

# INOVASI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN DI JAKARTA SELATAN

*by Irwan Tahir*

---

**Submission date:** 07-Apr-2023 04:03PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2058280114

**File name:** 10073-Article\_Text-35095-1-10-20220717.pdf (262.02K)

**Word count:** 5236

**Character count:** 34409

## INOVASI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN DI JAKARTA SELATAN

Meigy Angelita<sup>1</sup>, Sampara Lukman<sup>2</sup>, Irwan Tahir<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Cilandak, Jakarta, Indonesia

Email Korespondensi: meigybran@gmail.com

Diterima: 12-10-2021

Disetujui: 19-11-2021

Diterbitkan: 3-12-2021

1

### Abstrak

Pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi merupakan salah satu gerakan inovasi pelayanan publik dalam rangka mereformasi birokrasi di ranah pemerintahan Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan menganalisis penilaian keberhasilan, dan efektivitas dari penerapan pelayanan berbasis teknologi melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Utama Jakarta Selatan. Peneliti menggunakan metode kualitatif untuk mendeskripsikan dan memperoleh pemahaman menyeluruh dan mendalam mengenai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi yang difokuskan pada penggunaan aplikasi mobile JKN sebagai bentuk inovasi pelayanan jaminan kesehatan nasional pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN-KIS dapat dikategorikan sebagai inovasi karena mempunyai atribut keuntungan relative (relative advantage), kesesuaian (compability), kerumitan (complexity), kemungkinan dicoba (trialability), kemudahan diamati (observability). Peneliti menggunakan teori efektivitas pelayanan menurut David Krech, Richard an Egerton dan menyebutkan bahwa inovasi yang diterapkan oleh BPJS dalam hal ini khususnya inovasi Mobile JKN-KIS di Kantor Cabang Jakarta Selatan sudah efektif.

19

**Kata Kunci:** Inovasi, Efektivitas, Jaminan Kesehatan, Aplikasi Mobile JKN

### Abstract

33

The development of technology-based health services is one of the public service innovation in the context of reforming the bureaucracy of Indonesian government. This study aims to provide an overview and analyze the assessment of the success, and effectiveness of the application of technology-based services through Mobile JKN at BPJS Kesehatan at the South Jakarta Main Branch Office. Researchers used qualitative methods to describe and gain a thorough and in-depth understanding of technology-based public service innovations focused on the use of the JKN mobile application as a form of innovation in national health insurance services at the Health Social Security Administering Body (BPJS). The JKN-KIS Mobile Application can be categorized as an innovation because it has the attributes of relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. Researchers use the theory of service effectiveness according to David Krech, Richard an

Egerton and mention that the innovations implemented by BPJS in this case, especially the Mobile JKN-KIS innovation at the South Jakarta Branch Office, have been effective.

**Keywords:** Innovation, Effectiveness, Health Insurance, JKN Mobile Application

7

## PENDAHULUAN

Masalah kesehatan merupakan tanggung jawab bersama baik pemerintah maupun masyarakat. Gangguan kesehatan yang terjadi pada masyarakat akan berpengaruh terhadap pembangunan suatu Negara dan akan menimbulkan kerugian di bidang ekonomi. Pemerintah dituntut untuk mampu menciptakan suatu sistem pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Kesehatan mempunyai peranan penting dalam hidup masyarakat, karena kesehatan merupakan asset kesejahteraan badan, jiwa, dan sosial bagi setiap individu.

Pelayanan Publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga pelayanan publik memuat hal-hal yang potensial yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan swasta. Menurut Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong:128) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sesuai yang diamanatkan dalam Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

Pelayanan publik itu sendiri terdiri dari berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh Negara, berupa pelayanan di bidang barang dan jasa. Salah satu pelayanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah adalah pelayanan dalam bidang kesehatan. Setiap individu memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang sama begitu juga dalam bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat. Menurut Sinambela (2010:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi merupakan salah satu gerakan inovasi pelayanan publik dalam rangka mereformasi birokrasi di ranah pemerintahan Indonesia yang masih berbelit-belit, lambat, kurang efektif dan efisien serta belum adanya kejelasan waktu dalam memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Tuntutan publik pun akhirnya mengharuskan pemerintah

untuk melakukan reformasi pelayanan publik. Caranya dengan meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan publik serta pemberian pelayanan secara menyeluruh. Sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap semua pihak tanpa adanya diskriminasi. Salah satunya dengan menghadirkan suatu alat yang biasa dikenal dengan istilah *electronic government* atau biasa disingkat *E-Government*.

Pada prakteknya masih banyak permasalahan dan kendala pelaksanaan Program JKN mulai dari pendaftaran peserta yang lambat, tidak adanya kejelasan waktu pelayanan, berbelit-belit, antrian untuk memperoleh pelayanan, dan data yang tidak sesuai, belum lagi masyarakat yang telah mendaftar harus menunggu pencetakan Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang baru akan jadi setelah 7-14 hari setelah mendaftar di kantor BPJS. Untuk mengatasi kendala dan permasalahan yang ada, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan melakukan pengembangan terhadap kanal-kanal layanannya demi mengikuti perkembangan teknologi informasi berbasis digital. Hal ini dilakukan karena kini masyarakat ingin pelayanan yang cepat, mudah, dan pasti. BPJS saat ini memiliki dua layanan diantaranya, pertama yaitu layanan fisik, yang merupakan kantor cabang BPJS Kesehatan. Kedua, layanan digital, yang dapat diakses peserta atau calon peserta melalui aplikasi atau website BPJS Kesehatan. Dengan dua layanan tersebut masyarakat dapat memilih untuk mendapat layanan langsung dengan datang ke kantor BPJS atau mengunduh fitur digital BPJS melalui Google Play Store maupun Apple Store. BPJS juga memperkenalkan fitur terbaru, yaitu fitur yang mendukung penguatan infrastruktur dan penguatan operasional layanan BPJS Kesehatan.

Diharapkan dengan inovasi ini, masyarakat semakin dimudahkan dengan penerapan teknologi pada bidang pelayanan kesehatan melalui layanan dalam satu genggaman. Dengan inovasi ini, masyarakat tak perlu repot datang ke kantor BPJS untuk mendapatkan informasi dan pelayanan administrasi. Semua kebutuhan administrasi dan informasi bisa didapatkan dengan aplikasi ini. Bagi peserta BPJS Kesehatan atau Kartu Indonesia Sehat (KIS), inovasi ini dapat menghemat waktu dan biaya. Aplikasi Mobile JKN juga meningkatkan kepuasan peserta yang berobat di fasilitas kesehatan yakni dalam hal memberikan kepastian kepada peserta untuk mendapatkan nomor antrian yang dapat diakses dan dipantau secara online tanpa harus menunggu lama di fasilitas kesehatan.

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! SP4N). LAPOR! SP4N merupakan sebuah aplikasi yang digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan aspirasi atau

pengaduan terkait pelayanan publik berbasis media sosial atau online yang mudah diakses dan terpadu dengan 81 Kementerian/Lembaga, 5 Pemerintah Daerah, serta 44 BUMN di Indonesia. LAPOR! SP4N itu sendiri dikembangkan oleh Kantor Staf Kepresidenan dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan Kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik, contohnya BPJS Kesehatan.

Laporan terbanyak mengenai aplikasi Mobile JKN antara lain: 1) Proses pendaftaran online yang lambat dan klaim BPJS; 2) Data tidak real time seperti jumlah tagihan yang tidak sesuai antara milik pengguna dengan riwayat pembayaran yang secara online tercantum pada aplikasi; dan 3) Tindak lanjut pengaduan keluhan yang tidak jelas (LAPOR! SP4N).

Selain itu melalui media masa juga ditemukan beberapa kendala dan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan BPJS Kesehatan. Seperti pelayanan BPJS Kesehatan yang diterima berbeda dari iuran yang dibayarkan, klaim pembayaran kelas III tapi peserta bayar untuk kelas II. Kasus lain terkait pelayanan kesehatan, antara lain ada 27,4 juta data yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki karena 17 juta NIK-nya tidak lengkap, kemudian 0,4 juta NIK berisi campuran alfa numeric, 10 juta lebih NIK ganda. Dalam penelitian ini, peneliti lebih berfokus kepada Inovasi dan efektivitas dalam pelayanan berbasis teknologi melalui aplikasi mobile JKN-KIS yang diperuntukan kepada peserta BPJS Kesehatan. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis memilih judul "Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Melalui Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Pada Bpjs Kesehatan Di Kantor Cabang Utama Jakarta Selatan".

## KERANGKA TEORI

Inovasi sektor publik sebenarnya didasarkan pada semangat pelayanan bagi masyarakat dibandingkan semangat mengejar profit. Inovasi di sektor publik sendiri begitu dibutuhkan mengingat banyaknya kendala dan masalah yang dikeluhkan masyarakat terkait pelayanan publik. Menurut Koch (2005) dalam Wahyuni (2016:28) mengatakan bahwa inovasi adalah persoalan penggunaan hasil pembelajaran yaitu penggunaan kompetisi anda sebagai dasar penemuan cara baru dalam melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan. Sedangkan menurut Rosenfeld dalam Sutarno (2012:132), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Selain itu juga Rogers dalam LAN menambahkan (2007:115) bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

Lebih lanjut dijelaskan oleh Mulgan dan Albury (2003) dalam Junior (2016:9) menyatakan bahwa, Inovasi yang berhasil adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa dan metode baru yang dapat

menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan.

Berbeda halnya dengan Muluk (2008) dalam Hilda (2014:4) yang menjelaskan Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategi baru atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Jenis lain yang juga berkembang adalah inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan ide baru, atau transformasi metode atau cara baru yang sengaja diciptakan dengan tujuan memperbaiki kualitas dan efisiensi produk atau layanan yang disediakan organisasi atau badan tertentu. Dalam penelitian ini inovasi pelayanan yang dilakukan BPJS Kesehatan berupa inovasi pelayanan berbasis teknologi yang diwujudkan dalam aplikasi mobile JKN.

Inovasi erat kaitannya teknologi dan informasi, khususnya internet, memiliki peranan penting dalam meningkatkan transparansi. Richard Heeks dalam LAN (2007:98) mengelompokkan manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu: 1) Manfaat pada Tingkat Proses: a) Menghemat biaya: mengurangi biaya transaksi bagi masyarakat untuk akses ke informasi pemerintah dan mengirimkan informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyediakan informasi; b) Menghemat waktu: mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain; c) Mengurangi keterbatasan: dimanapun, kapanpun informasi dan layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat; d) Keputusan yang lebih baik: pimpinan dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan. 2) Manfaat pada Tingkat Pengelolaan: a) Merubah perilaku aparatur: mengurangi interes pribadi dan meningkatkan interes rasional atau nasional. Misalnya dalam mengurangi tindakan korupsi, mengurangi pemalsuan, kerja lebih efektif dan efisien dan perlakuan terhadap masyarakat yang lebih setara dalam pelayanan public; b) Merupakan perilaku masyarakat: partisipasi yang lebih besar terhadap proses pemerintahan dan memperluas kesempatan pemasok untuk ambil bagian dalam pelayanan pengadaan barang atau jasa; c) Pemberdayaan: meningkatkan keseimbangan kekuatan antar kelompok, melalui kemudahan, akses ke informasi pemerintahan.

Sebuah pembaruan dapat dikatakan inovasi apabila sebuah pembaruan atau ide tersebut sesuai atau telah memenuhi karakteristik inovasi. Adapun beberapa karakteristik inovasi yang dijelaskan oleh Rogers dalam LAN (2014:45) bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut: 1) Keuntungan Relatif (*relative advantage*) Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakanya

dengan yang lain. 2) Kesesuaian (*compability*) Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat; 3) Kerumitan (*complexity*) dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting; 4) Kemungkinan Dicoba (*triability*) Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi; 5) Kemudahan Diamati (*observability*) Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Kelima karakteristik inovasi menurut Rogers diatas, akan digantikan penelitian untuk menganalisis lebih mendalam terkait dengan penerpaan Inovasi pelayanan BPJS Kesehatan berbasis teknologi dalam bentuk aplikasi Mobile JKN dengan memfokuskan pada perbandingan model pelayanan konvensional dan setelah adanya model virtual berbasis teknologi.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian pada hakekatnya merupakan strategi yang dipilih oleh peneliti untuk mengintegrasikan secara menyeluruh komponen riset dengan cara logis dan sistematis untuk membahas dan menganalisis apa yang menjadi fokus penelitian. “Desain penelitian pada hakikatnya merupakan suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian” (Alsa, 2003). Menurut Arikunto (2010) desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan bagi peneliti yang menuntun serta menentukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, tanpa desain yang benar seorang peneliti tidak akan dapat melakukan penelitian dengan baik karena yang bersangkutan tidak mempunyai pedoman arah yang jelas.

Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan, proses kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data-data secara induktif dari tema yang khusus ke tema yang umum dan menafsirkan makna data, laporan akhir

untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan.

Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan, partisipan adalah orang-orang yang diajak berwawancara, diminta memberikan data, pendapat, pemikiran dan persepsinya. Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan berbagai macam strategi yang bersifat interaktif seperti wawancara mendalam, observasi dan dokumen- dokumen serta teknik-teknik pelengkap dari berbagai sumber. Penelitian kualitatif memiliki dua tujuan utama yaitu untuk menggambarkan dan mengungkapkan (to describe and explore) dan tujuan yang kedua yaitu menggambarkan dan menjelaskan (to describe and explain).

Metode penelitian menurut Mantra (2004) dalam buku Moleong (2007), “mengemukakan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.” Metode penelitian kualitatif juga merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam (indepth analysis), yaitu mengkaji masalah secara kasus per kasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya.

Data yang dikumpulkan dari hasil penelitian lapangan berupa kata-kata hasil wawancara, gambar, tabel foto, atau dokumen-dokumen. Dengan kata lain metode deskriptif menggambarkan suatu fenomena yang ada dengan jalan memaparkan data secara kata-kata dan gambar. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif penelitian bermaksud untuk memaparkan mengenai gejala-gejala yang terdapat di dalam masalah penelitian yaitu mendeskripsikan dan memperoleh pemahaman menyeluruh dan mendalam mengenai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi yang difokuskan pada penggunaan aplikasi mobile JKN sebagai bentuk inovasi pelayanan jaminan kesehatan nasional pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

## PEMBAHASAN

### Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Mobile JKN

Inovasi merupakan ide baru, atau transformasi metode atau cara baru yang sengaja diciptakan dengan tujuan memperbaiki kualitas dan efisiensi produk atau layanan yang disediakan organisasi atau badan tertentu. Dalam penelitian ini inovasi pelayanan yang dilakukan BPJS Kesehatan berupa inovasi pelayanan berbasis teknologi yang diwujudkan dalam aplikasi mobile JKN. Koch (2005) dalam Wahyuni (2016:28) mengatakan bahwa inovasi



adalah persoalan penggunaan hasil pembelajaran yaitu penggunaan kompetensi anda sebagai dasar penemuan cara baru dalam melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan. Sedangkan menurut Rosenfeld dalam Sutarno (2012:132), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru.

Sebuah pembaruan dapat dikatakan inovasi apabila sebuah pembaruan atau ide tersebut sesuai atau telah memenuhi karakteristik inovasi. Adapun beberapa karakteristik inovasi yang dijelaskan oleh Rogers dalam LAN (2014:45) bahwa inovasi mempunyai atribut keuntungan relative (*relative advantage*), kesesuaian (*compability*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*), kemudahan diamati (*observability*).

Lebih lanjut peneliti akan menjelaskan tentang inovasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Utama Jakarta Selatan berdasarkan karakteristik inovasi oleh Rogers. 1) Keuntungan Relatif (*relative advantage*) Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Aplikasi Mobile JKN ini merupakan bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi kedalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (*self service*). Lebih lanjut, Kepala Kantor Cabang Utama Jakarta Selatan menjelaskan, beberapa inovasi terbaru yang dikembangkan pendaftaran pelayanan secara online (*antrean online*) dan konsultasi dokter via chat yang akan memudahkan peserta untuk mengakses fasilitas kesehatan. Menurut hasil wawancara kepada pengguna aplikasi Mobile JKN, didapatkan bahwa 77% narasumber menerangkan, mereka merasakan adanya kemudahan dalam mengakses aplikasi Mobile JKN yang mana hal tersebut menjadi keuntungan tersendiri bagi pengguna.

Kesesuaian (*compability*) inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

Dari hasil wawancara dengan pihak Kantor Cabang Utama Jakarta Selatan, didapatkan bahwa Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Utama Jakarta Selatan dikembangkan menyesuaikan dengan kebutuhan penggunaannya dalam hal ini tentunya peserta JKN, melalui aplikasi ini peserta dapat mengakses beragam informasi terkait: a) Informasi lokasi fasilitas Kesehatan; b) Informasi ketersediaan tempat tidur seluruh rumah sakit yang

bekerjasama dengan BPJS; c) Artikel yang berisikan Tips Sehat, Gaya hidup, berita dan testimoni.

<sup>1</sup> Kerumitan (*complexity*) Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Berdasarkan kuisioner yang diberikan peneliti ke 13 narasumber, didapatkan data sebagai berikut: Sebanyak 3 dari 13 orang mengatakan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN lebih rumit dibandingkan dengan manual menggunakan <sup>27</sup>artu fisik seperti sebelumnya. Dapat disimpulkan bahwa Mobile JKN tetap mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari inovasi sebelumnya.

Dari hasil wawancara 23% pengguna aplikasi mobile JKN merasakan kerumitan dalam menggunakan aplikasi tersebut, dikarenakan beberapa faktor seperti : a) Terbatasnya pulsa dan kuota internet; b) Untuk pengguna usia lanjut mengalami kesulitan penggunaan aplikasi tersebut; c) Sulit untuk mengupdate status aktif atau tidaknya keanggotaan BPJS; d) Tidak bisa memindahkan data kartu peserta ke email atau whatapp; e) Tidak bisa mendaftarkan pembayaran iuran bulanan atau transaksi gagal; f) Seringnya peserta mengalami kesulitan log in; g) Kesulitan meng-update data diri peserta.

<sup>11</sup> Kemungkinan Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Sebelum peluncurannya, aplikasi Mobile JKN sudah melalui fase uji coba atau trial. Menurut hasil wawancara kepada pendaftar aplikasi tersebut. Dilihat dari hasil wawancara kepada pendaftar aplikasi Mobile JKN, sebanyak 77% dari total narasumber sudah mencoba aplikasi Mobile JKN untuk keperluannya dalam mengakses fasilitas kesehatan, dan 23% pengguna belum mencoba dengan alasan belum dibutuhkan dicoba (*triability*).

<sup>1</sup> Kemudahan Diamati (*observability*) Sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Saat ini aplikasi Mobile JKN sudah menyediakan fitur-fitur yang memudahkan peserta untuk mendapatkan pelayanan yang tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Aplikasi Mobile JKN juga memudahkan pengguna dalam menyelesaikan keperluan berobat dan transaksi lainnya. Dilihat dari hasil wawancara bahwa ada sebanyak 77% dari total narasumber atau sebanyak 10 orang menjawab bahwa mereka lebih mudah menyelesaikan keperluan dalam berobat, pindah fasilitas kesehatan, peserta tidak perlu mengantre pada saat pendaftaran dan menunggu terlalu lama serta transaksi pembayaran lainnya melalui aplikasi Mobile JKN.

## Efektivitas Program Pelayanan Publik Mobile JKN

Efektivitas dapat diartikan dengan tingkatan sejauh mana organisasi tersebut melakukan kegiatan atau fungsi-fungsinya, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Kegiatan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Untuk mengkaji efektivitas program pelayanan publik Mobile JKN, peneliti menggunakan teori efektivitas pelayanan menurut David Krech, Richard an Egerton menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut: 1) Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan; merupakan output dari kegiatan yang dilaksanakan oleh kantor BPJS Jakarta Selatan, dengan mengukur jumlah pendaftar selama dilaksanakn program aplikasi Mobile JKN. Data yang didapatkan dari HUMAS BPJS, Saat ini tercatat pengguna Aplikasi Mobile JKN versi Android sebanyak > 1.000.000 user dan Aplikasi Mobile JKN versi iOS sebanyak > 2.000 user; 2) Tingkat kepuasan yang diperoleh: kepuasan masyarakat atau individu dapat diukur dengan : sangat puas jika kinerja lembaga melebihi ekspektasi, individu / masyarakat akan puas jika kinerja lembaga sama dengan ekspektasinya, sedangkan tidak puas jika kinerja lembaga dibawah ekspektasi individu atau masyarakat.

Menurut hasil wawancara berdasarkan informasi yang didapat oleh peneliti melalui wawancara, sebanyak lima orang narasumber (38%) menjawab pilihan puas dan delapan (62%) yang lainnya menjawab dengan pilihan kurang puas. Jawaban dari narasumber yang menjawab puas dalam penggunaan aplikasi mobile JKN karena kemudahan dalam mendaftar tidak perlu mengantre, kemudahan mendapatkan informasi ketersediaan tempat tidur pada rumah sakit rekanan BPJS, konsultasi dokter bisa menggunakan chat dan menunggu terlalu lama saat berobat, serta alasan kemudahan bertransaksi pembayaran iuran BPJS kesehatan.

Sedangkan yang menjawab kurang puas dalam penggunaan aplikasi mobile JKN karena terbatasnya pulsa dan kuota internet pengguna aplikasi tersebut, untuk pengguna usia lanjut dan yang belum melek teknologi mengalami kesulitan aplikasi tersebut, sulit untuk memperbarui status aktif atau tidaknya keanggotaan BPJS, tidak bisa memindahkan data kartu peserta ke email ataupun WhatsApp, tidak bisa melakukan pembayaran iuran atau transaksi gagal, seringnya peserta mengalami kesulitan log in aplikasi tersebut, kesulitan memperbarui data diri peserta dan jaringan diaplikasi tidak stabil.

Pengguna Mobile JKN-KIS juga sudah menganggap bahwa aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka. Dari data yang didapatkan oleh peneliti sebanyak 10 orang narasumber menjelaskan bahwa aplikasi Mobile JKN-KIS sudah sesuai dengan kebutuhan mereka dalam pindah fasilitas kesehatan, peserta tidak perlu mengantre pada saat pendaftaran dan

menunggu terlalu lama serta transaksi pembayaran lainnya melalui aplikasi Mobile JKN. Sedangkan tiga orang yang lainnya menjawab bahwa aplikasi ini tidak sesuai dengan kebutuhannya yang mana ketidaksesuaian tersebut dinilai berkaitan dengan tingkat kerumitan penggunaan aplikasi Mobile JKN-KIS dibandingkan dengan kartu fisik karena terbatasnya kuota internet, untuk pengguna usia lanjut mengalami kesulitan penggunaan aplikasi tersebut, sulit untuk mengupdate status aktif atau tidaknya keanggotaan BPJS, tidak bisa memindahkan data kartu peserta ke email atau whatsapp, tidak bisa mendaftar pembayaran iuran bulanan atau transaksi gagal, seringkali peserta mengalami kesulitan log in.

Produk kreatif; Pendapat yang dikemukakan oleh Pasma (2008) yang mengemukakan beberapa atribut untuk produk yang kreatif yaitu: Keaslian pada tingkat kebaruan produk kemungkinan dapat di realisasikan, Tingkat transformasi suatu produk, Kelayakan produk yang menyangkut aspek kualitas dan ide produk. Menurut hasil wawancara yang didapat oleh peneliti, pihak informan menjelaskan bahwa aplikasi Mobile JKN ini merupakan bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi kedalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (*self service*). Saat ini, Mobile JKN menyediakan fitur-fitur yang memudahkan peserta untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus datang langsung ke Faskes.

Terkait dengan kualitas aplikasi Mobile JKN-KIS, peneliti sudah menyiapkan pertanyaan untuk pengguna aplikasi tersebut. Dari hasil wawancara peneliti mendapatkan informasi sebagai berikut. Sebanyak 8 narasumber menilai kualitas aplikasi Mobile JKN-KIS ini bagus karena aplikasi selalu update, banyaknya fitur terbaru diaplikasi tersebut, kemudahan pendaftaran pasien dirumah sakit tanpa menunjukkan kartu BPJS, kemudahan pendaftaran peserta baru tanpa harus datang ke kantor cabang BPJS, kemudahan mencari informasi ketersediaan kamar pada rumah sakit rekanan BPJS, sedangkan 5 narasumber merasa aplikasi Mobile JKN-KIS ini kurang bagus karena aplikasi saat log in selalu meminta OTP (one time password) yang dikirim melalui SMS (short message service) memotong pulsa pengguna aplikasi mobile JKN sebesar Rp. 700,00, terlalu seringnya gagal transaksi pembayaran iuran bulanan keanggotaan, kesulitan pindah kepesertaan dari anggota BPJS Pekerja Penerima Upah yang iuran bulannya dipotong perusahaan secara langsung dari hasil gajinya berubah menjadi kepesertaan BPJS mandiri yang pembayaran iurannya harus dilakukan tanggal 5 setiap bulannya jika telat atau menunggak pembayaran status kepesertaan akan diberhentikan sementara sejak tanggal 1 bulan berikutnya.

Intensitas yang akan dicapai Menurut Andarwati & Sankarto dalam Erickson indikator intensitas mengakses media sosial adalah sebagai berikut: Durasi penggunaan media sosial mengacu pada lamanya seseorang

menggunakan media sosial. Durasi juga dipengaruhi oleh motif seseorang dalam mengakses media sosial, dan biaya pengguna internet. Durasi penggunaan dinyatakan dalam satuan kurun waktu tertentu (misalnya permenit atau perjam). Dan Frekuensi yang mengacu pada pengertian seberapa sering atau kali seseorang menggunakan media sosial. Frekuensi dinyatakan dalam kurun waktu tertentu (misalnya per hari, per minggu atau perbulan). Tidak begitu berbeda dengan durasi, frekuensi juga dipengaruhi oleh motif menggunakan internet, dan biaya penggunaan internet).

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti menggunakan wawancara, sebagian besar jawaban narasumber menggunakan aplikasi Mobile JKN selama kurang dari 1 jam dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. 6 orang narasumber menggunakan aplikasi dalam 1 hari 5-30 menit, 6 orang narasumber lainnya hanya menggunakan sesuai kebutuhan saja sedangkan 1 orang belum menggunakan sama sekali karena belum dibutuhkan.

## KESIMPULAN <sup>1</sup>

Sebuah pembaruan dapat dikatakan inovasi apabila sebuah pembaruan atau ide tersebut sesuai atau telah memenuhi karakteristik inovasi. Adapun menurut beberapa karakteristik inovasi yang dijelaskan oleh Rogers dalam LAN (2014:45), Aplikasi Mobile <sup>12</sup>N-KIS dapat dikategorikan sebagai inovasi karena mempunyai atribut keuntungan relatif (relative advantage), kesesuaian (compability), kerumitan (complexity), kemungkinan dicoba (triability), kemudahan diamati (observability).

Kegiatan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Lebih lanjut peneliti mengkaji efektivitas program pelayanan publik Mobile JKN, peneliti menggunakan teori efektivitas pelayanan menurut David Krech, Richard an Egerton dan menyebutkan bahwa inovasi yang diterapkan oleh BPJS dalam hal ini khususnya inovasi Mobile JKN-KIS di Kantor Cabang Jakarta Selatan sudah efektif. Dilihat dari jumlah pendaftar Aplikasi Mobile JKN versi Android sebanyak > 1.000.000 user dan Aplikasi Mobile JKN versi iOS sebanyak > 2.000 user, tingkat kepuasan dan pemenuhan ekspektasi yang tinggi, kualitas ide yang mumpuni dan juga durasi serta frekuensi penggunaan aplikasi <sup>22</sup>Mobile JKN- KIS oleh pengguna.

Dalam penerapan inovasi tersebut tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung dan faktor penghambat. Dijelaskan lewat wawancara, faktor pendukung penerapan inovasi ada dua yaitu penyebaran informasi yang bisa lebih cepat dan juga trend teknologi era digital. Sedangkan untuk faktor penghambat penggunaan aplikasi Mobile JKN terdapat pada penyebaran informasi yang belum menyeluruh tersampaikan kepada masyarakat dan kemampuan individu dalam pengoperasian gadget yang belum mumpuni, terutama untuk peserta yang sudah lanjut usia maupun belum melek teknologi.

Untuk menghadapi hambatan yang terjadi dalam penerapan inovasi Mobile JKN-KIS, Kantor Cabang Jakarta Selatan, baik dalam segi penyampaian informasi mengenai aplikasi Mobile JKN maupun cara pengoperasian aplikasi Mobile JKN, sudah melakukan beberapa upaya antara lain sosialisasi dan edukasi secara langsung kepada peserta/masyarakat; Penyebaran **28** **anner/Leaflet Mobile JKN** di lingkungan Kantor Cabang Jakarta Selatan, **Fasilitas Kesehatan Tingkat** **29** **Pertama, Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (RS) dll; Pemberian informasi melalui Media Sosial seperti Instagram, Twitter, Facebook, Tiktok dan website resmi serta situs Jamkesnews.com; dan Penayangan informasi Mobile JKN serta cara penggunaannya pada Videotron dan LCD yang tersedia di lingkungan Kantor Cabang Jakarta Selatan, Faskes Tingkat Pertama, Faskes Rujukan Tingkat Lanjut (RS) dan lingkungan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan termasuk media sosialnya.**

#### DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara. Bayu Dardias Kurniadi. 2011. Praktek Penelitian Kualitatif. Yogyakarta. hal. 248 Chazali H. Situmorang. 2013. Reformasi Jaminan Sosial di Indonesia. Depok: Cinta Indonesia, hal: 251-252.
- Denhardt, James V, and Robert B. Denhardt. 2003. The New Public Service: Serving Not Steering. Amonk, N.Y: M.E. Sharpe.
- Denim, Sudarmawan. 2004. Motivasi, Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Indrajit, Richardus Eko dkk. 2002. E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta:
- LAN. 2014. Handbook Inovasi Administrasi Negara. Jakarta: Pusat Pusat Inovasi Tata Pemerintahan – Deputi Inovasi Administrasi Negara – Lembaga Administrasi Negara.
- Huberman, Miles dan. 1992. Analisa Data Kualitatif. Universitas Indonesia: Jakarta. hal. 15-19
- Moenir, A.S. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. PT. Bumi Aksara
- Moleong, L. J. 2007. Metodologi Penelitian Kuanlitatif. Bandung: PT Remaja Rosda Karya, hal: 18
- Pamudji. 2007. Ekologi Administrasi Negara. Jakarta: Bina Aksara.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. Manajemen Kualitas: Perspektif Global. Yogyakarta: Ekonisia.

- Ratminto. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rianto, Budi. Dkk. 2012. Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. Manajemen Pemerintah Indonesia. Jakarta: Djambatan.
- Sinambela, Lijan Potlak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara. Sandu Siyoto, dan M. Ali Sodik. Dasar Metode Penelitian. (Cetakan 1)(Literasi Media Publising, Yogyakarta 2015 ). hal. 28
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. (Cetakan ke 19)(Alfabeta, Bandung, 2005), hal. 52
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2013, hal. 270-274
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, Raditia Wahyu dkk. 2014. Perlindungan Sosial Di Indonesia: Tantangan Dan Arah Ke Depan. Jakarta: Direktorat Perlindungan dan Kesejahteraan Masyarakat, Kementerian Bappenas.
- Suharto, Edi. 2013. Kemiskinan & Perlindungan Sosial di Indonesia: Mengagasa Model Jaminan Sosial Universal Bidang Kesehatan. Bandung: Alfabeta hal. 81.
- Jurnal Pendidikan dan Pengajaran, Jilid 47, Nomor 2-3, Oktober 2014, hal. 96

# INOVASI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN DI JAKARTA SELATAN

## ORIGINALITY REPORT

**67%**  
SIMILARITY INDEX

**67%**  
INTERNET SOURCES

**30%**  
PUBLICATIONS

**43%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

**1** [digilib.unila.ac.id](http://digilib.unila.ac.id) Internet Source **36%**

**2** [pdfs.semanticscholar.org](http://pdfs.semanticscholar.org) Internet Source **8%**

**3** [123dok.com](http://123dok.com) Internet Source **4%**

**4** [centralnews.co.id](http://centralnews.co.id) Internet Source **3%**

**5** [www.coursehero.com](http://www.coursehero.com) Internet Source **2%**

**6** [www.scribd.com](http://www.scribd.com) Internet Source **2%**

**7** [unimuda.e-journal.id](http://unimuda.e-journal.id) Internet Source **1%**

**8** [aenurhabri.wordpress.com](http://aenurhabri.wordpress.com) Internet Source **1%**

**9** [repository.unibos.ac.id](http://repository.unibos.ac.id) Internet Source **1%**



10	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1 %
12	<a href="http://digilib.uns.ac.id">digilib.uns.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://repository.upi.edu">repository.upi.edu</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://docobook.com">docobook.com</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://lib.ui.ac.id">lib.ui.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://bisnis.tempo.co">bisnis.tempo.co</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://administrativa.fisip.unila.ac.id">administrativa.fisip.unila.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	Tri Yuniningsih, Endang Larasati, Nurul Lutfiana, Diah Hariani, Susi Sulandari. "Relative Advantage Dimensions In The Online Health Information System (SINAKES) In	<1 %

# Semarang City of Central Java", Journal of Applied Science, Engineering, Technology, and Education, 2020

Publication

---

21	<a href="http://bpjs-kesehatan.go.id">bpjs-kesehatan.go.id</a> Internet Source	<1 %
22	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://www.balipuspanews.com">www.balipuspanews.com</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://www.idxchannel.com">www.idxchannel.com</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://www.jamkesnews.com">www.jamkesnews.com</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="http://ejournal2.undip.ac.id">ejournal2.undip.ac.id</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="http://www.jurnal.ugj.ac.id">www.jurnal.ugj.ac.id</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://www.kompasiana.com">www.kompasiana.com</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://eprints.uns.ac.id">eprints.uns.ac.id</a> Internet Source	<1 %

---

31 [kominfo.go.id](http://kominfo.go.id) <1 %  
Internet Source

---

32 [lianadigital.com](http://lianadigital.com) <1 %  
Internet Source

---

33 [repository.umy.ac.id](http://repository.umy.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

34 Suhadi Suhadi. "DAMPAK PENGGUNAAN  
APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP PELAYANAN  
BPJS", Jurnal Kesehatan, 2022 <1 %  
Publication

---

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On