

INOVASI PELAYANAN KESEHATAN MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DALAM MENINGKATKAN KESEHATAN MASYARAKAT

Muh. Febriansyah^{1*}, Ihyani Malik², Haerana³

^{1,2,3}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This research aims to determine the implementation of the Mobile JKN health service innovation at the Bantaeng Regency BPJS Health Office. The type of research used is qualitative with a descriptive type and data is collected using observation and interview techniques. The results of the research show that the implementation of the Mobile JKN innovation has not run optimally because application users have not reached all levels of society in order to provide quality services to the community. One of the unique features of the Mobile JKN application is the data change feature that is dominantly used and makes it easier for participants without needing to take care of administrative requirements at the BPJS Health Office. The quality of the Mobile JKN application can be seen by the large number of uses of the latest features, such as the online queue feature so that it can reduce the long queues that often occur at health facilities. The multi-functionality of the Mobile JKN application by providing more than 18 features makes it easier for participants to access services designed according to participant needs so that participants are comfortable in using the application.

Keywords: innovation, health services, mobile jkn

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng. Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan tipe deskriptif dan data dikumpulkan menggunakan teknik observasi, wawancara, Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi Mobile JKN belum berjalan maksimal karena pengguna aplikasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat guna memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Keunikan aplikasi Mobile JKN salah satunya pada fitur perubahan data yang dominan digunakan dan memudahkan peserta tanpa perlu lagi mengurus persyaratan administrasi di Kantor BPJS Kesehatan. Kualitas aplikasi Mobile JKN dapat dilihat dengan banyaknya pemanfaatan pada fitur terbaru, seperti fitur antrian online sehingga dapat menekan antrian panjang yang kerap terjadi pada fasilitas kesehatan. Multi fungsi pada aplikasi Mobile JKN dengan menyediakan lebih dari 18 fitur membuat peserta lebih mudah dalam mengakses layanan yang di rancang sesuai kebutuhan peserta sehingga peserta nyaman dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Kata kunci: inovasi, pelayanan kesehatan, mobile jkn

* febriansyah@gmail.com

PENDAHULUAN

Pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat melalui jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah guna menjamin setiap warga negara dalam memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak (Alfin, 2017).

Pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu hak mendasar masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3): “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan “Setiap orang berhak atas Jaminan Sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat”. Negara memiliki kewajiban dalam mewujudkan hak setiap warga negaranya, diantaranya dilakukan dengan cara mencegah tindakan yang dapat menjamin perlindungan kesehatan, melakukan langkah-langkah yang dapat menjamin perlindungan kesehatan masyarakat

serta, menciptakan persamaan akses dalam pelayanan kesehatan.

BPJS Kesehatan merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab mengelola jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pada pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) disebutkan bahwa BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program JKN. Selanjutnya pasal 14 menyebutkan bahwa peserta BPJS adalah setiap individu, dan untuk orang asing yang telah bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan wajib menjadi peserta program jaminan sosial.

Dalam kurun waktu 10 tahun terakhir, kehadiran BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara program JKN telah merevolusi sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Selain menyatukan berbagai skema asuransi jaminan kesehatan sosial di Indonesia yang sebelumnya belum berjalan baik, kini BPJS Kesehatan mampu menciptakan ekosistem JKN yang kuat dan saling bergantung satu sama lain dalam mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC) bagi penduduk Indonesia. Program JKN menjadi wujud konkret transformasi pelayanan

kesehatan yang menjangkau seluruh masyarakat. Kepesertaan JKN meningkat dari 133,4 juta jiwa per tahun 2014 menjadi 248,7 juta jiwa per tahun 2022. Lebih dari 90% penduduk Indonesia telah terjamin program JKN. Saat ini, jumlah peserta program JKN per 31 Desember tercatat sebanyak 248.771.083 juta jiwa. Peserta JKN memiliki 6 golongan jenis kepesertaan, yakni Penerima Bantuan Iuran-APBN (PBI-APBN) sebanyak 111.035.093 jiwa, Penerima Bantuan Iuran-APBD (PBI-APBD) sebanyak 40.763.633 jiwa, Pekerja Penerima Upah-Pegawai Negeri (PPU-PN) sebanyak 19.383.534 jiwa, Pekerja Penerima Upah-Badan Usaha (PPU-BU) sebanyak 42.552.234 jiwa, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU-Pekerja Mandiri) sebanyak 30.764.521 jiwa, dan Bukan Pekerja sebanyak 4.272.068 jiwa. Melihat peningkatan yang tinggi, maka dibutuhkan pula peningkatan pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan meningkatkan pelayanan peserta JKN, maka BPJS Kesehatan mengeluarkan aplikasi, yakni Mobile JKN. Kesehatan yang berbasis pada *E-government* merupakan bentuk inovasi pemerintah, dalam hal ini BPJS Kesehatan melalui Mobile JKN.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat mendorong BPJS Kesehatan dalam melakukan inovasi digital melalui aplikasi Mobile JKN. Kehadiran aplikasi Mobile JKN bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang mudah dan cepat. Aplikasi Mobile JKN di fokuskan menjangkau seluruh lapisan masyarakat sesuai pada teori, dimensi, dan mutu layanan kesehatan yang di mana pelayanan kesehatan harus dapat dicapai oleh seluruh masyarakat tanpa terhalang keadaan geografis, sosial, dan ekonomi. Aplikasi Mobile JKN pertama kali diluncurkan pada tahun 2017 oleh BPJS Kesehatan. Dengan aplikasi tersebut peserta dapat dengan mudah mengakses layanan dan informasi seputar program JKN. Mobile JKN memiliki 14 fitur, yakni fitur ubah data peserta, kartu digital, pendaftaran peserta, premi, pembayaran, riwayat pembayaran, *Virtual Account* (VA), riwayat pelayanan, dan lainnya. Seiring dengan meningkatnya pengguna, Mobile JKN terus melakukan pembaruan dengan beberapa tambahan fitur-fitur terbaru, seperti antrian online, konsultasi dokter online, pendaftaran auto debit dan info ketersediaan tempat tidur. Versi terbaru Mobile JKN dilengkapi dengan fitur penyempurnaan fitur antrian farmasi, fitur informasi poli *Fingerprint* serta kalkulator kesehatan.

Aplikasi Mobile JKN terbaru dilengkapi fitur notifikasi yang menampilkan berbagai informasi penting bagi peserta JKN, mulai dari pendaftaran satu keluarga bagi peserta JKN segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPUP) atau mandiri, program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB), pengaduan layanan JKN, hingga informasi peraturan terbaru, klarifikasi terkait hoax.

Pelayanan kesehatan dapat diartikan segala upaya yang dilakukan pemerintah sehingga dapat menjamin warga negaranya dalam pemenuhan kebutuhan. Pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu hak mendasar masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perseorangan, kelompok, keluarga, dan masyarakat (Saenab, 2017).

Pelayanan kesehatan masyarakat merupakan komoditi yang unik dan khusus, tidak dapat disamakan dengan komoditi lain karena pelayanan yang diberikan berupa jasa, sehingga sulit mencapai kepuasan pelanggan. Pelayanan kesehatan sebagai usaha untuk memperbaiki kesejahteraan masyarakat

sekaligus juga dalam rangka usaha pembinaan, pengembangan, dan pemanfaatan sumber daya manusia (Kennedy et al., 2022). Pelayanan kesehatan memiliki tiga fungsi yang saling berkaitan, yakni fungsi sosial untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat pengguna pelayanan kesehatan, fungsi teknis kesehatan untuk memenuhi harapan kebutuhan masyarakat pemberi pelayanan kesehatan, dan fungsi ekonomi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan institusi pelayanan kesehatan.

Standar layanan kesehatan merupakan suatu alat organisasi untuk menjabarkan mutu layanan kesehatan ke dalam terminologi operasional sehingga semua orang yang terlibat dalam layanan kesehatan akan terikat dalam suatu sistem, baik pasien, penyedia layanan kesehatan, dan akan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan perannya masing-masing (Ariyani et al., 2016),

BPJS Kesehatan adalah Badan hukum publik menurut Undang-Undang BPJS. Tiga kriteria berikut menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik, yaitu cara pendiriannya atau terbentuknya badan hukum itu diadakan dengan konstruksi hukum publik yang didirikan

oleh penguasa (Negara) dengan Undang-Undang. Lingkungan kerjanya, dalam melaksanakan tugasnya badan hukum tersebut pada umumnya dengan publik dan bertindak dengan kedudukan yang sama dengan publik. Wewenangnya, badan hukum tersebut didirikan oleh penguasa (Negara) dan diberi wewenang untuk membuat keputusan, ketetapan, atau peraturan yang mengikat umum. BPJS Kesehatan dikatakan badan hukum publik karena telah memenuhi kriteria tersebut dan tercantum dalam norma-norma Undang-Undang BPJS, yaitu BPJS dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS berfungsi untuk menyelenggarakan kepentingan umum, yaitu Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. BPJS diberi delegasi kewenangan untuk membuat aturan yang mengikat umum. BPJS bertugas mengelola dana publik yang dimana dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta. BPJS berwenang melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sistem

jaminan sosial nasional. BPJS bertindak mewakili Negara RI sebagai anggota organisasi atau lembaga internasional. BPJS berwenang mengenakan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya. Pengangkatan anggota dewan pengawas dan anggota direksi oleh Presiden setelah melalui proses seleksi publik. BPJS Kesehatan wajib menyampaikan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugasnya dalam bentuk laporan pengelolaan program dan laporan keuangan tahunan yang telah di audit oleh 30 akuntan publik kepada Presiden dengan tembusan kepada Direksi Jaminan Sosial Nasional (DJSN) paling lambat 30 juni per tahun berikutnya.

Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang BPJS Kesehatan menyebutkan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Mengenai tugas BPJS Kesehatan yang disebutkan dalam pasal 10 bahwa dalam melaksanakan tugasnya, BPJS Kesehatan bertugas untuk melakukan dan menerima pendaftaran peserta, memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja, menerima bantuan iuran dari pemerintah, mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta, mengumpulkan dan mengelola

data peserta program jaminan sosial, membayarkan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial, dan memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng membuka layanan tatap muka di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bantaeng sebagai upaya memberikan kemudahan akses layanan administrasi pendaftaran serta perubahan data peserta JKN. Layanan yang di hadirkan BPJS Kesehatan di MPP sama dengan layanan di Kantor BPJS Kesehatan pada umumnya. Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng melakukan transformasi pelayanan yang dapat memudahkan akses peserta agar mendapatkan pelayanan mudah dan cepat. Hal tersebut sejalan dengan program JKN dalam mengembangkan pelayanan berbasis digital. Penggunaan aplikasi Mobile JKN pun sudah diterapkan di seluruh Indonesia, di antaranya pada kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng yang telah menerapkannya pada tahun 2018. Namun, masih banyak masyarakat yang kurang paham dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN sehingga perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi merata kepada masyarakat.

Pengembangan aplikasi Mobile JKN merupakan wujud nyata dari komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan kemudahan dalam mengakses layanan cepat dan mudah, dimana saja, kapan saja, serta siapa saja.

Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat.

Berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan pasal 3 menyatakan bahwa “Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis”. Pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia, karena dapat memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu

dan berkesinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten.

Pelayanan dalam bidang kesehatan adalah salah satu bentuk konkret pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Kesehatan merupakan sebuah investasi bagi negara, dalam artian hanya manusia yang sehat baik secara jasmani maupun rohani yang dapat melakukan pembangunan kelak. Untuk mendapatkan tujuan nasional diperlukan sumber daya manusia yang tangguh, mandiri dan berkualitas. Hal ini sangat diperlukan untuk menghadapi era globalisasi karena penduduk yang sehat bukan saja akan menunjang keberhasilan program pendidikan tetapi juga meningkatkan produktivitas dan juga meningkatkan pendapatan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu unsur penunjang penyelenggara pembangunan kesehatan. Bentuk penyelenggara pelayanan kesehatan tersebut merupakan perwujudan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan kesehatan dan diselenggarakan dalam bentuk instansi seperti rumah sakit, poliklinik, puskesmas, balai kesehatan,

laboratorium, posyandu dan berbagai jenis pelayanan lainya yang tujuanya adalah pencapaian derajat kesehatan seluruh lapisan masyarakat secara optimal.

METODE

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena penggunaan aplikasi Mobile JKN yang telah diterapkan dari tahun-tahun sebelumnya belum menunjukkan perkembangan ditambah lagi pelaksanaan inovasi tersebut juga menjadi bagian dari kualitas pelayanan kepada masyarakat. Antrian panjang yang biasa terjadi merupakan keluhan masyarakat juga, belum lagi bagi masyarakat yang terhalang jarak ke Kantor BPJS Kesehatan sehingga dengan adanya aplikasi Mobile JKN dapat menjawab segala keluhan masyarakat. Kurangnya sosialisasi dan edukasi pun menjadi faktor penghambat pelaksanaan inovasi tersebut, sehingga peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif (Abdussamad & Sik, 2021), yaitu suatu jenis penelitian yang memberikan gambaran tentang inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan didukung data kualitatif dimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita mengenai inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng.

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi atau data yang akurat sehingga dapat dipertanggungjawabkan sebagai suatu penelitian sosial yang ilmiah. Adapun cara-cara tersebut dapat dibagi atas tiga bagian, yakni melalui: observasi atau pengamatan, wawancara dan dokumentasi (Agusta, 2003).

Teknik analisis data adalah metode mencari, mengatur dengan cara sistematis informasi yang ditemukan dari hasil wawancara, data lapangan, dan materi yang lain sehingga dapat diterima dengan mudah dan dipahami dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode penalaran induktif karena untuk menarik kesimpulan yang akan diperoleh melalui

hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang ditemukan lalu dikaitkan dengan teori-teori yang ada. Data dari hasil wawancara yang diperoleh kemudian dicatat dan dikumpulkan sehingga menjadi sebuah catatan lapangan. Dalam penelitian kualitatif, kegiatan analisis data dimulai sejak peneliti melakukan kegiatan pra lapangan sampai dengan selesainya penelitian. Dalam penelitian kualitatif, teknik analisa data yang digunakan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia dengan memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan kepada seluruh masyarakat.

Tujuan dari pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan

semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. Sehingga penelitian ini menggunakan indikator inovasi yang dikemukakan Fachrian & Ode (2018) yaitu Keunikan, Kualitas dan Multi fungsi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng sebagaimana hasil penelitian diatas yang akan dibahas sebagai berikut:

Keunikan

Keunikan merupakan ciri khas yang dimiliki suatu produk atau aplikasi. Inovasi aplikasi dengan keunikan masing-masing menjadi hal penting sehingga menjadi pembeda dari aplikasi yang lain. Dalam suatu inovasi tentu memiliki keunikan tersendiri, layaknya aplikasi Mobile JKN dengan telah melalui beberapa pembaharuan. Aplikasi Mobile JKN versi terbaru dengan tampilan *colourfull* sehingga tidak membuat pengguna merasa bosan.

Dari hasil penelitian dapat dilihat kehadiran aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng membawa respon positif dari masyarakat. Berdasarkan data pemanfaatan, fitur perubahan data yang dominan digunakan membuktikan berkurangnya antrian panjang yang kerap terjadi pada Kantor BPJS Kesehatan tanpa perlu lagi mengunjungi Kantor untuk pengurusan berkas administrasi dan lainnya. Hanya saja masih banyak masyarakat yang belum mampu menggunakan aplikasi tersebut, di karenakan kurangnya sosialisasi dan edukasi. Hal tersebut mampu di atasi dengan upaya pihak BPJS Kesehatan yang melakukan sosialisasi secara massif terkait registrasi Mobile JKN dengan menurunkan tim sosialisasi setiap hari di FKTP secara pareto (berdasarkan jumlah kunjungan tertinggi) sekaligus mendampingi petugas FKTP untuk membantu pasien menggunakan aplikasi Mobile JKN khususnya dalam pemanfaatan antrian online agar dapat menekan antrian panjang pada beberapa FKTP. Selain itu, penyampaian informasi melalui media WA Blast, pemasangan Poster di FKTP dan pengumuman suara di fasilitas kesehatan. Setiap kegiatan eksternal, panitia memastikan peserta telah melakukan registrasi Mobile JKN.

Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dari suatu produk atau barang yang didasarkan pada penilaian standar yang sesuai dengan tolak ukur yang telah ditetapkan. Almira & Sutanto (2018). Dalam mencapai kualitas suatu produk, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, seperti: (1) Kinerja, dimana hal ini menunjukkan fungsi utama atau karakteristik suatu produk. (2) Fitur, dimana fitur dalam sebuah produk harus memiliki karakteristik produk yang dirancang sehingga dapat menyempurnakan fungsi produk serta menambah ketertarikan terhadap produk yang dihasilkan. (3) Keterandalan, merupakan kepercayaan bahwa produk dapat bekerja dengan baik sehingga memuaskan. (4) Daya tahan, merupakan kemampuan produk bertahan dalam waktu jangka panjang. (5) Estetika, berhubungan dengan suatu desain dari sebuah produk yang dihasilkan. Lupiyandi (2013).

Kualitas dari aplikasi Mobile JKN dapat dilihat berdasarkan pengalaman pengguna, dimana membuktikan dengan adanya aplikasi tersebut peserta lebih mudah dan cepat dalam mengakses pelayanan dan informasi seputar program JKN. Tingginya tingkat kepesertaan tidak menjamin

kemampuan masyarakat dalam berkontribusi pada pelaksanaan inovasi tersebut karena belum mencapai target. Sebenarnya aplikasi Mobile JKN telah dikenali masyarakat, akan tetapi kemampuan dalam menggunakannya masih sangat minim karena belum sepenuhnya terbiasa dengan pelayanan digital. Pihak BPJS Kesehatan telah melakukan kolaborasi dengan badan lain terkait percepatan peningkatan Mobile JKN sehingga para peserta dapat menikmati kemudahan dalam pelayanan yang diberikan. Banyak masyarakat yang terbantu dengan aplikasi tersebut yang sebelumnya harus mengantri berjam-jam di Kantor untuk mengurus persyaratan administrasi, kini bisa dilakukan melalui fitur perubahan data tanpa mengharuskan ke Kantor, tak hanya itu dengan adanya aplikasi Mobile JKN dapat mengurangi biaya operasional dalam artian transportasi masyarakat untuk bolak-balik ke Kantor ataupun ke fasilitas kesehatan tujuan melihat sebagian wilayah di Kabupaten Bantaeng berada di dataran tinggi dan ada yang di pelosok sehingga jarak tempuhnya cukup jauh. Kini walaupun sedang dirumah, ditempat kerja dan diluar kota pun kita bisa mengakses layanan dengan mudah dan cepat. Hal ini tentunya bisa membuat masyarakat lebih menyesuaikan dengan

perkembangan teknologi yang dulunya masih sibuk dengan berkas secara fisik, kini berbasis digital serta meningkatkan pengetahuan masyarakat akan manfaat teknologi dimasa sekarang sisa masyarakat yang perlu mempersiapkan diri dalam menghadapi era digitalisasi. Pada dasarnya pelayanan yang berkualitas secara umum dapat diartikan sebagai pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat, dalam arti masyarakat benar-benar dilayani secara santun dan profesional. Apabila masyarakat merasakan pelayanan yang baik, maka lembaga tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Pelayanan yang berkualitas tentunya memiliki prosedur pelayanan atau tahapan yang harus dilalui dalam proses penyelesaian pelayanan.

Multi Fungsi

Multi fungsi memiliki arti beragam fungsi. Hadirnya suatu inovasi diharapkan mampu memberikan fungsi lengkap dalam suatu produk atau aplikasi. Suatu produk atau aplikasi akan menarik jika mempunyai beberapa kelebihan dan keunggulan. Hal ini sangat penting dalam inovasi karena pada dasarnya inovasi hadir dengan menawarkan kemudahan dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat

serta bertahan dalam jangka waktu yang panjang.

Aplikasi Mobile JKN yang dulunya hanya memiliki 10 fitur lebih, kini hadir dengan 18 fitur lebih. Terbaru dari Mobile JKN, seperti antrian online, info ketersediaan tempat tidur dan skrining kesehatan. Fitur yang menarik, salah satunya pengecekan kartu digital sehingga peserta tidak perlu khawatir jika hendak berobat namun lupa membawa kartu JKN-KIS, karena hanya memperlihatkan kartu digital melalui aplikasi Mobile JKN kita sudah bisa mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan yang dituju. Dalam pelaksanaannya, pihak BPJS Kesehatan telah memberikan segala kemudahan dalam mengakses aplikasi Mobile JKN, seperti menyediakan kanal resmi BPJS Kesehatan, menyediakan fasilitas-fasilitas terkait aplikasi tersebut mulai dari loket, poster, banner dan lainnya. Aplikasi Mobile JKN cukup mudah digunakan bagi masyarakat dan tidak ada larangan untuk setiap kalangan. Hanya saja dibutuhkan keinginan yang tinggi untuk menggunakan dan memanfaatkannya karena di dalamnya terdapat fitur-fitur dengan keunggulan tersendiri.

Pelayanan berbasis digital tentu lebih efektif dan efisien, disamping itu melatih masyarakat berbaur dengan

teknologi agar dapat menyesuaikan berbagai inovasi yang dihadirkan. Pihak BPJS Kesehatan tidak dapat berbuat lebih jika masyarakat masih kaku dalam menggunakan teknologi, namun pihak BPJS Kesehatan telah melakukan sosialisasi dan bekerja sama dengan pemerintah untuk membantu masyarakat awam dengan memberikan edukasi agar kebutuhan dan kenyamanan masyarakat terpenuhi melalui aplikasi Mobile JKN. Kapasitas yang dimiliki aplikasi tersebut sangat baik, melihat dari segi pemanfaatan yang meningkat terus. Namun, melihat kondisi masyarakat Kabupaten Bantaeng dengan komposisi banyak ditanggung pemerintah sehingga ada yang terhalang belum memiliki *gadget*, tempat tinggal yang jauh dari jangkauan sinyal dan lainnya. Demikian hal tersebut merupakan diluar kendali pihak BPJS Kesehatan akan tetapi, pihak BPJS Kesehatan bekerja sama dengan pemerintah untuk memfasilitasi masyarakat yang dapat meringankan masyarakat dalam mengakses layanan yang layak tanpa memandang status sosial.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa multi fungsi pada aplikasi Mobile JKN mencakup seluruh kebutuhan masyarakat dan telah dimanfaatkan dengan baik. Pengguna

pun sudah menjangkau seluruh masyarakat serta tidak ada perbandingan bagi peserta dalam hal pemberian pelayanan tanpa melihat segmen dan tingkatan kelas peserta. Tidak adalagi keluhan karena aplikasi tersebut sangat kompleks dengan menyediakan layanan transaksional dan administratif pada satu digital platform.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng selama di lapangan bersama pihak BPJS Kesehatan dan peserta yang ada di lokasi dikemukakan kesimpulan sebagai berikut: Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan secara keunikan aplikasi Mobile JKN terbaru lebih *colourfull* sehingga tidak membuat peserta bosan selain itu, memberikan pelayanan mudah dan cepat serta bisa di akses oleh seluruh masyarakat yang tentunya hemat waktu, tenaga dan tidak di pungut biaya. Masyarakat hanya perlu terbuka dengan berbagai upaya pihak BPJS Kesehatan dalam menghadirkan solusi dari kekurangan pelayanan yang diberikan sehingga diperlukan waktu agar masyarakat bisa beradaptasi dengan inovasi tersebut. Secara kualitas aplikasi Mobile JKN sangat baik dan

terus melakukan pembaharuan. Masyarakat menilai hadirnya aplikasi Mobile JKN memudahkan peserta mengakses pelayanan dan informasi seputar program JKN. Akan tetapi, masih terdapat juga masyarakat yang sulit mengakses di karenakan akses internet yang susah dan tidak memiliki *gadget* sendiri. Pihak BPJS Kesehatan pun telah menyediakan fasilitas pada Kantor, seperti jaringan internet gratis. Meskipun masih banyak masyarakat belum registrasi Mobile JKN, tidak menentukan kegagalan dalam pelaksanaan inovasi tersebut. Faktanya, aplikasi Mobile JKN dapat menekan antrian panjang yang kerap terjadi di Kantor maupun fasilitas kesehatan. Secara multi fungsi aplikasi Mobile JKN memiliki lebih dari 18 fitur. Fitur terbaru seperti antrian online, REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap), dan Skrining Kesehatan. Pada fasilitas kesehatan yang menerapkan antrian online terbukti memudahkan peserta tanpa menumpuk di ruang tunggu. Fitur REHAB juga yang memudahkan peserta yang belum sanggup melunasi iuran. Fitur skrining kesehatan dapat digunakan oleh peserta yang berusia 15 tahun ke atas yang dimana tidak dipungut biaya sekalipun. Peserta hanya perlu menjawab pertanyaan terkait riwayat kesehatan dan muncul lah hasil

skrining kesehatan terkait resiko penyakit dan bisa juga di print jika dibutuhkan. Meskipun fitur-fitur tersebut belum berfungsi dengan baik, tetapi semua fitur tersebut nantinya sangat berguna bagi peserta. Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng dengan aplikasi Mobile JKN telah memenuhi indikator di atas, namun perlu di tekankan lagi agar pengguna aplikasi Mobile JKN dapat terus meningkat di barengi pembaharuan secara bertahap.

REFERENSI

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Agusta, I. (2003). Teknik pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif. *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor*, 27(10), pp. 179–188.
- Alfin, A. (2017). Model Implementasi Zakat Sebagai Instrumen Jaminan Sosial (Kajian Pada Baitulmal Majelis Agama Islam Wilayah Persekutuan, Malaysia). *Media Syari'ah: Wahana Kajian Hukum Islam dan Pranata Sosial*, 16(2). <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/medsyar/article/view/1800>
- Almira, A., & Sutanto, J. E. (2018). Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Maison Nob. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*, 3(2), pp. 250-259.

- Ancok, D. (2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Ariyani, A., Mindarti, L. I., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), pp. 156–161.
- Bekkers, V., & Tummars, L. (2018). Innovation in The Public Sector: Towards an Open and Collaborative Approach. *International Review of Administrative Sciences*, 84(2), pp. 209-213.
- Kennedy, P. S. J., Meko, A. U., Tobing, S. J. L., & Toruan, R. L. (2022). Peningkatan Pemahaman Mengenai Kebijakan Kesehatan di Wilayah Perbatasan Indonesia Bersama Mahasiswa Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. *ABDIKAN: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Sains dan Teknologi*, 1(2), pp. 134-140. <https://journal.literasisains.id/index.php/abdikan/article/view/264>
- Sagala, R. B., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1).
- Saenab. (2017). *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Program Home Care (Dottorotta) Di Kota Makassar* (Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar).