

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENGURANGI ANTRIAN

Ryan Aldi Prasetyo, Safuan

Manajemen Universitas Jayabaya Jakarta, Indonesia

Email: raldi10yahoo.com, safuan@jayabaya.ac.id

Abstrak

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi saat ini semakin berkembang. Demikian juga halnya dalam jaminan kesehatan dibutuhkan Penerapan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja serta diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan. Melihat dengan sudah berjalannya aplikasi ini dapat diketahui apakah penggunaan aplikasi mobile JKN sudah efektif atau belum. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penggunaan aplikasi mobile JKN dan bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi tersebut di Kantor Cabang. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi mobile JKN yaitu disebabkan oleh peserta yang enggan menggunakan aplikasi tersebut, peserta lebih memilih datang langsung ke Kantor Layanan, peserta berasal dari daerah sulit, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perkembangan teknologi yang dapat di gunakan dengan satu genggaman yakni gawai

Kata Kunci: Aplikasi mobile JKN; Efektivitas; Gawai

Abstract

The development of technology and communication in now increasingly rapid. As well as in health insurance, the application of communication technology and information is needed. JKN mobile application is a form of digital transformation of BPJS Kesehatan business model which was originally in the form of administrative activities carried out in Branch Offices or Health Facilities, transformed into the form of applications that can be used by participants anywhere and anytime and is expected to reduce queues at each BPJS Health Branch Office. Seeing with the running of this application can be known whether the use of JKN mobile application is effective or not. The purpose of this study is to find out the use of JKN mobile applications and how effective the use of such applications in branch offices. The analysis method used is descriptive analysis. The results showed the factors that led to the low use of JKN mobile application were caused by participants who were reluctant to use the application, participants

How to cite: Prasetyo, R. A & Safuan (2022) Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian, *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2). <http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>

E-ISSN: 2548-1398

Published by: [Ridwan Institute](#)

preferred to come directly to the Service Office, participants came from difficult areas.

Keywords: JKN mobile; Effectiveness

Received: 2022-01-20; Accepted: 2022-02-05; Published: 2022-02-20

Pendahuluan

Saat ini penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat diperlukan dunia bisnis ataupun organisasi dalam upaya memenangkan persaingan. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi banyak digunakan dalam dunia bisnis ataupun organisasi untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya, menyebabkan setiap pelaku bisnis ataupun organisasi merasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja.

Pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 sudah mencapai 132.7 juta dari total populasi sebesar 262.0 juta. Artinya adalah sudah lebih dari setengah atau 51% penduduk Indonesia sudah dapat mengakses internet. Penduduk Indonesia melakukan aktivitas secara online melalui perangkat seluler seperti smartphone, computer, dan tablet. Rata-rata penduduk Indonesia mengakses internet selama 8 jam 44 menit setiap hari melalui berbagai perangkat. Selain itu, trend teknologi saat ini mengarah ke penggunaan mobile phone, waktu yang paling banyak dihabiskan untuk mengakses sosial media.

Faktanya, populasi penduduk Indonesia saat ini didominasi oleh masyarakat yang mengikuti perkembangan teknologi. Oleh karenanya penting untuk menyesuaikan diri dengan trend teknologi saat ini. Demikian juga halnya dalam jaminan kesehatan juga dibutuhkan Penerapan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, sistem pelayanan konvensional mulai bergeser menuju sistem pelayanan berbasis elektronik.

Pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas Kesehatan masyarakat dengan jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah berguna untuk menjamin warga negara atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak. Program jaminan sosial ini dimulai dari Jamkesmas, Jamkesda, ASKES dan muncul program baru pemerintah yang bernama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS membentuk dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang diimplementasikan mulai 1 Januari 2014. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang- Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak.

BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan tidak ketinggalan untuk terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada. Hal ini dapat dilihat melalui terobosan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Salah satunya dengan hadirnya aplikasi mobile JKN sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (self service). Aplikasi mobile JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan dihadiri Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta, pada 16 November 2017. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS.

Aplikasi mobile JKN sebagai bentuk usaha BPJS Kesehatan dalam mencapai efektivitas pada perusahaan. Menurut Paramitha (dalam Komang dkk 2017) “Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target telah tercapai, makin tinggi efektivitasnya”. Aplikasi mobile JKN ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor Cabang BPJS Kesehatan merupakan tempat masyarakat untuk menyelesaikan semua kegiatan administratif. Seringkali di Kantor Cabang BPJS Kesehatan terjadi antrian panjang masyarakat yang hendak menyelesaikan semua urusan BPJS Kesehatan.

Padahal, waktu antri itu bisa digunakan untuk hal-hal lain yang lebih produktif. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat membantu masyarakat untuk memperoleh kemudahan menyelesaikan urusan administratif dengan menggunakan smartphone dimana saja dan kapan saja. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat apakah penggunaan aplikasi mobile JKN sudah efektif atau belum.

Aplikasi mobile JKN ini sudah diimplementasikan selama empat belas bulan. Namun, permasalahannya saluran yang paling banyak digunakan untuk mencari informasi atau pengaduan yaitu datang langsung ke Kantor Cabang/Kantor Layanan sebesar 76% sementara peserta yang menggunakan aplikasi mobile JKN hanya sebesar 7%. Peserta BPJS masih enggan menggunakan aplikasi mobile JKN yaitu hanya 0,5% dari populasi yang menggunakan aplikasi mobile JKN tersebut. Hal ini diduga karena tidak bisa menggunakan aplikasi atau kurangnya kualitas layanan aplikasi tersebut. Berdasarkan latar belakang di atas maka Peneliti merasa perlu untuk melakukan

penelitian yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian di Kantor Cabang BPJS Kesehatan

Metode Penelitian

Penelitian yang diterapkan oleh penulis yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci dalam pengumpulan data (Sugiyono, 2011).

Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara mengumpulkan data yang bersumber dari dokumen kantor berupa hasil penggunaan aplikasi MOBILE JKN, dengan memberikan kuesioner pengguna aplikasi Mobile JKN. Objek dari penelitian ini adalah Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus sampai Oktober 2021 Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor. Data yang dikumpulkan oleh peneliti yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh dari peserta yang berkunjung ke kantor.

Hasil dan Pembahasan

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN. Terdapat 14 fitur kemudahan pada aplikasi Mobile JKN, yaitu:

- a) Menampilkan informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarganya
- b) Menu ubah data peserta yang dapat mempermudah pengguna melakukan aktivitas termasuk mengubah nomor handphone, alamat email, surat, pindah faskes dan pindah kelas.
- c) Menampilkan Kartu JKN-KIS dalam bentuk digital. Pengguna juga dapat mengirimkan kartu tersebut ke alamat email yang terdaftar.
- d) Calon peserta dapat melakukan pendaftaran Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) dengan memasukkan nomor KTP selanjutnya peserta akan mendapatkan email dan SMS berisi nomor Virtual Account.
- e) Menampilkan tagihan iuran Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU)
- f) Menampilkan panduan pembayaran sesuai channel pembayaran yang dipilih
- g) Menampilkan riwayat pembayaran premi dan denda peserta selama tiga bulan
- h) Menampilkan nomor Virtual Account peserta
- i) Menampilkan histori pelayanan peserta lengkap dengan diagnosanya
- j) Pengguna dapat memberikan rating dan komentar terhadap catatan pelayanan yang pernah diterima
- k) Pendaftaran pelayanan kesehatan di faskes tingkat pertamanya sudah menggunakan antrian JKN
- l) Menampilkan pertanyaan-pertanyaan skrining dan hasil jawabannya dapat dilihat langsung. Skrining hanya dapat dilakukan satu tahun sekali
- m) Berisi informasi seputar program JKN
- n) KIS terkait persyaratan pendaftaran peserta, hak dan kewajiban peserta, sanksi-sanksi yang diberlakukan dan manfaat program JKN-KIS

- o) Mendeteksi posisi pengguna dan menampilkan informasi Kantor BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), serta Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL).
- p) Menyampaikan pengaduan keluhan tertulis atau dengan menghubungi Care Center BPJS Kesehatan di nomor 1500400.

Lalu terdapat keuntungan jika menggunakan aplikasi mobile jkn yakni tidak perlu antri di kantor cabang BPJS KESEHATAN, bisa diakses dimanapun dan kapanpun, dapat melakukan pengecekan tagihan iuran, mudah menyampaikan informasi dan pengaduan, mengetahui informasi program JKN dan lain nya sedangkan masih terdapat nya kekurangan dalam aplikasi ini yaitu aplikasi masih dalam tahap pengembangan, tidak semua peserta memahami teknologi, aplikasi hanya bisa dijalankan pada dawai berbasis android/ios.



Gambar 1
Fitur Pendaftaran Mobile JKN



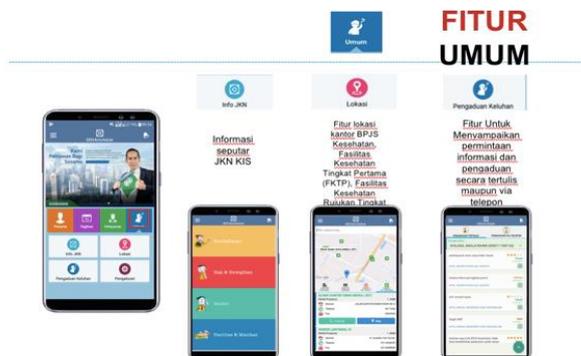
Gambar 2
Fitur Aplikasi Peserta



Gambar 3
Fitur Tagihan



Gambar 4
Fitur Pelayanan



Gambar 5
Fitur Umum

Kesimpulan

Adapun simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut Faktor-faktor yang menyebabkan penggunaan layanan aplikasi mobile JKN di kantor cabang disebabkan karena peserta enggan untuk menggunakan aplikasi tersebut karena merasa tidak paham apabila menggunakan nya, peserta yang berasal dari daerah yang sulit sinyal sehingga tidk bisa mengakses aplikasi mobile jkn dan peserta mengaku jikan aplikasi mobile JKN hanya untuk mengecek menu kepesertaan dan tagihan iuran sehingga untuk mendapatkan layanan yang lainnya peserta lebih memilih datang langsung ke kantor cabang

BIBLIOGRAFI

BPJS Kesehatan, 20 Oktober 2018, hal7-9.

Ferdiana, S. (2018). Malas Antre Ayo Download Aplikasi Mobile JKN.

Republika.co.id. [Diakses pada 5 November 2018].

Humas. (2018). Sejarah-BPJS Kesehatan. Bpjs-kesehatan.go.id. [Diakses pada 28 Februari 2019].

Komang Ayu Pradnya Indrawati, I Nyoman Sudiarta dan I Wayan Suardana. (2017).

Efektivitas Iklan Melalui Media Sosial Facebook dan Instagram sebagai Salah Satu Strategi Pemasaran di Krisna Oleh-Oleh Khas Bali, [online]. [Diakses pada 21 Januari 2019].

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016): Marketing Management, 15th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Masruri. (2014). Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM) (Studi Kasus Pada Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan Tahun 2010. Governance and Public Policy, vol (1): 53-76 [Diakses pada 21 Januari 2019].

Ratna Indah Setyowati, Edy sudaryanto, prihandari Satvika Dewi. (2018). “Efek dan kebiasaan mendengarkan siaran radio melalui mobile application: studi Deskriptif pada komunitas she and friends, jurnal Ilmu komunikasi [online].

Simamora, D. (2013). Mobile Apps adalah Marketing Tools Masa Depan. Wordpress.com. [online]. [Diakses 22 Oktober 2018].

Rahayu, Aprilianto dan Putro. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model Delone dan McLean.

Indonesian Journal of Information Systems (IJIS) Vol (1) No 1 [online]. [Diakses pada 21 Januari 2019].

Copyright holder:

Ryan Aldi Prasetyo, Safuan (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

