



Inovasi *Mobile Jkn* Memberikan Kemudahan Pelayanan Kesehatan (Konstruksi Makna Aplikasi Mobile JKN dalam Memberikan Kemudahan Pelayanan Kesehatan bagi pengguna BPJS)

Ujang Asmara

Institut Keislaman Tuah Negeri, Indonesia

Abstract: *The development of information and telecommunications technology is increasingly rapid, including the use of smartphone devices and mobile communications technology which some people now have. Seeing that more and more people are using these devices, BPJS Health is not left behind. In order to improve services for National Health Insurance-Healthy Indonesia Card (JKN-KIS) participants, BPJS launched the Mobile JKN application. The JKN Mobile Application is a form of digital transformation of the BPJS Health business model, which was originally in the form of administrative activities carried out at Branch Offices or Health Facilities, transformed into an Application that can be used by participants anywhere at any time without time limits. The method used is the construction of meaning from phenomenological studies. The aim is to find out the meaning of people using the JKN application in providing easy health services. According to him, the application that was launched very helpful and speeds up the JKN-KIS service process for the community. The JKN-KIS Mobile Application is practical and easy to use, with information and service features that can be utilized by participants. Like KIS Digital, it is very helpful if participants need services at health facilities, the Mobile JKN features are very interesting, such as changing data, paying bills, knowing the location of the nearest BPJS office, submitting complaints, information about JKN and most importantly, disease screening. This screening can see the disease we are experiencing. The public feels very helped by the presence of the JKN mobile application even though there are still many notes that need to be improved.*

Keywords: *Mobile JKN, BPJS Health, and Health Services*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi semakin pesat, diantaranya penggunaan perangkat telepon pintar dan teknologi komunikasi bersifat mobile yang saat ini sudah dimiliki sebagian masyarakat. Jumlah pengguna telepon pintar di Indonesia diperkirakan mencapai lebih dari 100 juta orang. Selain itu, trend teknologi saat ini mengarah ke penggunaan *mobile application*. *Mobile application* yang banyak digunakan seperti media sosial saja mencapai 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari populasi. Faktanya, populasi penduduk Indonesia saat ini didominasi oleh generasi muda yang mengikuti perkembangan teknologi, oleh karenanya penting untuk menyesuaikan diri dengan trend teknologi saat ini. (Tjiptono & Fandy, 2007).

Melihat semakin banyak masyarakat yang menggunakan perangkat tersebut, BPJS Kesehatan pun tidak ketinggalan. Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), BPJS meluncurkan aplikasi Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN ini merupakan bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau

*Corresponding author: ujangasmara125@gmail.com

Fasilitas Kesehatan, ditransformasi kedalam bentuk Aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (*self service*). Saat ini tercatat pengguna Aplikasi Mobile JKN versi Android sebanyak > 1.000.000 user dan Aplikasi Mobile JKN versi iOS sebanyak > 2.000 user. (Rolos, dkk, 2014)

Di samping banyaknya keuntungan-keuntungan yang diberikan oleh BPJS, banyak pula warga Indonesia yang menggunakan layanan BPJS, sehingga sangatlah tidak efisien jika sistem BPJS menggunakan cara manual, oleh karenanya, agar program BPJS berlangsung secara efisien dan efektif, maka dibuatlah aplikasi BPJS kesehatan online mobile, dengan hadirnya aplikasi tersebut kita bisa dengan mudah cek saldo BPJS dengan menggunakan aplikasi cek saldo BPJS kesehatan, atau kalau misalnya ingin membayar sejumlah uang, sobat bisa juga menggunakan aplikasi pembayaran BPJS kesehatan, dan masih banyak lagi kemudahan-kemudahan yang kita dapatkan dengan kita menggunakan aplikasi bpjs kesehatan. (Mahsyar, A. 2011).

Angka tersebut akan semakin meningkat, melihat potensi ekonomi digital Indonesia dan komitmen Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam pembangunan jaringan dan infrastruktur di wilayah Indonesia melalui program-program seperti *Desa Broadband*, *Program Palapa Ring*, *Refarming 4G*. Aplikasi Mobile JKN dapat dimanfaatkan oleh seluruh penduduk Indonesia sehingga kemudahan mendapatkan layanan JKN-KIS bukan hanya milik penduduk di perkotaan saja namun milik penduduk di seluruh pelosok wilayah Indonesia. (Muradi, & Rusli, Z. 2013).

Untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN syaratnya sangat mudah, hanya perlu mengunduh aplikasi melalui *Google Play Store* dan *Apple Store*. Aplikasi ini direkomendasikan untuk telepon pintar yang menggunakan sistem android versi 4.0 ke atas dan sistem iOS 10. Setelah aplikasi itu terpasang, peserta harus melakukan registrasi pada menu yang tersedia di aplikasi Mobile JKN. (Aprilia, S, dkk, 2014).

Menu Umum, Fitur Info JKN, isinya menjelaskan tentang bagaimana cara pendaftaran dan apa saja hak dan kewajiban peserta serta menjelaskan tentang fasilitas dan manfaat yang dapat diterima peserta, sanksi dan alamat kantor serta nomor telepon kantor BPJS Kesehatan. Fitur Lokasi, isinya untuk memudahkan peserta mencari faskes yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Fitur itu juga bisa digunakan untuk mencari faskes terdekat. Sebelum masuk ke fitur ini, sebaiknya perangkat GPS yang ada di telepon pintar diaktifkan. Jika peserta masuk dalam fitur itu sebelum GPS aktif, secara otomatis aplikasi akan meminta anda untuk mengaktifkan GPS. Fitur Pengaduan Keluhan, dalam fitur ini peserta dapat disambungkan dengan BPJS Kesehatan Care Center 1500-400. Fitur Pengaturan, fungsinya menghapus notifikasi, mengubah kata sandi dan keluar dari aplikasi. (Azawar, 1999).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terus meningkatkan layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Sejak diluncurkan tahun 2017, penggunaan Mobile JKN terus meluas keseluruh masyarakat. Mobile JKN merupakan inovasi dari BPJS Kesehatan mengikuti perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang semakin pesat, di antaranya penggunaan perangkat telepon pintar yang saat ini sudah sebagian masyarakat miliki. (BPJS Ketenagakerjaan, 2016).

Pelayanan prima menjadi komitmen BPJS Kesehatan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada peserta JKN-KIS sesuai dengan standart pelayanan yang ada. Aspek yang diukur dalam penilaian tersebut antara lain meliputi kebersihan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan dan aspek people yang meliputi penampilan petugas serta sikap dan empati petugas dalam memberikan pelayanan kepada peserta JKN-KIS. Dengan adanya aplikasi Mobile JKN, maka diharapkan kepuasan peserta lebih meningkat lagi dikarenakan peserta lebih mudah dalam melakukan perubahan data maupun pendaftaran, kondisi dikantor pun lebih kondusif karena tidak terlalu penuh dengan peserta yang datang, dimana apabila sangat penuh tentu akan menurunkan kepuasan dari peserta. (Ratminto dan Winarsih A. S, 2005).

Manfaat komunikasi *mobile* bagi personal yaitu semakin mempermudah kita untuk berkomunikasi. Tidak hanya melalui pesan singkat atau panggilan saja tetapi juga bisa mengirimkan data berupa audio dan visual dengan lebih baik. Komunikasi *mobile* juga semakin mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi yang cepat berkat akses internet di tangan. *Update* informasi terbaru mudah didapat dan diikuti perkembangannya. 48% pengguna internet mengaksesnya melalui *mobile phone*. Akses yang mudah dan bisa dimana saja membuat masyarakat lebih menyukainya. (Holle, E. S, 2011).

Sebagai penerus bangsa, masyarakat yang baik merupakan sosok yang dikenal dengan karakter yang tangguh, kuat, dan bertanggung jawab untuk memajukan negeri dan mencapai cita cita bangsa. Tak hanya itu, masyarakat yang cinta terhadap negeri ini juga sangat terbuka terhadap sesuatu yang baru, terutama dibidang teknologi demi kemajuan bangsa. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, memang telah mempermudah mereka untuk mendapatkan akses informasi dari seluruh penjuru dunia ini. Kesempatan inilah yang dimanfaatkan oleh BPJS Kesehatan untuk memperkenalkan aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat diseluruh indonesia. (Pertiwi, A, 2017).

Program JKN – KIS mengharapkan kepada masyarakat mengetahui dan paham perihal program ini, mulai dari hak dan kewajiban, segmen peserta, alur pelayanan, dan cara pembayaran. Kehadiran JKN – KIS ini pun disambut positif oleh masyarakat terutama yang peduli terhadap asuransi kesehatan. BPJS Kesehatan juga mengajak masyarakat untuk mendownload Mobile JKN. Memperkenalkan Mobile JKN kepada masyarakat Dengan semangat diharapkan seluruh masyarakat mampu memaksimalkan manfaat dari Mobile JKN tersebut.

2. Metode

Bass & Riggio R.E, (2006) mendefinisikan penelitian sebagai usaha yang sistematis untuk menyediakan jawaban-jawaban atas pertanyaan. Setelah pertanyaan penelitian dirumuskan, kegiatan selanjutnya adalah mencari jawaban. Setelah mendapatkan jawaban berdasarkan pertanyaan penelitian dilakukan dengan menganalisis data yang didapat dari kegiatan pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan informan sebagai sumber data. Informan yang di pilih oleh peneliti yaitu masyarakat yang menggunakan aplikasi mobile JKN dan menggunakan aplikasi tersebut pada saat mereka mau mau berobat atau membayar tagihan.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat. Observasi yang peneliti lakukan dengan mengamati masyarakat yang memiliki aplikasi mobile JKN. Dalam observasi sangat membantu peneliti dalam memahami tentang apa yang mereka lakukan, namun peneliti tidak mampu memahami orang mengapa melakukan suatu kegiatan dan apa yang memotivasi mereka. Untuk itu itu peneliti juga menggunakan teknik wawancara secara mendalam untuk mendapatkan data yang lebih akurat.

Pada wawancara mendalam ini, peneliti relatif tidak mempunyai kontrol atas respons informan yang Artinya informan diberikan kebebasan dalam memberikan jawaban tanpa adanya tekanan ataupun pembatasan. Wawancara ini dilakukan dengan cara langsung bertatap muka dengan keyinforman Pertanyaan yang ditanyakan akan dijawab oleh masyarakat yang menggunakan aplikasi mobile JKN. Adapun tujuan dari pertanyaan yang peneliti ajukan adalah untuk mencari informasi yang lengkap mengenai efektivitas aplikasi mobile JKN dalam mempermudah pelayanan masyarakat. Peneliti menggunakan 4 orang masyarakat dari berbagai kalangan sebagai keyinforman yang menurut peneliti memiliki kredibilitas dalam menjawab pertanyaan yang peneliti ajukan.

3. Hasil dan Pembahasan

Aplikasi mobile JKN menyediakan berbagai fitur yang dirancang untuk memberikan kepuasan dan kemudahan bagi peserta BPJS Kesehatan. Fitur-fitur tersebut mencakup berbagai

aspek penting, mulai dari manajemen data peserta hingga kemudahan dalam pembayaran premi dan akses terhadap pelayanan kesehatan. Fitur yang terkait dengan informasi peserta mencakup manajemen data peserta seperti informasi pribadi, kartu peserta, dan kemampuan untuk mengubah data peserta jika diperlukan. Selain itu, aplikasi ini juga memfasilitasi proses pendaftaran peserta baru untuk mendapatkan layanan BPJS Kesehatan. Fitur-tagihan memungkinkan peserta untuk melakukan pembayaran premi dengan mudah melalui aplikasi, serta menyediakan catatan pembayaran dan kemampuan untuk memeriksa virtual account (VA) untuk memudahkan proses pembayaran.

Pelayanan kesehatan juga menjadi fokus utama dalam aplikasi ini. Peserta dapat mengakses riwayat pelayanan kesehatan mereka, melakukan skrining kesehatan, dan bahkan mendaftar untuk mendapatkan layanan kesehatan tertentu. Di samping itu, terdapat fitur-fitur umum yang memberikan informasi penting kepada peserta, seperti informasi mengenai program JKN, lokasi fasilitas kesehatan terdekat, serta layanan pengaduan keluhan jika ada masalah. Pengaturan pribadi juga tersedia untuk memungkinkan pengguna mengelola preferensi dan pengaturan akun mereka. Dengan demikian, aplikasi mobile JKN menyediakan beragam fitur yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman peserta dan memastikan akses yang lebih mudah dan efisien terhadap layanan kesehatan.

Aplikasi mobile JKN menyediakan fitur-fitur yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan kepuasan kepada peserta BPJS Kesehatan dalam mengelola layanan kesehatan mereka. Salah satu fitur yang penting adalah "Info JKN", yang memberikan peserta informasi yang komprehensif tentang pendaftaran, hak dan kewajiban, fasilitas dan manfaat, serta kontak kantor BPJS. Fitur "Ubah Data Peserta" memungkinkan peserta untuk melakukan perubahan data, seperti alamat tinggal, jika mereka pindah ke wilayah lain.

Fitur "Pengaduan Keluhan" memungkinkan peserta untuk mengajukan keluhan terkait pelayanan atau fasilitas kesehatan. "Peserta" memungkinkan pengguna untuk melihat data peserta yang terdaftar dalam keluarga mereka, termasuk informasi tentang status keanggotaan, faskes, dan kelas yang diambil. Fitur "Tagihan" menampilkan informasi tentang tagihan yang belum dibayar oleh peserta. Peserta juga dapat menggunakan fitur "Lokasi" untuk mencari kantor BPJS terdekat berdasarkan cabang atau lokasi terdekat dengan bantuan teknologi GPS. "Catatan Pembayaran" memberikan informasi tentang pembayaran premi atau denda terakhir yang telah dilakukan. Fitur "Cek VA" memungkinkan peserta untuk memeriksa virtual account mereka, yang merupakan nomor rekening yang digunakan untuk pembayaran di bank yang terdaftar. Fitur "Skrining" memungkinkan peserta untuk melakukan deteksi dini terhadap penyakit yang dapat menimbulkan biaya besar. Terakhir, "Pengaturan" memungkinkan peserta untuk mengkonfigurasi aplikasi sesuai kebutuhan mereka, termasuk mengelola notifikasi, mengubah kata sandi, atau keluar dari aplikasi BPJS Kesehatan Mobile. Dengan fitur-fitur ini, aplikasi mobile JKN bertujuan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik dan memudahkan peserta dalam mengakses layanan kesehatan.

Informan pertama peneliti adalah salah satu mahasiswa semester 5 di universitas Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam menjalani aktivitas sehari-hari dia mengaku tipe orang yang tidak bisa lepas dari gadget. Apalagi, di zaman yang serba canggih ini semua bisa dilakukan hanya dengan smartphone. Saat mengetahui adanya aplikasi mobile JKN ini dia sangat antusias untuk mencobanya. Ini dikarenakan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi ini sangat baik dan sangat memudahkan tanpa harus antri di kantornya saat ada perubahan data atau keperluan lainnya.

"Saya mendapatkan informasi bisa melakukan perubahan data melalui care center BPJS Kesehatan. Dijelaskan bahwa bisa melakukan perubahan data juga selain di care center yaitu melalui aplikasi Mobile JKN".

Berbagai kemudahan dan inovasi perubahan diluncurkan oleh BPJS Kesehatan salah satunya melalui pelayanan care center 1500400 dan Mobile JKN. Aplikasi ini merupakan

inovasi dari BPJS Kesehatan mengikuti perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang semakin pesat, di antaranya penggunaan perangkat telepon pintar yang saat ini sudah sebagian masyarakat memiliki. Mobile JKN memiliki Menu Peserta, di mana peserta bisa melihat status kepesertaan, mendownload kartu peserta, pendaftaran peserta baru, dan juga dengan melakukan perubahan data, seperti perubahan fasilitas kesehatan tingkat pertama, perubahan alamat. Kemudian ada Menu Tagihan, dimana kita bisa melihat jumlah iuran yang harus dibayar, chanel pembayaran, catatan pembayaran, dan cek nomor Virtual Account serta kini dapat melakukan pembayaran melalui aplikasi ini.

"Aplikasi ini benar-benar berguna sekali untuk saya sebagai mahasiswa yang kesehariannya berada di kampus ataupun mobilisasi dalam kehidupan sehari-hari. Apalagi saya merupakan mahasiswa rantau yang jauh dari orang tua. Ketika sakit aplikasi ini sangat membantu saya saat berobat di klinik maupun rumah sakit. Untuk di zaman modern seperti ini, aplikasi ini sudah sangat tepat diluncurkan oleh BPJS Kesehatan, untuk menjangkau peserta yang tidak punya waktu untuk datang ke kantor BPJS Kesehatan," ujarnya.

Selain itu, juga terdapat Menu Pelayanan, yaitu fitur yang dapat membantu peserta untuk melihat riwayat pelayanan kesehatan yang diberikan, melakukan scrining kesehatan, dan juga pendaftaran pelayanan bagi fasilitas kesehatan yang sudah terintegrasi dengan Mobile JKN. Dan yang terakhir, Menu Umum, yang berisi fitur info JKN, lokasi kantor BPJS Kesehatan dan juga fasilitas kesehatan, pengaduan keluhan, dan juga pengaturan.

"Ini betul-betul inovasi yang sangat membantu mahasiswa khususnya dan masyarakat pada umumnya, karena tidak semua memiliki waktu untuk harus datang ke kantor BPJS Kesehatan. Sekarang tidak perlu datang antri lagi ke Kantor Cabang. Ayo, kita download aplikasi Mobile JKN dan dapatkan banyak kemudahan dalam genggaman tangan," ujarnya.

Sedangkan informan kedua memberikan pernyataan mengenai yang pernah dia alami ketika suaminya masuk rumah sakit. dia menceritakan pengalamannya tepat sebulan setelah mereka menikah, suaminya terserang panas tinggi. Badannya mengeluarkan bintik-bintik merah dan dia merasa menggigil dan linu. Akhirnya dia membawa suaminya ke rumah sakit yang terdekat dengan rumahnya. Suaminya masuk ke IGD dan dokter mendiagnosa suaminya terserang penyakit campak dan harus masuk ruang rawat.

Petugas rumah sakit menanyakan apakah suaminya memiliki Kartu Indonesia Sehat atau kartu JKN. Suaminya menjawab punya dan menyerahkan kartunya pada petugas rumah sakit. Petugas rumah sakitpun mengambil kartunya untuk mengurus administrasi. Sebenarnya petugas rumah sakit tersebut membutuhkan beberapa berkas seperti fotokopi KTP dan fotokopi KK. Namun karena saat itu sudah larut malam, petugas tersebut memperbolehkan dia untuk mengurusnya di keesokan hari. Karena suaminya saat itu menderita campak, beliau mendapatkan ruang rawat isolasi. Sekamar hanya dia sendiri dengan pembatasan jumlah pengunjung. Ya memang seharusnya seperti itu. Karena dia berargumen dan menurut pemberitaan yang mengatakan bahwa pasien JKN tidak dilayani dengan baik atau diterlantarkan, dan ternyata hal ini tidak terjadi pada suaminya. Perawat, dokter, dan semua petugas rumah sakit melayaninya dengan baik. Hingga hari ke 4 dirawat.

Ketika dokter *visite*, dokter mengatakan suaminya sudah boleh pulang namun sebaiknya menginap semalam lagi di rumah sakit. Ini dikarenakan hari sudah senja. Dokter mengatakan pengurusan berkas-berkas keluar rumah sakit memakan waktu lama dan selesainya bisa larut malam. Saat ditanya apakah kalau menginap semalam lagi suaminya harus membayar uang lebih, dokter mengatakan tidak ada pembayaran tambahan. Keesokan harinya saat mau pulang dari rumah sakit, suaminya tidak diminta bayaran satu rupiah pun.

"saya baru tahu saat di beri tahu oleh pihak rumah sakit kalau sekarang ada mobile JKN yang bisa digunakan saat kita mengurus sesuatu terutama saat kita masuk kerumah

sakit. Jadi kita tidak perlu lagi membawa berkas-berkas yang menyita waktu. Ternyata didalam aplikasi tersebut berkas kita sudah sangat lengkap, tanpa harus menggunakan cara manual dalam mengurusnya.”

“saat ini saya sudah mendownload aplikasi tersebut, dan saya juga menggunakan aplikasi tersebut saat membayar tagihan.”

Berarti aplikasi tersebut memiliki peran yang sangat membantu masyarakat dalam hal kesehatan. Pelayanan serta kualitasnya juga sangat memadai sesuai dengan apa yang tercantum di dalam aplikasi tersebut. Dan masalah pembayaran di rumah sakitnya pun tidak ada biaya lagi karena sudah ditanggung oleh BPJS tersebut. Sedangkan informan ketiga menyatakan bahwa system antrean online aplikasi mobile JKN merupakan solusi untuk mengatasi antrean peserta yang menumpuk pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. Selama ini peserta yang datang tidak mendapat kepastian waktu kapan akan dilayani sehingga waktu yang dimiliki peserta terbuang sia-sia untuk menunggu.

“pernah saya mengantarkan anak saya ke salah satu rumah sakit dan saat itu antrian pasien sudah sangat ramai sekali. Meski jumlah pasien ratusan, namun mereka sabar antri menunggu nomor antrian mereka, sebab jika terlewat mereka harus mengambil nomor antriannya lagi dan harus menunggu lebih lama lagi.

Dengan adanya system antrean online ini peserta dapat mengetahui perkiraan waktu pelayanan sehingga peserta dapat datang tepat waktu tanpa harus menunggu terlalu lama. Selain itu didalam aplikasi ini juga memberikan berbagai kemudahan seperti mendaftar, mengubah data, membayar iuran, dan juga mengetahui informasi seperti lokasi dan penyampaian keluhan. Selain itu, dengan system antrean online dan rujukan online dapat meminimalisir kemungkinan kendala di fasilitas kesehatan akibat pasien lupa membawa surat rujukan.

“Sekarang saya mendaftarkan antrean anak saya hanya perlu menggunakan mobile JKN lewat smartphone. Jadi saya tidak perlu antri lagi dan lebih cepat ditangani oleh dokter.”

Kemudahan yang dirasakan oleh para orang tua yang memiliki anak saat berobat kerumah sakit ini merupakan satu dari sekian orang yang merasakan keuntungan dari aplikasi mobile JKN ini. Keuntungan dan manfaatnya bisa didapatkan dari segala segi yang ditawarkan di dalam fitur aplikasi mobile JKN ini. Selanjutnya keyinforman ke- 4 adalah salah satu peserta yang datang ke Kantor BPJS Kesehatan untuk mendaftarkan anak ketiganya ke program JKN-KIS sekaligus mengganti fasilitas kesehatan terdahulunya. Ia pun sangat tertarik ketika menerima penjelasan tentang keunggulan fitur-fitur dalam Mobile JKN.

“Aplikasi ini sangat bagus karena kami sangat dimudahkan tanpa perlu datang ke kantor BPJS Kesehatan. Ternyata semua bisa diselesaikan dalam satu genggam,” ungkap Arizky.

Menurut Arizky, ada banyak manfaat dari aplikasi ini yang sangat membantu, karena cukup hanya di genggam tanpa perlu datang ke kantor BPJS Kesehatan jika ada keperluan. Mulai dari ganti faskes hingga mengubah data diri, bisa dilakukan hanya lewat telepon pintar.

“Sebelumnya teman saya memang pernah cerita tentang aplikasi ini, tapi saya belum sempat download, ternyata benar banyak fitur-fiturnya yang memudahkan peserta. Pokoknya aplikasi ini sangat memudahkan kami sebagai peserta JKN, semoga terus memberikan yang terbaik untuk peserta JKN-KIS,”

4. Penutup

Berdasarkan penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi yang meluncurkan tersebut sangat membantu dan mempercepat proses pelayanan JKN-KIS bagi masyarakat. Aplikasi Mobile JKN-KIS praktis dan mudah digunakan, dengan fitur – fitur informasi dan layanan yang dapat dimanfaatkan oleh peserta. Seperti KIS Digital, sangat membantu jika peserta memerlukan pelayanan di fasilitas kesehatan, fitur Mobile JKN sangat menarik, seperti

perubahan data, membayar tagihan, mengetahui lokasi kantor BPJS terdekat, pengaduan keluhan, informasi seputar JKN dan yang paling penting ada screening penyakit.

Screening ini bisa melihat penyakit yang sedang kita alami. Masyarakat merasa sangat terbantu akan kehadiran aplikasi mobile JKN ini meskipun masih banyak catatan-catatan yang perlu ditingkatkan lagi. Peneliti berharap aplikasi ini kedepannya bisa terus berkembang dengan berbagai inovasi dalam memberikan kemudahan pelayanan yang mendukung pelaksanaan Program JKN-KIS. Dan peneliti juga berharap aplikasi ini bisa menjangkau sampai ke pelosok-pelosok negeri. Jangan hanya masyarakat perkotaan saja yang mendapatkan fasilitas kesehatan seperti aplikasi mobile JKN ini.

Referensi

- Aprilia, S., Wijaya, A., & Suryadi, S. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora*. <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2014.017.03.3.Pembangunan>.
- Azawar, 1999, Sistem dan Prosedur Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat, Jakarta.
- Bass, B. & Riggio, R.E., 2006. "Transformational Leadership, Lawrence Erlbaum Associates", Mahwah, NJ.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2016). BPJS Ketenagakerjaan. *Bpjs Ketenagakerjaan*.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service Oleh : Erick S. Holle. *Sasi*.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Muradi, & Rusli, Z. (2013). Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi*
- Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Daya Saing*. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>
- Ratminto dan Winarsih A. S, 2005. Manajemen Pelayanan Pengembangan Model 216
- Rolos, Windy; Ardiansa Tucunan, dan Benedictus Lampus, 2014, Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Kabupaten Minahasa Tenggara, Naskah Publikasi, Fakultas Kesehatan
- Tjiptono, Fandy, 2007, Strategi Pemasaran, Yogyakarta, Penerbit Andi.