diperoleh bahwa ada Pengaruh penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* Terhadap Kemudahan Akses Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional, hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi mobile JKN menjadi suatu keharusan disediakan oleh BPJS dan perlunya dikembangkan model inovasi tersebut secara berkelanjutan untuk menjawab tantangan dan kebutuhan akan kemudahan, kecepatan, efisiensi, ketepatan, dan kemurahan pelayanan JKN. Sebelum Kehadiran aplikasi mobile JKN, sebagian masyarakat mengeluhkan adanya antrian pelayanan yang lama. Antrian yang lama dalam pelayanan JKN akan menimbulkan keresahan bagi pengguna pelayanan BPJS sebab adanya kesibukan masyarakat akan pekerjaan di kantor, pekerjaan dirumah ataupun keperluan lain yang sifatnya mendesak. Terkadang masyarakat pengguna pelayanan BPJS bila dihadapkan pada kondisi antrian yang panjang dan lama, maka mereka akan meninggalkan pelayanan tersebut untuk mendahulukan pekerjaan lain. Keluhan lain dalam pelayanan BPJS adalah efisiensi biaya sebab beberapa pengguna pelayanan dengan mendatangi langsung kantor BPJS, maka masyarakat harus mengeluarkan biaya tambahan seperti biaya transportasi. Keluhan lain pula dalam hal kecepatan pelayanan di kantor BPJS, namun bila dilakukan secara aplikasi mobile JKN makan akan lebih cepat pelayanan nya.

Hal tersebut sejalan dengan hasil temuan ⁽⁶⁾ yang mengatakan bahwa dengan adopsi penggunaan aplikasi ePuskesmas di Puskesmas Batua Makassar untuk *perceived easy of use*, sebagian besar pengguna aplikasi setuju dengan kemudahan pelayanan dan penggunaan aplikasi tersebut. Sistem e-Filing memberikan kemudahan, sistem yang tersentral, penyimpanan data-data yang mudah diakses kembali, dan pola interaksi antar sistem e-Filing yang saling menghubungkan antara petugas dan Wajib Pajak ⁽⁷⁾. Dengan diterapkannya aplikasi *point of sales* ini dapat membantu tugas-tugas pihak-pihak terkait atau seluruh *stake-holder* yang berhubungan langsung dengan aplikasi POS ini ⁽⁸⁾. Aplikasi Ogan lopian merupakan aplikasi yang dikeluarkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta yang sejatinya menginginkan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat setempat di bidang kesehatan, keamanan, laporan pengaduan masyarakat hingga pencarian lowongan pekerjaan ⁽⁹⁾. Aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor online berpengaruh positif terhadap efektivitas layanan pembuatan paspor ⁽¹⁰⁾

Penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai suatu metode dalam menyelaraskan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan perkembangan zaman dalam menjawab keluhan-keluhan masyarakat akan kemudahan dan kecepatan pelayanan public masa sekarang ini. Sistem transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan pada awalnya diterapkan untuk kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi kedalam bentuk pelayanan Aplikasi yang dapat digunakan oleh seluruh peserta dimana saja dan kapan saja saat masyarakat ingin membutuhkannya. Terdapat kemudahan bagi masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN karena dapat diterapkannya pada smart phone. Pengunduhannya lebih mudah dengan menggunakan Play Store pada seluler, selanjutnya dilakukan registrasi secara online.

Sejak diluncurkan pada tanggal 15 November 2017, aplikasi ini telah banyak diunduh oleh masyarakat pengguna JKN saat ini. Untuk memudahkan penggunaan aplikasi di smart phone melalui aplikasi mobile JKN, penyedia layanan aplikasi JKN telah melengkapi fitur-fitur pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh peserta. Fitur-fitur aplikasi mobile tersebut terdiri atas; (1). Fitur Peserta adalah fitur yang menginfokan data peserta dari nama, nomor kepesertaan, tanggal lahir, kelas perawatan, faskes tingkat pertama serta data tertanggung atau anak. (2). Fitur Kartu Peserta adalah yang menampilkan kartu peserta kita. (3). Fitur Ubah Data Peserta adalah fitur yang bisa digunakan saat kita akan mengubah kelas perawatan kita dengan melakukan pindah faskes tingkat pertama. Selain itu perubahan data diri seperti alamat email, nomor handphone, nomor kepesertaan dan alamat surat. (4). Fitur Pendaftaran Peserta adalah fitur yang memungkinkan kita untuk mendaftarkan peserta baru. (5). Fitur Premi adalah fitur yang menjelaskan tentang berapa iuran yang harus dibayarkan oleh peserta. Fitur ini hanya bisa dipakai oleh peserta pekerja mandiri. (6). Fitur Catatan Pembayaran adalah fitur yang isinya tentang informasi berapa jumlah pembayaran premi dan dendanya. (7). Fitur Pembayaran adalah fitur yang bisa digunakan untuk mengetahui bagaimana cara pembayaran iuran program JKN ini. Metode pembayarannya juga diberitahu dengan beberapa bank yang telah bekerja sama seperti Bank Mandiri, BNI, BRI, BTN dan Tokopedia. (8). Fitur Cek VA adalah fitur untuk bisa mengetahui nomor VA (virtual account) peserta BPBU dan BP. (9). Fitur Riwayat Pelayanan adalah fitur yang bisa dipakai untuk mengetahui pelayanan kesehatan apa saja yang sudah diterima oleh peserta di FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKRTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan). (10). Fitur Pendaftaran Pelayanan adalah fitur yang memungkinkan kita untuk mendaftar di fasilitas kesehatan dimana kita telah terdaftar untuk periksa misalnya. Dengan fitur ini kita bisa mendapatkan antrian *online* tanpa perlu repot saat datang ke fasilitas kesehatan itu. Tapi perlu diingat ya kalau sistem antrian *online* ini hanya jika fasilitas kesehatan tersebut terkoneksi dengan klik mobile JKN. (11). Fitur Skrining adalah fitur yang memungkinkan kita mengetahui adakah potensi masalah kesehatan seperti penyakit kronis (diabetes melitus, jantung koroner, ginjal kronik dan hipertensi). Kita akan lebih dulu menjawab 47 pertanyaan di fitur ini untuk mendapatkan jawabannya. (12). Fitur Info JKN adalah fitur yang isinya mengenai penjelasan tentang cara pendaftaran, hak dan kewajiban peserta, manfaat dan fasilitas yang didapatkan. (13). Fitur Lokasi adalah fitur yang dialami untuk memudahkan kita mencari fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan. Jangan lupa untuk mengaktifkan GPS pada smartphone kita ya. (14). Fitur Pengaduan Keluhan adalah fitur tempat mengajukan keluhan dan aduan dan ini bisa langsung tersambung ke BPJS Kesehatan Care Center. (15). Fitur Pengaturan adalah fitur yang memungkinkan kita untuk bisa menghapus notifikasi, keluar dari aplikasi atau mengganti kata sandi ⁽²⁾

Hasil temuan dari penelitian diperoleh pula bahwa beberapa kemudahan yang diperoleh dengan memanfaatkan aplikasi mobile JKN adalah kemudahan mendaftar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta dan keluarga, kemudahan mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran, dan kemudahan menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi JKN. Banyaknya kemudahan yang diperoleh masyarakat dengan penggunaan Mobile JKN, hal ini sejalan dengan tujuan pelayanan BPJS yang cepat, efisien, efektif, akuntabel dan paripurna sehingga masyarakat dapat merasa puas dan terus mendapatkan manfaat yang banyak dengan pelayanan mobile tersebut. Oleh karena itu seiring dengan perkembangan zaman dimasa depan agar fitur-fitur pelayanan lebih disederhanakan, lebih ditingkatkan kinerjanya dan dikembangkan pula jenis fitur yang telah ada selama ini sehingga kelemahan dan kekurangan dalam pelayanan dapat terus diperbaiki secara berkelanjutan menuju tatanan pelayanan BPJS yang mumpuni.

Hal tersebut sejalan dengan beberapa hasil penelitian yang mengatakan bahwa penggunaan Go-food membawa kemudahan dalam membeli makanan dan masyarakat mobilitasnya tinggi semakin dimudahkan dengan munculnya aplikasi Go Food ⁽¹¹⁾. Penggunaan *Payment Point Online Banking* Dapat Meningkatkan Kemudahan pelayanan pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara ⁽¹²⁾. Mobile aplikasi golink APPS untuk kemudahan Aksesibilitas terhadap pelayanan Anak berkebutuhan khusus ⁽¹³⁾. Ada Pengaruh Efektivitas Implementasi Dan Layanan Digital Pelni Mobile Terhadap Perspektif Pelanggan Selama New Normal Pandemic Covid-19 ⁽¹⁴⁾. Ada pengaruh kualitas layanan *mobile application* traveloka Terhadap kepuasan (kemudahan) pelanggan pada komunitas *backpacker* dunia ⁽¹⁵⁾. Ada Pengaruh kualitas aplikasi mobile, kepercayaan, harga, Dan promosi terhadap kepuasan (kemudahan) konsumen pada era Pandemi covid 19 (Studi Kasus Pada Online Shop: Tokopedia, Shopee, Bukalapak) ⁽¹⁶⁾. Ada Pengaruh kualitas pelayanan aplikasi maxim *mobile* terhadap kepuasan (kemudahan) pengguna dengan metode *Servqual* ⁽¹⁷⁾

KESIMPULAN

Aplikasi *Mobile* JKN merupakan suatu inovasi, dengan menciptakan sebuah aplikasi online yang dapat dimanfaatkan bagi pelayanan JKN oleh peserta JKN. Inovasi ini dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diunduh melalui aplikasi Mobile JKN di *Google Playstore* atau *Apps Store* pada *smart Phone*. Kesimpulan penelitian ini adalah ada pengaruh penggunaan aplikasi *mobile* JKN terhadap kemudahan akses pelayanan BPJS. Beberapa kemudahan yang diperoleh dengan memanfaatkan aplikasi mobile JKN adalah kemudahan mendaftar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta dan keluarga, kemudahan mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran, dan kemudahan menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi JKN.

DAFTAR PUSTAKA

1. BPJS. Panduan Manual Verifikasi Klaim INA-CBG. Jakarta: BPJS; 2018.
2. Nofianti M. Layanan Masyarakat di Era Digital [Internet]. 2020 [cited 2021 Aug 2]. Available from: <https://www.cekaja.com/produk-asuransi/news/171847-manfaat-klik-mobile-jkn-dan-fitur-fiturnya.html>
3. Usman W. Panduan Lengkap Aplikasi BPJS Kesehatan [Internet]. 2017 [cited 2021 Aug 2]. Available from: <https://kursuskomputergratis.com/panduan-aplikasi-mobile-jkn-kis>
4. BPJS Mobile JKN: Menjawab Kebutuhan Peserta di Era Digital. Jakarta: BPJS; 2017.
5. Consuelo DS. Pengantar Metode Penelitian (Anintroduction To Reserch Methods), Terjemahan Ali Muddin Tuwu. Jakarta: UI Press; 1993.
6. Tasmil. Penilaian Tingkat Adopsi Aplikasi ePuskesmas dengan Perspektif Technology Acceptance Model Adoption Assessment Level of ePuskesmas Application by the Perspective of Technology Acceptance Model. J. Pekommas. 2014;17:161–168.
7. Maulina P. Analisis Mcdonaldisasi Bentuk Pelayanan Publik Pada Sistem E-Filing Direktorat Jenderal Pajak (Djp) Online. J. Public Policy. 2018;4:1–12.
8. Permana SDH, Faisal. Analisa dan Perancangan Aplikasi Point of Sale (POS) untuk Mendukung Manajemen Hubungan Pelanggan. J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. 2015;2(20).
9. Atthahara H. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. J. Polit. Indones. 2018;3:66–77.
10. Ayutasya PI, Purwanti D, Amirulloh MR. Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online. e-jurnal.untirta.ac.id. 2018.
11. Nurbayti. Tren Pengguna Aplikasi Go-Food di Era Digital (Studi Fenomenologi Pengguna Go-Food di Universitas Amikom Yogyakarta). J. Komunikasi, Masy. dan Keamanan. 2019;1:1–10.
12. Aditi B. Analisis Strategi Kemudahan Pelayanan Dan Akurasi Ppob Terhadap Kinerja Payment Point Online Banking (PPOB) Pada Pelanggan Pt Perusahaan Gas Negara. J. Ilm. Manaj. dan Bisnis. 2017;17:56–67.
13. Sagirani T, Wahyuningtyas N. Mobile Aplikasi Golink Apps Untuk Kemudahan “ Golink Apps ” Mobile Application To Ease the Accessibi Lity of Services for Children With Special Needs. J. Komunikasi, Media Dan Inform. 2017;6:41–50.
14. Kurniawan L, Johanes, Franco R. Pengaruh Efektivitas Implementasi Dan Layanan Digital Pelni Mobile Terhadap Perspektif Pelanggan Selama New Normal Pandemic Covid-19. ITS. 2019;19.
15. Ardi VD. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Application Traveloka Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Komunitas Backpacker Dunia. JOM FISIP. 2018;5(1):1-9.
16. Merdekawati A, Perangin-angin ES, Masshitah S. Pengaruh Kualitas Aplikasi Mobile, Kepercayaan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Era Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Online Shop: Tokopedia, Shopee, Bukalapak). J Akrab Juara. 2021;6(3):156-173.
17. Azzahrah F, Amelia L. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual. JTSI. 2021;2(1):59-68.