

REFORMASI SISTEM PELAYANAN PUBLIK MELALUI MOBILE JKN DI BPJS KESEHATAN KOTA PADANG

Dea Dwi Finta, Syamsir, Dendi Putra Adriyan, Fadel Muhammad, Irma Febrilia, Widya Cahyani

Universitas Negeri Padang Indonesia

Email: deadwifinta3110@gmail.com, syamsirsaili@yahoo.com,
dendiputraadrhan@gmail.com, fadel3112mhd@gmail.com, Irmafebrilia08@gmail.com,
widyacahyani024@gmail.com

Abstrak

Reformasi birokrasi merupakan perubahan besar yang mendasar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan Indonesia. Atas dasar keinginan reformasi birokrasi itu pemerintah berupaya memperbaiki proses birokrasi. Tetapi khususnya terkait BPJS Kesehatan masih belum berjalan sesuai dengan harapan, seperti pelayanan BPJS Kesehatan terkadang sering ramai, antri, dan berbelit-belit. Dengan adanya reformasi, maka sangat diperlukan urgensi dari sebuah digitalisasi melalui aplikasi mobile JKN. Metode dan penulisan ini menggunakan pendekatan kualitatif, Penulisan kualitatif menggunakan data deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku individu atau sekelompok orang. Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Padang Melalui Mobile JKN semakin membaik. terlihat seperti peserta tidak harus datang dan mengantri ke kantor, dan melalui handphone nya, semua apa yang diinginkan ada di mobile JKN sekaligus ada didalam genggamannya, namun tidak dipungkiri juga selama pemakaian aplikasi tersebut masih terdapat kendala namun masih bisa dikendalikan. Jadi hadirnya reformasi sistem pelayanan berbasis digital memudahkan masyarakat.

Kata Kunci: Reformasi Birokrasi; Mobile JKN; Pelayanan Publik

Abstract

Bureaucratic reform is a fundamental change in the paradigm and governance of Indonesian government. On the basis of the desire for bureaucratic reform, the government seeks to improve the bureaucratic process. However, especially with regard to BPJS Health, it is still not running as expected, such as BPJS Health services which are sometimes often crowded, queued, and convoluted. With reform, there is a great need for digitization through the JKN mobile application.

This method and writing uses a qualitative approach. Qualitative writing uses descriptive data, namely in the form of written or spoken words from people and observable behavior. This research utilizes open interviews to examine and understand attitudes, views, feelings and behavior of individuals or groups of people. Padang City Health BPJS services through Mobile JKN are getting better. It looks like participants don't have to come and queue to go to the office, and through their cellphones, everything they want is in mobile JKN and at the same time within their grasp, but it's also undeniable that as long as using the application there are still problems but they can still be controlled. So the presence of a digital-based service system reform makes it easier for the community.

Keywords: *Bureaucratic Reform, Mobile JKN, Public Services*

Diserahkan: 10-11-2022

Diterima: 15-11-2022

Diterbitkan: 23-12-2022

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi merupakan perubahan besar yang mendasar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan Indonesia. Atas dasar keinginan reformasi birokrasi itu yang dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya memperbaiki proses birokrasi dari tingkat Pemerintah Pusat hingga Pemerintah Daerah Masyarakat menginginkan adanya perbaikan pelayanan dan perbaikan tata kelola birokrasi, sebagai cara membentuk pemerintahan yang bersih (clean government) dan pemerintahan yang baik (good governance).

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (publik reform) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas, partisipatif, kesamaan, keseimbangan hak dan kewajiban (Nuril, 2018). Apalagi, kehadiran dari pandemi Covid-19 saat ini yang telah mewabah sampai pada belahan dunia sejak tahun 2020 yang lalu dan pandemi ini telah membawa dampak yang sangat besar bagi tatanan kehidupan manusia di seluruh dunia. Dengan demikian bahwa, kebijakan terhadap pemberlakuan lockdown (karantina wilayah), social distancing, dan physical distancing telah diberlakukan di berbagai negara-negara di dunia, khususnya di Indonesia yang terkena dampak pandemi Covid-19 ini. Pemberlakuan kebijakan ini yang menyebabkan masyarakat tidak dapat untuk saling berinteraksi secara langsung satu dengan yang lainnya. Tantangan-tantangan sosial setelah merebaknya Covid-19 ini

memaksa semua kantor atau institusi pemerintah melakukan akselerasi melalui perangkat piranti digital untuk mengoptimalkan pelayanan publik.

Alasan untuk melakukan reformasi adalah dalam rangka merealisasikan pendekatan baru untuk menjalankan fungsi pelayanan publik yang lebih baik ke arah manajerial daripada sekedar administratif, sebagai respon terhadap skala penanganan dan cakupan tugas pemerintah, perubahan dalam teori dan masalah ekonomi, dan perubahan peran sektor swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Li et al., 2017). Namun, realita dalam memberikan pelayanan, khususnya terkait BPJS Kesehatan masih belum berjalan sesuai dengan harapan, terbukti dalam pelayanan BPJS Kesehatan masih terkadang sering ramai, antri, dan terkadang berbelit-belit. Dengan adanya reformasi ini, maka sangat diperlukan urgensi dari sebuah digitalisasi, agar pada nantinya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk kedepannya nanti.

Oleh karena itu dengan adanya inovasi digitalisasi melalui BPJS Kesehatan online ini salah satu upaya dalam mendukung visi dan misi dari Kota Padang, ditambah dengan telah memadainya fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Padang dengan sudah didukung oleh infrastruktur yang senantiasa dapat berkolaborasi dengan inovasi digital dalam pelayanan publik, demi terwujudnya Kota Padang yang lebih baik untuk kedepannya nanti. Maka dengan begitu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien dalam penerapan aplikasi mobile JKN (BPJS kesehatan online) ini di kalangan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode dan penulisan ini menggunakan pendekatan kualitatif, Penulisan kualitatif menggunakan data deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Informan yang digunakan pada penulisan kali ini di ambil dari pihak yang terkait dalam implementasi program SOP pelayanan BPJS Kesehatan Kota Padang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini untuk memperoleh data yaitu Observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini terutama pada sumber data primer yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian dan juga dari referensi seperti jurnal, buku, dan sumber tertulis lainnya .Lokasi penelitian dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Padang Utara. Di Jalan Khatib Sulaiman No.52 ,Lolong Belanti Kecamatan Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat dihindari, disebabkan kebutuhan manusia terhadap teknologi sangat memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari salah satunya dalam mengakses sebuah informasi ataupun layanan. Pemanfaatan teknologi ini telah banyak digunakan di berbagai kalangan seperti lembaga pemerintah, perusahaan, dan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan bahwa, dari adanya penggunaan teknologi sangat diharapkan sebagai salah

satu solusi yang terbaik dalam memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan publik.

Sumber daya TI memberikan dampak peningkatan produktivitas, kualitas produk, kepuasan layanan dan memberikan keyakinan layanan kepada konsumen serta menjadi perangkat pendukung keputusan bisnis yang relevan (Ardiansah et al., 2019). Keberhasilan dalam penerapan sistem informasi akan mampu dalam menjadi kontributor utama dalam mendukung efisiensi kegiatan operasional, produktivitas, SDM, pemberian layanan, dan kepuasan kepada masyarakat (Saputro et al., 2015). Teknologi informasi (TI) dalam dunia pemerintahan disebut sebagai e-government.

Aplikasi mobile JKN adalah bentuk transformasi digital dari model bisnis BPJS kesehatan yang semula dijadikan sebagai bentuk kegiatan kepengurusan cabang atau institusi kesehatan, menjadi bentuk yang dapat dimanfaatkan untuk memudahkan peserta kapanpun dan dimanapun, tanpa adanya terkendala secara langsung oleh waktu. Kesehatan yang berbasis pada e-government adalah salah satu bentuk inovasi pemerintah dalam hal ini BPJS Kesehatan dengan melalui mobile JKN. Tujuan aplikasi ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan. Aplikasi mobile JKN ini diciptakan dengan segala bentuk kemudahannya, agar pada nantinya mudah diterapkan dalam masyarakat. Selain itu juga, aplikasi mobile JKN ini harus dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat, dikarenakan hal ini harus sesuai pada teori, dimensi, dan mutu layanan kesehatan, di mana pelayanan kesehatan harus dapat dicapai oleh semua masyarakat, tidak terhalang dengan keadaan geografis, dan sosial-ekonomi. Oleh karena itu, aplikasi mobile JKN menjadi salah satu terobosan terbaru dari BPJS Kesehatan, karena aplikasi ini dapat mempermudah akses masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Untuk mengatasi kondisi tersebut dilakukan berbagai upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik salah satunya dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan

Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi : 1) Prosedur pelayanan; 2) Waktu penyelesaian; 3) Biaya pelayanan; 4) Produk pelayanan; 5) Sarana dan prasarana; 6) Kompetensi petugas pelayanan; Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut :

- 1) Dasar hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Prosedur pelayanan;
- 4) Waktu penyelesaian;
- 5) Biaya pelayanan;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana dan prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan intern;
- 10) Pengawasan extern;
- 11) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Philip Kotter (1994:567) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks, yang selalu berfokus pada pelanggan (customer focused quality) sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu :

- 1) Reliability, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
- 2) Responsiveness, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- 3) Assurance, Pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan dari diri pribadi pelayanan, serta respek terhadap konsumen.
- 4) Empathy, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- 5) Tangible, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatannya atau perlengkapan yang menunjang pelayanan”

Selain dari kelima dimensi dalam kualitas pelayanan publik tersebut, ada juga efektifitas sebuah kerja organisasi sangat tergantung pada keefektifan kinerja para pegawai pegawainya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk dapat mengukur efektifitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik menurut (Sondang P.Siagian 1996 h.60) antara lain sebagai berikut :

- 1) Faktor Waktu

Faktor waktu disini adalah cepat dan tepat waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Namun penggunaan ukuran tepat atau tidaknya atau

cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain tergantung dari kebutuhan pelayanan masing-masing. Kecepatan pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dapat membantu dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang efektif, dengan adanya aplikasi Mobile JKN merupakan suatu kemudahan yang memberikan pelayanan dan informasi yang didapat masyarakat dengan cepat dan juga dalam waktu yang tepat.

2) Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan juga dapat dijadikan rujukan pengukuran dalam menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan bagi masyarakat. Faktor kecermatan ini dapat dilihat dari segi ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat. Ketelatenan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat juga dapat mempengaruhi tingkat keefektifan pelayanan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat.

3) Faktor Gaya dalam Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu yang menjadi tolak ukur lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kinerja. Gaya pemberian pelayanan cara dan kebiasaan dalam memberikan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat. Keramahan dan sikap sopan santun kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, dan juga memberikan rasa nyaman disaat masyarakat mendapatkan suatu pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN

Dari beberapa faktor yang telah dijelaskan diatas dapat disimpulkan, bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang dapat digunakan sebagai sarana dalam mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan faktor tenaga, biaya, waktu, sarana, prasarana, resposibilitas, dan akses yang tetap diperhatikan akibat dalam suatu keadaan yang dihadapi.

Reformasi Pelayanan BPJS Kesehatan Melalui Mobile JKN di Kota Padang

Pada tanggal 1 Januari 2014 BPJS Kesehatan telah menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan. Bagi Tenaga Kerja yang mengikuti program JPK (Jaminan Pemelihara Kesehatan) PT Jamsostek (Persero) akan dialihkan ke BPJS Kesehatan. Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 juga menetapkan, Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang implementasinya dimulai 1 Januari 2014. Secara operasional, pelaksanaan JKN dituangkan dalam Peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden, antara lain: Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI); Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan; dan Peta Jalan JKN (Roadmap Jaminan Kesehatan Nasional).

Sesuai dengan penjelasan diatas, dan kami mendapat hasil bahwa BPJS Kesehatan Kota Padang diresmikan sejak 1 Januari 2014. Terletak dalam Divisi Regional II yang meliputi provinsi Riau, provinsi Sumatera Barat dan provinsi Jambi. Kantor BPJS

Kesehatan Cabang Kota Padang yang mencakupi wilayah kerja kota Padang, kabupaten Padang Pariaman, kota Pariaman, kabupaten Pesisir Selatan, serta kabupaten Mentawai terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan antisipasi terkait demi mewujudkan pelayanan dan program BPJS Kesehatan. Berbagai pelayanan mulai dari sarana dan prasarana dibangun untuk mempermudah para calon peserta BPJS yang mendatangi Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang. Dengan jumlah peserta BPJS Kesehatan di Kota Padang yang semakin meningkat, faktor pelayanan menjadi salah satu faktor terpenting dan diprioritaskan agar peserta BPJS Kesehatan dapat terlayani dengan baik.

Kesehatan merupakan hal yang utama bagi seluruh warga negara maka dari itu pemerintah sangat berperan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat melalui meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. BPJS Kesehatan mempunyai inovasi terbaru dalam meningkatkan pelayanan kesehatan-nya itu adanya program JKN-KIS(Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat) dimana setiap warga negara Indonesia wajib mendapatkan jaminan kesehatan, selain JKN-KIS BPJS Kesehatan juga meluncurkan satu aplikasi yaitu Mobile JKN dimana aplikasi diperuntukkan bagi masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi maupun layanan seputar JKN-KIS, tujuan adanya aplikasi ini yaitu untuk mengurangi antrian agar masyarakat tidak perlu lagi menunggu terlalu lama untuk ke kantor karena hanya dengan menggunakan aplikasi masyarakat atau peserta BPJS Kesehatan bisa langsung mengakses melalui aplikasi ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Irvandi Rahmat S. I. Kom selaku Direktorat Pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang, dengan adanya Program aplikasi mobile JKN ini pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan semakin membaik. Hal ini terlihat seperti peserta tidak harus datang ke kantor, tidak harus mengantri di kantor dan juga melalui di handphone nya, semua apa yang diinginkan ada di mobile JKN sekaligus ada didalam genggamannya, contohnya kita ingin mengubah faskes klinik, dan ingin merubah ke klinik kesmas yang lain, maka aplikasi mobile JKN ini bisa merubahnya. Jadi pelayanan ini tercipta dari sistem yang diinginkan peserta.

Hadirnya Aplikasi Mobile JKN Kesehatan ini terutama sumber daya manusia yang ada di Kantor Cabang Kota Padang sudah memadai untuk mengoptimalkan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan juga pegawainya di tempatkan sesuai dengan keahliannya. BPJS Kesehatan juga memiliki staf khusus untuk mensosialisasikan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) terhadap masyarakat yaitu tugasnya ada di Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta melalui program pemberian informasi langsung dan tidak langsung.

Selanjutnya berkaitan sarana dan prasarana yang ada, informan mengatakan bahwa untuk mendukung program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan memiliki peran penting dalam kesiapan sarana dan prasarana yang ada di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang seperti yang dikatakan Bapak Irvandi Rahmat S. I. Kom selaku Direktorat Pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang bahwa Aplikasi Mobile JKN dikelola langsung oleh Kantor Pusat BPJS Kesehatan, Adapun peran Kantor Cabang BPJS Kesehatan adalah untuk mensosialisasikan Program

JKN-KIS termasuk aplikasi Mobile JKN. Selain peran untuk mensosialisasi kan tersebut, kantor cabang juga menindak lanjuti apabila ada pengaduan dan keluhan yang masuk melalui aplikasi Mobile JKN yang berada di wilayah masing-masing kantor cabang.

Dengan menggunakan aplikasi mobile pada smartphone peserta, maka diharapkan akan membuat yang mana pada saat ini sangat banyak informasi yang belum merata bagi seluruh masyarakat indonesia mengenai jaminan kesehatan ini, sehingga dengan adanya aplikasi mobile diharapkan dapat membuat masyarakat dapat dengan mudah untuk mencari informasi dan berita terbaru dari BPJS kesehatan. Pada saat ini peserta BPJS kesehatan tidak harus mendatangi secara langsung kantor BPJS kesehatan untuk mencari informasi dan mengurus data pribadi baik itu untuk mendaftar baru ataupun untuk mengganti data dari BPJS kesehatan, dengan adanya aplikasi mobile JKN ini masyarakat yang pada saat ini masih harus mengantri sangat lama untuk mencari informasi dan mengurus data pada BPJS kesehatan tidak harus datang langsung ke kantor, dengan adanya aplikasi ini peserta dari BPJS kesehatan dapat mencari informasi ataupun mengubah data hanya dengan menggunakan sentuhan jari pada smartphone mereka dengan mudah.

Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang dimanfaatkan untuk booking antrean online ke rumah sakit mitra BPJS Kesehatan. Selain itu juga dapat digunakan untuk melihat status kepesertaan peserta JKN-KIS, melihat jumlah tunggakan ubah data dan turun kelas rawat bahkan bisa melihat ketersediaan kamar rawat rumah sakit Mitra BPJS Kesehatan. Sementara salah seorang warga Padang Joni yang menjalani pengobatan di masa pandemi merasa terbantu dengan adanya aplikasi mobile JKN. Joni yang harus menjalani operasi tidak perlu khawatir harus berinteraksi dan menunggu lama di fasilitas kesehatan karena ia menggunakan aplikasi tersebut untuk mendaftar hingga mendapatkan jadwal operasi. Ia menilai aplikasi ini benar-benar menjadi solusi di tengah pandemi sehingga kekhawatiran akan terinfeksi dapat teratasi.

Apalagi semenjak pemberlakuan PSBB di Padang peserta yang datang langsung dipandu untuk self service dengan aplikasi Mobile JKN, jika tidak ada android maka petugas keamanan mengarahkan melalui Care Center 1500400. “Security siaga di pintu masuk, staf frontliner juga siaga di meja pelayanan. Hal ini diterapkan mengingat ada hal-hal yang harus tetap dilakukan dengan tatap muka. Tentu pelayanan yang kami berikan melalui frontliner sudah disesuaikan dengan ketentuan untuk penanganan dan pengendalian COVID-19, seperti jarak aman duduk antrean, jarak aman berdiri antrean serta jarak aman duduk pelayanan,” ujarnya. Layanan-layanan yang harus tatap muka tersebut antara lain terbatas pada perubahan data peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) seperti identitas, ubah faskes dan pendaftaran bayi baru lahir serta selain peserta PBI yang membutuhkan pelayanan kesehatan segera atau sedang dirawat di fasilitas kesehatan.

Namun hadirnya aplikasi ini tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada kendala dalam pemakaian aplikasi tersebut. Bapak Irvandi Rahmat S. I. Kom selaku Direktorat Pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang juga mengatakan bawah sering terjadinya system error karena Kendala yang sering terjadi pada aplikasi Mobile JKN yang disebabkan oleh seperti : (1).Proses dari BPJS KESEHATAN/proses updating

aplikasi. (2).Faktor dari peserta seperti; handpone peserta tidak kompatabel, jaingan, dan memori handpone tidak mencukupi.

Oleh karena itu informan memberikan solusi terkait adanya kendala atau permasalahan pada aplikasi tersebut seperti Apabila penyebab error adalah server BPJS yang mengalami masalah, maka yang bisa dilakukan oleh pengguna adalah menunggu hingga pihak BPJS memperbaiki permasalahan tersebut. Trouble yang berkaitan dengan server bukanlah hal yang baru, hal ini sudah sering terjadi pada aplikasi lainnya. Permasalahan server ini bisa jadi dikarenakan terjadi overload. Yaitu kondisi di mana terlalu banyak pengguna yang mengakses aplikasi tersebut pada waktu bersamaan. Sehingga server overload dan mengalami down. Solusi ketika server down yaitu, mengakses aplikasi pada waktu jam tidak sibuk. Hal lain yang bisa membuat server bermasalah yaitu ketika sedang melakukan update atau sinkronisasi data member JKN. Saat hal ini terjadi, maka lagi – lagi yang bisa dilakukan adalah menunggu hingga proses update dan sinkronisasi selesai.

KESIMPULAN

Hadirnya reformasi pelayanan di bidang kesehatan dengan adanya inovasi perkembangan pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memudahkan peserta, layanannya sendiri berbasis digital dan prosesnya semua ada dalam satu genggaman. Jadi tidak perlu ke kantor dalam mengurus administrasi kepesertaannya dan disana juga ada fitur lain yang memudahkan peserta untuk mengakses aplikasi JKN. Jadi antrian online, situasi ketersediaan tempat tidur rumah sakit, kesediaan operasi, kamar dan screening kesehatan bisa dilihat melalui aplikasi JKN. Adanya program aplikasi mobile JKN ini pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan semakin membaik, hal ini karena peserta tidak harus datang ke kantor, tidak harus mengantri di kantor dan juga melalui di handphone nya, semua apa yang diinginkan ada di mobile JKN sekaligus ada didalam genggaman, seperti kita ingin mengubah faskes klinik, dan ingin merubah ke klinik kesmas yang lain, maka aplikasi mobile JKN ini bisa merubahnya. Namun tidak dipungkiri ada Terdapat hambatan yang terjadi dalam penggunaan Mobile JKN di BPJS seperti; Jaringan internet yang tidak stabil, sehingga Mobile JKN tidak bisa diakses atau mengalami trouble dan juga Masih rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai Mobile JKN. Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi internet khususnya Mobile JKN yang merupakan inovasi baru dari BPJS Kesehatan.

BIBLIOGRAFI

- Abdul Wahab, Solichin. 1987. The Functioning of Pancasila Ideology in Indonesian Political System Under The New Order Government, MA Thesis (unpublished). Institute of Social Studies, the Hague, the Netherlands
- Agusnar..Sop Pembayaran Jasa Pelayanan JKN. Diakses dari <https://idoc.pub/queue/sop-jkn-w11pkyxxm9lj>
- Humas, H. (2019). Perbandingan Pendapatan dan Biaya Pelayanan JKNKIS di Malang Raya. Penyelenggara JKN-KIS Di Malang Raya.
- Amanda, Gita. 2020. Layanan Digital Mobile JKN Jadi Solusi di Tengah Pandemi. Diakses dari <https://www.republika.co.id/berita/qfx53o423/layanan-digital-mobile-jkn-jadi-solusi-di-tengah-pandemi> 20 Oktober 2022 pukul 23.20 WIB
- Dewi, R. S. (2020). Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artike-1--proyeksi-peningkatan-kualitaspelayanan-publik-2020>
- Saputro, P. H., Budiyanto, A. D., & Santoso, A. J. (2015). Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan Egovernment Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/sji.v2i1.4523>
- Dwi. Haryanti,Retno. 2017. Analisis Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Kota Semarang.
- Frinaldi,Aldri. 2014. Sistem Informasi Manajemen dalam Administrasi Publik. Buku Teks UNP
- Irawan Soehartono, Metodologi Penelitian Sosial, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2008),
- Nugroho, Riant. 2003, Reinventing Pembangunan, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Saifuddin Azwar, Metode Penelitian(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Winarno, Budi, 2002. Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta : Media Presindo.

First publication right:

[Jurnal Syntax Fusion: Jurnal Nasional Indonesia](#)

This article is licensed under:

