

Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Pelayanan BPJS

Suhadi^{1*}, Jumakil², Kamrin³, Irma⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo Jl. H.E.A Mokodompit No. 1
Anduonohu, Kota Kendari 93232, Telp. 0401-3194108

E-mail Corresponding Author: suhaditsel77@uho.ac.id

Tanggal Submisi: 10 Oktober 2021; Tanggal Penerimaan: 20 Januari 2022

ABSTRAK

Saat ini teknologi informasi digitalisasi semakin cepat berkembang. Dampak kemajuan tersebut memaksa para penyedia pelayanan public mengubah metode kerja dari pelayanan yang bersifat manual ke pelayanan yang bersifat automatic dengan memanfaatkan system digitalisasi. Dengan Hadirnya teknologi informasi akan memudahkan pelayanan sektor kesehatan termasuk pelayanan BPJS. Tujuan penelitian untuk mengetahui dampak penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pelayanan Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kota Kendari. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Informan adalah peserta JKN sebanyak 3 orang dan petugas BPJS sebanyak 2 Orang. Kriteria pemilihan informan adalah peserta JKN aktif pengguna layanan mobile JKN, mengetahui kejadian, argumentasi rasional, merasakan dampak kejadian, terlibat langsung dengan kejadian, memiliki waktu yang cukup, dan mampu menyampaikan informasi dengan baik. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam dan observasi. Analisis data dilakukan dengan *matriks content analysis*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa ada dampak penggunaan aplikasi *Mobile JKN* bagi peserta yaitu peserta dapat memperoleh kemudahan dalam hal akses pelayanan JKN, mengurangi biaya pengeluaran transportasi, menghemat waktu pelayanan, mengurangi antrian pelayanan, mengurangi jarak ketempat pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan JKN. Kesimpulan; Dampak penggunaan aplikasi *Mobile JKN* bagi peserta adalah kemudahan akses pelayanan, mengurangi biaya pengeluaran transportasi, menghemat waktu pelayanan, mengurangi antrian pelayanan, mengurangi jarak pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan JKN. Rekomendasi; peserta JKN agar memanfaatkan aplikasi mobile JKN untuk kemudahan pelayanan. Pihak BPJS agar menyempurnakan Vitur pelayanan Aplikasi *mobile JKN*. Peneliti lain melakukan penelitian dampak aplikasi mobile JKN bagi pihak BPJS.

Kata Kunci: BPJS, *Mobile JKN*, Dampak, Pelayanan

ABSTRACT

Currently, digital information technology is growing rapidly. The impact of these advances has forced public service providers to change their work methods from manual services to automatic services by utilizing a digitalization system. The presence of information technology will facilitate health sector services, including BPJS services. The purpose of the study was to determine the impact of using the JKN Mobile Application on the Services of the Health Social Security Implementing Agency in Kendari City. The type of research used is qualitative research, with a case study approach. The informants were 3 JKN participants and 2 BPJS officers. The criteria for selecting the informants are active JKN participants, users of JKN mobile services, knowing events, rational arguments, feeling the impact of events, being directly involved with events, having sufficient time, and being able to convey information well. Data was collected by means of in-depth interviews and observation. Data analysis was carried out using a content analysis matrix. The results of the study show that there is an impact using the Mobile JKN application for participants, namely participants can get convenience in terms of accessing JKN services, reduce transportation costs, save service time, reduce service queues, reduce distance to service places and speed up JKN service time. Conclusion; The impact of using the Mobile JKN application for participants is the ease of access to services, reduced transportation costs, reduced service time, reduced service queues, reduced service distances and accelerated JKN service time. Recommendation; JKN participants to take advantage of the JKN mobile application for ease of service. BPJS to improve the features of the JKN mobile application service. Other researchers conducted research on the impact of the JKN mobile application on BPJS

Keywords: *BPJS, Mobile JKN, Impact, Service*

ISSN: 1979-7621 (Print); 2620-7761 (Online);

DOI: 10.23917/jk.v15i1.15977

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), 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 system pelayanan kesehatan, sistem kendali mutu dan kendali biaya, serta system pembayaran pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif guna tercapainya sustainibilitas program JKN (BPJS, 2018)

Di era perkembangan teknologi saat ini yang semakin cepat dan canggih khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi telah melekat pada diri manusia sehingga menjadi hal yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia sehari-hari. Salah satu teknologi yang paling banyak digunakan oleh manusia adalah Smartphone / Android sebagai alat bantu dalam menjalankan aktivitas yang menyajikan berbagai informasi dan komunikasi. Android merupakan perangkat lunak system operasi yang memakai basis kode komputer yang dapat didistribusikan secara terbuka atau open source sehingga pengguna bisa membuat aplikasi baru di dalamnya. Android menyediakan platform terbuka bagi para pengembang untuk dapat menciptakan aplikasi mereka sendiri yang digunakan untuk perangkat lunak mobile seperti handphone, smartphone, dan tablet (Hidayati et al, 2018)

Dalam pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu inovasi terbaru yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yaitu *Mobile JKN*. *Mobile JKN* ini merupakan suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, yang di ubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta kapanpun dan dimana pun (Wulandari, 2019)

Aplikasi *Mobile JKN* merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui *smartphone*. Aplikasi ini menjadi terobosan baru BPJS Kesehatan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendaftar, dan merubah data kepesertaan, mudah untuk mendapatkan informasi data peserta keluarga, mudah dalam melihat

biaya pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Begitupun dapat memudahkan pada saat lupa membawa kartu cukup klik saja aplikasi ini maka kartu JKN bisa langsung diperlihatkan kepada petugas dan pada aplikasi ini terdaftar secara per kartu keluarga bukan individu (BPJS RI, 2017)

Dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat, mengharuskan berbagai Perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya atau untuk memanjakan para pelanggannya dan dapat memberikan kemudahan atau solusi yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan / keinginan pelanggan, sehingga pelanggan puas dan tetap berlangganan dengan produk atau jasa yang ditawarkan (Hidayati et al, 2018)

BPJS Kesehatan kini semakin dekat dengan masyarakat, sejak awal dirilisnya Aplikasi *Mobile JKN-KIS* hingga sekarang telah melakukan perubahan pelayanan secara manual (*face to face*) menjadi pelayanan online (mudah, cepat dan efisien) yang 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 (Usman, 2017)

Aplikasi mobile JKN pertama kali diluncurkan pada tanggal 15 November 2017, oleh Badan penyelenggara Jaminan kesehatan Nasional. Peluncuran aplikasi ini di dorong oleh adanya Trend teknologi informasi yang mengarah kepada penggunaan aplikasi mobile, dimana semua pekerjaan dibantu oleh sistem digital online. Hal ini dilakukan untuk membantu para peserta BPJS Kesehatan dalam bertransaksi, peningkatan pelayanan terhadap peserta JKN dan Kartu Indonesia Sehat, kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan. Prinsip kemudahan akses pelayanan BPJS tersebut, sejalan dengan indikator pelayanan publik yang dikeluarkan oleh Kemenpan RI No. 63 Tahun 2003), yang meliputi 10 aspek untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan: 1) Kesederhanaan, 2) Kejelasan, 3) Kepastian Waktu, 4) Akurasi, 5) Keamanan, 6) Tanggung Jawab, 7) Kelengkapan Sarana dan prasarana, 8) Kemudahan Akses, 9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan 10) Kenyamanan.

Aplikasi Mobile JKN merupakan bentuk transformasi digital model, dimana pelayanan JKN yang awalnya dari kegiatan administratif di kantor cabang atau fasilitas kesehatan ditransformasi menjadi pelayanan digital melalui aplikasi online, dengan bantuan hand phone atau perangkat komputerisasi. Hal ini telah didukung dengan pengguna aplikasi Mobile JKN versi Android lebih dari satu juta dan versi iOS sebanyak dua ribu pengguna tahun 2017. Pada tahun 2020 jumlah pengguna smartphone telah mencapai 160,23 juta orang. Seiring dengan perkembangan waktu, maka

pengguna aplikasi mobile JKN juga terus meningkat.

Permasalahan penelitian ini, dimana seiring kemajuan ilmu dan teknologi yang demikian pesat berkembang menuntut pemberi pelayanan BPJS terus menciptakan inovasi pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam menyikapi perkembangan tersebut, walaupun pihak BPJS telah meluncurkan aplikasi mobile JKN belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh seluruh peserta JKN. Sejak diluncurkan tahun 2017, aplikasi JKN belum tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat tentang pentingnya penggunaan mobile JKN sebagai salah satu media pelayanan. Apalagi dalam Masa pandemic Covid-19 terjadi pembatasan kegiatan masyarakat, *social distancing*, *psisikal distancing* dan *Work from House* pada pelayanan public pemerintahan, sehingga hal tersebut berdampak luas pada efektifitas, efisiensi, kemudahan akses, pola kerja, pola pelayanan dan kecepatan pelayanan. Kondisi tersebut memaksa pemerintah untuk melakukan perubahan mendasar pada pola pelayanan public dari pelayanan *face to face* ke *online service* dengan peningkatan pemanfaatan aplikasi mobile JKN.

Hasil penelitian ini dapat mendorong masyarakat peserta JKN untuk memanfaatkan mobile JKN sebagai sarana mendapatkan pelayanan JKN secara cepat, mudah, efisien, memperpendek jarak pelayanan, dan ekonomis dalam transportasi pelayanan tanpa harus mendatangi kantor pelayanan BPJS. Hasil temuan penelitian dapat mengembangkan dan memperkaya kemajuan ilmu pengetahuan serta manfaat praktis dapat digunakan oleh pemerintah di dalam pengembangan inovasi aplikasi mobile

JKN di masa datang demi tercapainya peningkatan pelayanan publik

Dari hasil wawancara awal kepada peserta JKN pengguna *aplikasi mobile* JKN di kota Kendari sebanyak 5 orang diperoleh 100 % mengatakan bahwa kehadiran aplikasi mobile JKN pada *smart phone* dapat membantu memudahkan pelayanan JKN bagi pengguna tanpa harus mendapatkan pelayanan langsung dari kantor BPJS. Saat ini jumlah peserta JKN-KIS kota Kendari tercatat sebanyak 292.098 jiwa atau 85,11 %. Pelayanan Kantor BPJS di kota Kendari di buka pada jam kerja, namun pelayanan nya kebanyakan dikeluhkan oleh masyarakat karena kondisi antrian yang panjang, ruangan tunggu yang sempit, waktu tunggu yang lama, kurangnya kemudahan mendapatkan informasi, jumlah loket pelayanan terbatas sehingga pihak BPJS sering melakukan sosialisasi dan advokasi *face to face* atau pemberian brosur informasi kepada peserta JKN saat jam pelayanan tentang program inovasi aplikasi mobile JKN untuk digunakan oleh masyarakat tanpa harus ke kantor BPJS. Berdasarkan kenyataan tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang dampak penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap pelayanan BPJS. Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap pelayanan BPJS di Kota Kendari.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan di kota Kendari. Informan adalah informan biasa peserta JKN sebanyak 3 orang dan informan kunci petugas BPJS sebanyak 2 orang. Kriteria pemilihan informan adalah peserta JKN

aktif pengguna layanan mobile JKN, mengetahui kejadian, argumentasi rasional, merasakan dampak kejadian, terlibat langsung dengan kejadian, memiliki waktu yang cukup, dan mampu menyampaikan informasi dengan baik. Pemilihan informan dapat didasarkan pada kedalaman pemahaman atau pengalaman informan. Rekrutmen Informan berupa analisis peran informan, mencari informan yang sesuai dari orang yang dianggap dituakan dan memutuskan penerimaan/penolakan informan. Untuk meningkatkan kebenaran informasi dan data dilakukan dengan triangulasi metode, triangulasi sumber data, dan triangulasi teori. Pengumpulan data dengan menggunakan observasi, dan wawancara mendalam. Analisis data dilakukan dengan cara matrix *Content Analysis* (Analisis Konten/Isi) yang berasal dari data-data yang terjaring dari proses pengumpulan data, yaitu rekam & catat, tinjauan pustaka, wawancara, serta partisipasi (Rohmadi et al, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dewasa ini perkembangan dan perubahan teknologi informasi telah mencapai tingkatan yang sangat pesat tak terkecuali pada perbankan. Internet sendiri sudah tidak asing lagi dikalangan masyarakat. Akibatnya, perubahan teknologi yang begitu cepat berimbas juga kepada perubahan perilaku masyarakat. Informasi yang masuk dari berbagai sumber dengan mudah diperoleh dan diserap oleh berbagai masyarakat sekalipun dipelosok pedesaan. Salah satu dampak dari perkembangan teknologi informasi tersebut adalah masyarakat dapat memilih produk yang disesuaikan dengan membandingkan antara produk yang sejenis dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan (Zainul et al, 2020)

Di era perkembangan teknologi saat ini yang semakin cepat dan canggih khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi telah melekat pada diri manusia sehingga menjadi hal yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia sehari-hari. Salah satu teknologi yang paling banyak digunakan oleh manusia adalah *Smartphone/Android* sebagai alat bantu dalam menjalankan aktivitas yang menyajikan berbagai informasi dan komunikasi. Android merupakan perangkat lunak system operasi yang memakai basis kode komputer yang dapat didistribusikan secara terbuka atau open source sehingga pengguna bisa membuat aplikasi baru di dalamnya. *Android* menyediakan platform terbuka bagi para pengembang untuk dapat menciptakan aplikasi mereka sendiri yang digunakan untuk perangkat lunak mobile seperti handphone, smartphone, dan tablet (Sugiyono, 2016).

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*.

Hasil temuan dari wawancara mendalam diperoleh bahwa ada dampak penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Pelayanan BPJS sebagaimana pernyataan informan biasa berikut ini berikut:

"... Dampak nya pak sangat bagus. Berbeda pak klo dibandingkan dengan pelayanan manual dengan datang langsung ke kantor BPJS atau ke bank, artinya

dengan memakai mobile JKN itu lebih cepat, tidak mengantri juga, atau apa bisa dimana saja lakukan kan pakai Hp ... (BHR, 25 Tahun)

"Sebenarnya tergantung orang nya pak apa mau pakai manual atau aplikasi. Tapi kalo saya pribadi sekarangkan sudah jaman teknologi dimana-mana orang sudah pake hape, dampak nya besar utama hemat waktu, biaya juga mudah di lakukan pakai hape. Kira-kira begitu pak...." (RST 32 Tahun)

"... Kalo dikatakan tidak ada dampak nya, sakira itu tidak benar. Lihat saja pak sekarang orang sudah jarang ke kantor BPJS atau ke bank, kan sekarang ada aplikasi JKN, itu yang kebanyakan orang pakai saya lihat. Jadi dampaknya itu banyak misalnya mencegah antrian, eee jarak juga karena tidak ketempat pelayanan, waktu pelayanan cepat ... (TLM 43 Tahun)

Hasil temuan dari wawancara mendalam diperoleh bahwa dampak penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Pelayanan BPJS adalah peserta dapat memperoleh kemudahan dalam hal akses pelayanan JKN tanpa harus datang ke kantor BPJS, mengurangi biaya pengeluaran transportasi, menghemat waktu pelayanan, mengurangi antrian pelayanan, mengurangi jarak ketempat pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan JKN, sebagaimana pernyataan informan kunci berikut ini berikut:

"... jika dilihat dampak nya eee kalo saya lihat misalnya akses pelayanan mudah karena masyarakat lagi ke kantor BPJS, waktu tunggu juga kan tidak mengantri, kemudian cepat waktu pelayanan nya ... (RAB, 37 Tahun)

“.. Dampak itu sama ia manfaat pak,, Kalo dihitung manfaatnya atau dampak nya itu kan bisa mengurangi biaya sewa pete-pete, bisa hemat waktu, tidak mengantri, mengurangi jarak pelayanan...” (RST 32 Tahun)

“,,, Jadi dampaknya itu banyak misalnya mencegah antrian, eee jarak juga karena tidak ketempat pelayanan, waktu pelayanan cepat” (ABM, 41 Tahun)

Meningkatnya kecenderungan manusia terhadap teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era informasi ini sesungguhnya memiliki kaitan secara langsung dengan peningkatan tahap literasi komputer, literasi informasi, dan juga tingkat kesejahteraan masyarakat. Semua faktor tersebut satu sama lainnya saling melengkapi dan tidak bisa dipisahkan. Selain itu, minat membaca masyarakat juga semakin lebih tinggi sehingga memerlukan berbagai sumber yang mudah dan cepat diakses. Pada dasarnya harapan utamanya adalah dengan TIK dapat meningkatkan produktivitas kerja di kalangan masyarakat Indonesia saat ini dengan diiringi meningkat taraf pendidikan dan pendapatan masyarakat di masa depan (Munir, 2017)

Salah satu bagian kehidupan yang paling banyak memanfaatkan teknologi adalah dunia organisasi bisnis. Teknologi informasi mempunyai peranan yang sangat penting bagi organisasi atau perusahaan. Teknologi informasi mempunyai peranan yang sangat penting bagi instansi atau perusahaan. Teknologi informasi ini sangat dibutuhkan dalam pengelolaan kantor yang modern. Perkantoran modern segala kegiatan manajemen perkantoran dikerjakan

dengan menggunakan alat-alat otomatisasi kantor (Geovannie et al, 2016)

Tujuan penyelenggaraan JKN adalah menjamin peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Tujuan Program Jaminan Kesehatan Nasional bertujuan agar semua penduduk terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak, dalam rangka Memberikan kemudahan dan akses pelayanan kesehatan kepada peserta di seluruh jaringan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Mendorong peningkatan pelayanan kesehatan kepada peserta secara menyeluruh, terstandar, dengan system pengelolaan yang terkendali mutu dan biaya serta terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel (Jamsos, 2020)

Teknologi informasi adalah suatu perangkat yang digunakan seseorang untuk mangolah data, mendapatkan informasi dan sebagainya ini sangat berpengaruh terhadap lingkungan di masyarakat serta memberikan dampak yang negatif dan positif pula tergantung bagaimana seseorang menggunakannya Perkembangan teknologi informasi di dalam masyarakat ternyata memberikan efek yang begitu banyak baik dari kalangan muda maupun tua yaitu dimana teknologi memudahkan mereka dalam melakukan pekerjaan serba instan (Zulfah, 2016)

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 hasil penelitian diperoleh bahwa ada dampak penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Pelayanan BPJS, hal ini mengindikasikan bahwa dengan adanya inovasi teknologi yang telah diterapkan oleh BPJS dalam bentuk aplikasi mobile JKN sangatlah membantu masyarakat pengguna JKN, memudahkan pelayanan, mempercepat pelayanan dan membantu pihak BPJS dalam meningkatkan pelayanan JKN. Pada awalnya pelayanan administrasi JKN dilakukan secara manual dikantor BPJS atau instansi yang telah bekerjasama dengan BPJS, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan, hal tersebut belum diikuti dengan kecapatan pelayanan yang disediakan oleh pihak penyelenggara dalam hal ini Pihak BPJS. Masih ditemukannya keluhan masyarakat mengenai kemudahan pelayanan, kecepatan pelayanan, antrian yang lama, dan jarak tempat pelayanan yang cukup jauh. Disisi lain pihak BPJS juga mengalami keterbatasan dalam penyediaan SDM untuk penyelesaian pelayanan dengan baik. Berdasarkan kenyataan tersebut maka pihak BPJS respon terhadap perubahan yang cepat untuk menyediakan pelayanan online dengan peluncuran mobile JKN sebagai aplikasi yang dapat dioperasikan pada *smart phone*.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Probowulan, 2016 yang mengatakan bahwa teknologi informasi yang diterapkan memiliki pengaruh positif

terhadap pemberian jasa publik. Teknologi informasi pelayanan digital berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pemustaka (Paongan, 2014). Telenursing memungkinkan untuk diterapkan di Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Fadhila et al, 2020). Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap pelayanan mahasiswa (Susanti, 2018). Media sosial berkontribusi positif terhadap upaya promosi kesehatan (Leonita et al, 2018). Pemanfaatan teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan bagi Wajib Pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT (Nopiana et al, 2018). Komponen Teknologi memiliki dampak positif terhadap pelayanan kesehatan (Rumambi et al, 2020)

Teknologi informasi berkembang dengan cepat dan akan terus berkembang sampai masa depan. Penggunaan teknologi informasi akan semakin meningkat. Teknologi informasi membawa dampak positif dan negatif bagi organisasi, individu, maupun sosial masyarakat. Kegunaan teknologi informasi dapat dirasakan manfaatnya bila TI dikelola dengan cara yang baik dan bertanggung jawab. Apabila TI dapat dikelola dengan baik, TI dapat membantu menyelesaikan permasalahan dalam organisasi, individu, dan juga sosial masyarakat (Zulfah, 2016)

Sejak diluncurkan pada tanggal 15 November 2017, aplikasi ini telah banyak diunduh oleh masyarakat pengguna JKN saat ini. Untuk memudahkan penggunaan aplikasi di smart hone melalui aplikasi mobile JKN, penyedia layanan aplikasi JKN telah melengkapi fitur-fitur pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh peserta. 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 (Nofianti, 2020)

Berdasarkan hasil temuan pada saat penelitian diperoleh pula bahwa beberapa dampak penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Pelayanan BPJS adalah peserta dapat memperoleh kemudahan dalam hal akses pelayanan JKN tanpa harus datang ke kantor BPJS, mengurangi biaya pengeluaran transportasi, menghemat waktu pelayanan, mengurangi antrian pelayanan, mengurangi jarak ketempat pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan JKN. Temuan ini mengindikasikan bahwa dengan adanya aplikasi *mobile* JKN secara umum fungsinya sangat membantu masyarakat pengguna, memudahkan pelayanan, meningkatkan pelayanan, memperpendek jarak pelayanan, meningkatkan efisiensi masyarakat bahkan mempercepat pelanan. Hasil temuan pula mengindikasikan bahwa di era digital sekarang ini public menginginkan seluruh pelayanan JKN harus mengadopsi kemajuan ilmu

pengetahuan dan teknologi terkini dengan memanfaatkan aplikasi *mobile*, hal ini sejalan dengan meningkatnya masyarakat pengguna *smart phone* di Indonesia, apalagi bila dilihat dari pengguna *smart phone* 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. Hal ini sejalan dengan penelitian (Himmah et al, 2019) yang mengatakan bahwa ada Pengaruh yang signifikan antara perkembangan teknologi informasi dan layanan di perpustakaan yaitu memudahkan pekerjaan staff perpustakaan yaitu mempercepat pelayanan.

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 yang berubah. Dengan mengubah data melalui *smartphone* tentu akan lebih simpel dan menghemat waktu. (3). Mendapatkan antrian *online* di fasilitas kesehatan. (4). Memudahkan mengecek

tagihan serta pembayarannya. (5). Memudahkan mengajukan keluhan saat ada hal yang mengecewakan. Terkadang kita bisa mengalami beberapa masalah mengenai program JKN ini. (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 (Nofianti, 2020).

Secara umum, berdasarkan hasil temuan pada saat penelitian tersebut diperoleh bahwa dengan adanya inovasi pelayanan oleh pihak BPJS kesehatan melalui penciptaan aplikasi Mobile JKN telah sejalan dengan kemajuan ilmu dan teknologi, mendapat dukungan dari masyarakat pengguna aplikasi mobile JKN, sebab banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh pengguna baik untuk kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan, memperpendek jarak pelayanan, meningkatkan efisiensi dan akses pelayanan dapat dilakukan dimana saja. Oleh sebab itu untuk kemudan dan peningkatkan pelayanan dimasa datang maka hendaknya masyarakat terus memanfaatkan layanan mobile JKN dan kepada pemerintah khususnya Kementerian kesehatan dan BPJS untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan dan

pengembangan inovasi pelayanan melalui teknologi informasi terkini.

KESIMPULAN

Dampak penggunaan aplikasi *Mobile* JKN bagi peserta adalah kemudahan akses pelayanan, mengurangi biaya pengeluaran transportasi, menghemat waktu pelayanan, mengurangi antrian pelayanan, mengurangi jarak pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan JKN. Rekomendasi; diharapkan kepada peserta JKN agar memanfaatkan aplikasi mobile JKN untuk kemudahan dan kecepatan pelayanan BPJS. Diharapkan kepada pihak BPJS untuk terus menyempurnakan *Vitur-vitur* pelayanan Aplikasi *mobile* JKN di masa datang. Kepada peneliti lain diharapkan untuk melakukan penelitian tentang dampak penggunaan aplikasi mobile JKN bagi pihak BPJS.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada FKM UHO, yang telah memberikan dukungan kepada tim penulis sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik. Selanjutnya juga tim penulis ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga berakhirnya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS, RI. 2017. *Mobile JKN : Menjawab Kebutuhan Peserta Di Era Digital*. Jakarta: Sekretariat Jendral.
- . 2018. *Panduan Manual Verifikasi Klaim INA-CBG*. Edisi 1. Jakarta: Sekretariat Jampelkes.
- Fadhila, Rizka, and Tuti Afriani. 2020. “Penerapan Telenursing Dalam Pelayanan Kesehatan : Literature Review.” *Jurnal Keperawatan Abdurrah* 3(2): 77–84.
- Geovannie, Himawan Lufthi, Kertahadi, and Rizki Yudhi Dewantara. 2016. “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kesesuaian Tugas – Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Instansi Pemerintahan (Studi Kasus Pada Kantor

- Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan).” *Jurnal Perpajakan* 8(June): 1–8.
- Hidayati, Ika Rahma, and Nanis Susanti. 2018. “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Promosi Pada Aplikasi Pln Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur Di Surabaya.” *Jurnal Ekonomi Manajemen* Volume 3,: 75 – 104.
- Himmah, Tsania Nahdiatul, Dyah Sitoesmi, and Fitri Azisi. 2019. “Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Layanan Perpustakaan Iain Tulungagung.” *Bibliotika : Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi* 3: 123–30.
- Jamsos, JKN, Indonesia. 2020. “Pusat Informasi JKN.” <http://jkn.jamsosindonesia.com/jkn/detail/apa-makna-jkn-bagi-anda#.X3kWle18rIU>: 1–2.
- Leonita, Emy, and Nizwardi Jalinus. 2018. “Peran Media Sosial Dalam Upaya Promosi Kesehatan : Tinjauan Literatur.” *Jurnal Inovasi Vokasional dan Teknologi* 18(2): 25–34.
- Munir. 2017. “Dampak Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Dunia Pendidikan Di Indonesia.” http://file.upi.edu/Direktori/FPMIPA/PRODI_ILMU_KOMPUTER/196603252001121-MUNIR/Artikel_TIK/Dampak_Teknologi_Informasi_dan_Komunikasi_dalam_Pendidikan.pdf: 1–13.
- Nofianti, Maria. 2020. “Layanan Masyarakat Di Era Digital.” <https://www.cekaja.com/produk-asuransi/news/171847-manfaat-kli5k-mobile-jkn-dan-fitur-fiturnya.html>.
- Nopiana, Puspita Rama, and Erni Yanti Natalia. 2018. “Analisis Sosialisasi Pajak Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Wajib Pajak Di Kepulauan Riau.” *Jurnal Benefita* 3(2): 277–90.
- Paongan, Herlina Werianty. 2014. “Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Pemustaka Pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara.” *JUPITER* 2(2): 11–22.
- Probowulan, Diyah. 2016. “Dampak Teknologi Informasi Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Penerapan E-Government Sebagai Bentuk Pelayanan Publik.” *Jurnal Balance* XIII(1): 86–94.
- Rohmadi, Muhammad, and Nasucha Yakub. 2015. *Dasar-Dasar Penelitian*. Surakarta: Pustaka Briliant.
- Rumambi, Frendy Rocky, Salahudin Robo, and Citra Amalia. 2020. “Identifikasi Dampak Penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Terhadap Pelayanan Kesehatan Menggunakan Hot-Fit Model 2006.” *Jurnal Media Informatika Budidarma* 4(1): 216.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2016. “Metode Penelitian.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Susanti, Deffy. 2018. “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa.” *INFOTECH journal* 4: 38–43.
- Usman, WS. 2017. “Panduan Lengkap Aplikasi Bpjs Kesehatan [Mobile JKN-KIS].” <https://kursuskomputergratis.com/panduan-aplikasi-mobile-jkn-kis/>.
- Wulandari, Ayu. 2019. “Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn Innovation of Health Bpjs in Giving Services To the

- Community : Jkn Mobile Applications.” 5(2).
- Zainul, Zaida Rizqi, and Yunda Zakia. 2020. “Pengaruh Teknologi Informasi , Kualitas Pelayanan , Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT . Bank Syariah.” *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* 8(1): 83–96.
- Zulfah, Siti. 2016. “Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Lingkungan (Studi Kasus Kelurahan Siti Rejo I Medan).” *Teknologi Informasi* 8(3).