

INOVASI PELAYANAN KESEHATAN PADA APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP PESERTA BPJS KESEHATAN (Studi Kasus BPJS Kesehatan Malang)

Fitri Widyawati¹, Afifuddin², Taufiq Rahman Ilyas³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,, Universitas Islam Malang
Jalan Mayjen Haryono No.193, Kota Malang, Jawa Timur 65144*

Email : 21901091065@unisma.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyimpulkan kemajuan kesejahteraan organisasi secara keseluruhan serta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam menggunakan aplikasi Pelayanan Klinik Umum (JKN) yang nyaman dengan spekulasi yang digunakan dalam penilaian ini. Untuk menepis konsep organisasi pensiun yang diawasi pemerintah, BPJS Sejahtera telah maju dengan organisasi berbasis kemajuan informasi terkini, yaitu JKN Fleksibel, yang menggabungkan kemudahan dalam memilih, mengubah data bantuan, dan membayar tanggung jawab. Dipercayakan bahwa aplikasi ini dapat membantu mengurangi antrean masyarakat di kantor BPJS Kemakmuran. Jenis penilaian yang digunakan adalah penyelidikan emosional dengan menggunakan filosofi tertentu. Sistem pengumpulan data yang digunakan untuk memastikan keaslian dalam penilaian ini mengkonsolidasikan pengumpulan, penegasan dan dokumentasi. Perlunya Aplikasi JKN Fleksibel ini sangat berguna dan bermanfaat bagi masyarakat, hal ini juga membantu BPJS Kesejahteraan Cabang Malang Kota dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan membuat pelayanan menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat. Kemajuan terbaru yang diberikan BPJS Sejahtera adalah tentang BPJS Kompak. Selain itu variabel pendukung bagi nasabah Aplikasi JKN Kemudahan adalah mereka merasa diuntungkan dan dimudahkan untuk memonitor lingkungan, mengurus dan menjangkau organisasi kesejahteraan, sedangkan sisi penghambatnya adalah individu BPJS Kesejahteraan lingkungan terhambat dalam mendapatkan organisasi karena tidak hadirnya organisasi, dan lambatnya respon terhadap penerapan JKN yang adaptif. Oleh karena itu, kedua faktor ini sangat bermanfaat dalam pengembangan organisasi lebih lanjut dan dapat memberikan informasi terkait Aplikasi JKN yang Dapat Disesuaikan kepada semua orang.

Kata kunci : Aplikasi Mobile JKN, Inovasi, Pelayanan, BPJS Kesehatan

Pendahuluan

Diciptakan juga untuk mendorong kualitas pelayanan, BPJS Sukses menawarkan berbagai macam bantuan dalam perspektif perbaikan data, khususnya gerakan terbaru yang dilakukan oleh BPJS Berkembang, yaitu JKN Menguntungkan. Aplikasi ini merupakan satu lagi bouncing ke depan untuk BPJS Berkembang yang dapat ditingkatkan untuk bergabung dan mengubah informasi minat, mudah mendapatkan data informasi relatif, mudah melihat biaya pembayaran sebagian kewajiban, mudah mendapatkan FKTP (Lingkungan Kerja Sukses Tingkat Pertama) dan perkumpulan FKTL (Lingkungan Kerja Rujukan). Level yang Tidak Dipertanyakan) dan mengerjakannya agar semua orang dapat memberikan ide atau pertarungan. Terlebih lagi dapat mempermudah saat pemberhentian membawa kartu, klik aplikasi ini, kartu JKN bisa langsung ditampilkan ke kuasa dan di aplikasi ini dipilih per kartu keluarga, bukan per orang. (Sumber Informasi: BPJS Berkembang).

Pemanfaatan aplikasi JKN yang fleksibel dapat memberikan dua atau tiga kemudahan bagi

setiap orang dan masyarakat, yaitu kemudahan membayar dan mengubah data bantuan, kemudahan dalam mencari data informasi relatif, kemudahan dalam mencari data biaya tanggungan sebagian, kemudahan dalam mendapatkan data tentang Lingkungan Kerja Berkembang. dan kemudahan penyampaian pengaduan, serta kesepakatan data mengenai JKN-KIS. Penerapan JKN yang diminimalkan ini diharapkan dapat mengurangi antrean di setiap Kantor Cabang BPJS Berkembang dengan memberikan bantuan terbaik kepada daerah. Kantor Cabang BPJS Kesehatan yang Berkembang menjadi tempat penyelesaian lokal setiap pergantian peraturan. Menurut analis, sesuai penelusuran di lapangan, secara rutin di Kantor Cabang BPJS Berkembang Kota Malang terdapat antrean panjang dari pihak-pihak yang perlu menyelesaikan semua urusan Kesuksesan BPJS. Selain itu, dapat membantu individu menyelesaikan masalah manajerial secara efektif menggunakan ponsel di mana pun dan kapan pun. Oleh karena itu, para ahli perlu melihat apakah pemanfaatan penerapan JKN yang diminimalkan sudah meyakinkan.

Namun terdapat kekhawatiran bahwa banyak masyarakat yang belum memiliki petunjuk sedikit pun tentang cara menggunakan aplikasi JKN Serbaguna dan tidak semua masyarakat memiliki ponsel untuk mengakses aplikasi JKN yang Menguntungkan. Selain itu, tidak semua masyarakat yang tinggal di wilayah metropolitan dapat dengan mudah mengakses Aplikasi JKN Kecil tanpa hambatan jaringan/sinyal, masyarakat lain yang tinggal di kabupaten atau kota yang jauh kesulitan untuk mengakses Aplikasi JKN Fleksibel, dengan kendala ini tentu saja masyarakat yang berdomisili di daerah yang jauh harus ke kantor BPJS terdekat, sehingga aplikasi ini kurang layak digunakan di daerah yang susah mendapatkan tandanya.

Hal yang mendukung dari Aplikasi JKN Beradaptasi ini adalah semakin memudahkan insan BPJS Sukses untuk mendapatkan pergaulan yang dibutuhkannya melalui Aplikasi JKN Berkurang karena secara keseluruhan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan berbagai bagian yang bebas biaya di dalam. aplikasinya, masyarakat pasti tidak ada gunanya nanti harus datang ke Kantor Cabang tapi Segalanya harus bisa memanfaatkan Aplikasi JKN Serbaguna yang gratis dan bisa digunakan di semua sel. Tentu saja menurut para ahli, ada beberapa faktor yang menghambat penggunaan aplikasi fleksibel JKN, misalnya saja kartu part di aplikasi saat digunakan untuk kontrol harus benar-benar mewariskan kartu asli, dan lambatnya proses sinkronisasi data. yang membutuhkan beberapa hipotesis membuat individu yang memanfaatkan aplikasi tersebut mengalami kesulitan dalam mendapatkan koneksi. sukses dan mereka harus menerima bahwa informasi yang sah akan diminta sebelum mereka dapat menggunakan aplikasi tersebut. Variabel ini membuat individu tertentu merasa terhambat dalam memanfaatkan aplikasi JKN yang dapat disesuaikan.

Dari hasil observasi permasalahan diatas yang dirasakan Masyarakat atau peserta BPJS Kesehatan diantaranya seperti Validasi Data yang sangat lama membuat lambatnya proses pelayanan peserta BPJS Kesehatan, proses sinkronisasi data yang juga lambat membuat peserta BPJS merasa terhambat dalam memperoleh layanan, hal ini terjadi pada pengguna aplikasi Mobile JKN. Dari permasalahan tersebut BPJS Kesehatan mengeluarkan inovasi terbaru yaitu BPJS Keliling, yang hadir untuk Masyarakat plosok desa agar memudahkan mereka dalam memperoleh layanan, karena tidak semua daerah bisa mengakses Aplikasi Mobile JKN dikarenakan terbatasnya sinyal mereka. Tetapi untuk masyarakat yang kesulitan dalam mendapatkan layanan bisa langsung datang ke kantor cabang agar dapat dibantu oleh petugas BPJS Kesehatan.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik

1) Pengertian Pelayanan Publik

Organisasi Publik adalah suatu gerakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan bantuan setiap negara terhadap produk, organisasi atau organisasi administratif yang disajikan oleh penyedia bantuan terbuka. Dalam menjalankan organisasi publik, kemasyarakatan sangat diperlukan terutama sebagai upaya terkoordinasi dan kehormatan serta tanggung jawab serta mengharapkan peran kerja dalam melakukan sistem bantuan terbuka. Individu secara keseluruhan dapat mengkoordinasikan organisasi terbuka dengan menggunakan metodologi yang telah diawasi dalam peraturan informal. Dalam pelaksanaannya, masyarakat yang merasa dirugikan dengan adanya eksekusi terhadap organisasi publik dapat menggugat pusat ahli publik melalui pengadilan tata usaha negara.

Menurut Surat Pernyataan Menteri dalam aparaturnegara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, organisasi publik adalah segala praktek pertolongan yang dilakukan oleh perkumpulan ahli terbuka sebagai upaya untuk memenuhi syarat-syarat penerima organisasi dan untuk melengkapi rencana peraturan yang sah..

2) Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyedia pelayanan publik, seperti penyelenggara negara/pemerintahan, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk pemerintah, badan usaha/badan hukum yang berwenang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik tertentu, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dalam proyek pelayanan publik dan/atau dikontrak untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik tertentu, dan masyarakat umum/swasta yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik tertentu yang tidak dapat ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah, bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan publik. . Tiga komponen penting dalam pelayanan publik:

- a) entitas yang menawarkan atau menyelenggarakan layanan, termasuk pemerintah daerah;
- b) perseorangan atau masyarakat yang berkepentingan menerima pelayanan; dan
- c) tingkat kepuasan yang ditawarkan dan/atau diterima klien..

Oleh karena itu, untuk memenuhi tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat, pemerintah daerah sebagai regulator dan pembuat peraturan, pemerintahan dan peraturan pemerintah harus menyesuaikan cara pandang dan metode dalam menegakkan monopoli pelayanan publik. Pemerintah daerah harus memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada warga negara

untuk menggunakan pelayanan publik yang berlandaskan prinsip keadilan, akuntabilitas, keterbukaan, dan kesetaraan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

3) Standar Pelayanan Publik

Indikator Pelayanan Publik Berikut ini rincian mengenai lima (lima) faktor kualitas pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithami, dan Berry (1988):

- a) Keandalan, atau kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dibutuhkan secara akurat dan andal.
- b) Responsiveness, atau kemampuan membantu pelanggan dan menolong mereka dengan cepat.
- c) Kompetensi, sikap, dan kemampuan anggota staf untuk membangkitkan rasa percaya diri atau "kepastian" disebut sebagai "kepastian" atau kepercayaan diri mereka.
- d) Empati, atau kewajiban untuk mempertimbangkan dan memberikan perhatian yang dipersonalisasi kepada setiap klien.
- e) Tangible: penampakan struktur nyata, furnitur, personel, dan media komunikasi.

4) Unsur Pelayanan Publik

Proses pelayanan publik terdiri dari empat komponen penting berikut: (Bharata, 2004:11):

- a) Penyedia jasa, atau individu yang mempunyai kemampuan untuk memasok dan mengirimkan barang atau jasa kepada klien, merupakan contoh penyedia jasa.
- b) Perorangan yang menerima jasa dari penyedia jasa; ini juga dikenal sebagai pelanggan atau konsumen (costomer).
- c) Jenis layanan, atau jenis layanan apa yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada mereka yang memerlukannya.
- d) Kepuasan pelanggan: Tujuan utama dari layanan adalah untuk memuaskan pelanggan, oleh karena itu pemasok harus mengingat hal ini ketika menyediakannya. Hal ini penting dilakukan karena tingkat kepuasan pelanggan biasanya berkaitan erat dengan kualitas barang dan/atau jasa yang mereka manfaatkan.

Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi JKN (Pelayanan Medis Umum) Fleksibel merupakan penyempurnaan organisasi BPJS Sejahtera untuk kenyamanan individu yang diatur atau individu JKN-KIS, dengan memanfaatkan perkembangan informasi melalui aplikasi JKN Serbaguna yang dapat diunduh di Google Playstore atau Toko Aplikasi. Berdasarkan pengumuman yang diperoleh dari lokasi pembangkit listrik Pemerintah Daerah Malang, sudah ada 11.000 penyewa yang terdaftar sebagai warga BPJS Kemakmuran dan pemerintah menargetkan kompak klien JKN untuk mencapai 70% dari seluruh

pelanggan.

Banyak sekali fitur yang ada pada aplikasi JKN Serbaguna, misalnya saja fitur part, fitur perubahan data part, fitur ketersediaan tempat tidur, fitur pendaftaran organisasi, komponen premium, fitur pengumpulan ahli, fitur rencana operasi, fitur obat yang ditanggung, fitur pencatatan porsi, fitur pemilihan part , fitur porsi pengisian otomatis, bagian riwayat organisasi, penggabungan informasi dan pengaduan, penggabungan informasi JKN, penggabungan wilayah, fitur skrining mandiri Covid, fitur skrining, penggabungan berita, FAQ (Sesering mungkin Dijelaskan permasalahan utama) yang disertakan, dan Bagian Tingkat Tingkat Kartu.

Metode Penelitian

Tergantung pada objek penelitiannya, penelitian ini menggunakan strategi penelitian deskriptif kualitatif yang melibatkan penggunaan strategi pemecahan masalah dan memberikan gambaran menyeluruh tentang lingkungan sekitar. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menambah pengetahuan dengan memahami dan menemukan hal-hal baru. Pendekatan deskriptif adalah jenis penelitian di mana informasi dianalisis dan diinterpretasikan menggunakan data untuk mengatasi permasalahan terkini. Pendekatan ini akan menghasilkan data komparatif dan berkorelasi untuk analisis dan interpretasi.

Fokus penelitian

Pada penelitian ini berfokus pada informasi yang diperoleh dari setting sosial (fenomena di lapangan) merupakan faktor utama yang dipertimbangkan dalam menentukan subjek proposal dalam penelitian kualitatif. Menurut Rogers dalam LAN (2014:45), suatu pembaruan dapat dianggap inovatif jika sesuai dengan ciri-ciri inovasi. Keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, potensi, dan kemudahan pengamatan adalah beberapa aspek inovasi. Di sini, fokus utama peneliti adalah:

- a. Inovasi Aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan Kota Malang.
 1. Keuntungan Relatif: Suatu kemajuan harus menghargai keuntungan dan nilai yang lebih penting yang menonjol dari peristiwa-peristiwa di masa lalu. Sebagian besar terdapat keanehan dalam karakteristik yang sedang dikembangkan yaitu nama merek yang membedakannya dari yang lain. Aplikasi fleksibel JKN ini merupakan semacam mekanisme perbedaan dalam game plan BPJS Sejahtera yang diubah menjadi aplikasi yang dapat digunakan dimanapun dan kapanpun. Perkembangan baru yang dilakukan adalah peserta JKN sewaktu-waktu tidak perlu datang dan mengantri di kantor BPJS Kesejahteraan, karena pada umumnya akan dilakukan secara online

- (Online Line), dan untuk konsultasi/perubahan. data pendukung juga harus dapat diakses melalui komponen-komponen dalam aplikasi.
2. Kesesuaian, aplikasi fleksibel JKN pada BPJS Kesejahteraan Cabang Malang dibuat berdasarkan kebutuhan klien atau lingkungan sekitar, dalam aplikasi ini individu dapat memperoleh berbagai informasi, misalnya (1) informasi wilayah Kantor Kesejahteraan, (2) porsir sejarah, (3) artikel berisi tips sehat, gaya hidup dan berita.
 3. Kompleksitas, masyarakat tertentu yang menggunakan aplikasi JKN fleksibel beranggapan bahwa aplikasi JKN serbaguna memang mempunyai sifat multifaset yang lebih tinggi dibandingkan dengan kejadian di masa lalu. Desain multifaset ini disebabkan oleh beberapa faktor, secara eksplisit: (1) Kredit dan berbagi web yang terbatas, (2) Klien lama mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, (3) Lambatnya proses pengesahan data yang menyebabkan kesejahteraan organisasi menjadi terbatas. gelar terhambat, (4) Aplikasi fleksibel JKN memiliki sebagian fitur e-card namun kartu asli pada saat ini diharapkan dapat mengelola organisasi yang seharusnya tidak signifikan karena saat ini ada dalam aplikasi nyaman JKN.
 4. Kemungkinan untuk diusahakan, suatu hal yang bersifat inventif hendaknya melalui tahap pengujian publik, dimana setiap individu atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji gagasan suatu kejadian. Sebelum ditutup, penerapan JKN Fleksibel telah melalui tahapan mendasar. Ada yang sudah berupaya untuk memasukkan aplikasi fleksibel JKN demi mencapai kesejahteraan dunia kerja, namun ada pula yang belum mencobanya karena tidak membutuhkannya.
 5. Kemudahan wawasan, aplikasi JKN Compact memberikan kemudahan yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor kesejahteraan. Aplikasi JKN yang fleksibel memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan klinisnya, berpindah tempat kerja yang sejahtera, tanpa jaminan saat mendaftar, karena semuanya terhubung dengan fitur aplikasi JKN yang ringkas..
- b. Faktor penghambat apa saja yang dihadapi oleh masyarakat dalam menggunakan aplikasi mobile JKN
1. Masih banyak masyarakat yang bingung bagaimana cara memanfaatkan aplikasi mobile JKN.
 2. Proses berbelarut-larut pada Aplikasi JKN Mobile untuk perubahan status layanan

sehingga peserta BPJS Kesehatan tidak dapat menerima layanan yang diperlukan.

3. Kendala proses validasi data yang cukup lama menyebabkan pengguna aplikasi mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang tepat.
- c. Faktor pendukung yang dihadapi oleh masyarakat dalam menggunakan aplikasi mobile JKN
 1. Memberikan kemudahan dalam masyarakat seperti mengubah data kepesertaan,
 2. Memperoleh berbagai informasi terkait JKN-KIS dengan cepat dan mudah
 3. Aplikasi mobile JKN mengurangi jumlah antrian masyarakat di kantor BPJS Kesehatan Kota Malang, karena dengan menggunakan aplikasi mobile JKN masyarakat dapat mengakses berbagai bentuk informasi seputar kesehatan melalui aplikasi mobile JKN.

Pemilihan Lokasi

Karena posisinya yang strategis dan kemudahan aksesibilitas bagi peneliti, Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang Kota, Jl. Tumenggung Suryo No.44, Bunulrejo, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, dipilih menjadi tuan rumah penelitian ini. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan bahwa penelitian harus dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Malang agar peneliti memperoleh data yang diperlukan dan mencapai tujuannya.

Pengumpulan Data

Menentukan pendekatan pengumpulan data sangat penting untuk mengumpulkan data yang akurat untuk penelitian ini; dalam hal ini penulis menggunakan suatu metode:

1. Wawancara

Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui metode wawancara. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara langsung dengan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi seluler JKN untuk mengetahui data yang dikumpulkan dalam setiap wawancara yang berdurasi 30 hingga 1 jam tersebut.

2. Observasi

Salah satu metode pengumpulan data adalah observasi, yang melibatkan observasi langsung dan studi. Peneliti melakukan observasi langsung untuk penelitian ini di Dinas BPJS Kesehatan Kota Malang. Selama observasi, peneliti melihat bagaimana layanan masyarakat memungkinkan mereka menggunakan program dan menerapkan metode pengumpulan data yang disarankan sebelumnya.

3. Dokumentasi

Salah satu metode pengumpulan data adalah dokumentasi yang dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Kota Malang. Data diidentifikasi dari dokumen-dokumen yang relevan dengan

permasalahan yang penulis teliti. Dokumen yang diperoleh berupa transkrip dari buku, jurnal, publikasi, peraturan, dan bahan lainnya.

Instrumen Penelitian

Dalam hal ini, informan penelitian berperan sebagai sumber pengumpulan informasi tentang penelitian yang dilakukan peneliti. Selain menggunakan alat penelitian teknik wawancara di lapangan dan telepon genggam sebagai media perekaman dan pengambilan gambar pada saat kegiatan wawancara, peneliti disini berperan sebagai pengumpul data dalam penelitian yang dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Malang dan BPJS Keliling. Dengan menggunakan alat yang tepat, proses pengumpulan data dan penelitian dilakukan untuk mengidentifikasi fenomena sosial.

Teknis analisis data

Metode analisis data interaktif digunakan oleh penulis. Ada tiga tugas yang dilakukan dalam penelitian kualitatif menurut Miles & Huberman (2014): 1) Reduksi data; 2) Penyajian data; 3) Membuat kesimpulan dan melakukan pemeriksaan

Pembahasan

1. Inovasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di kantor BPJS Kesehatan Kota Malang

Lima penanda inovasi adalah keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan dicoba, dan kemudahan observasi, menurut Rogers dalam LAN (2014:45). Berdasarkan temuan penelitian peneliti, kelima indikasi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Keunggulan Relatif: Suatu kemajuan harus menghargai manfaat dan nilai yang lebih penting yang menonjol dari kemajuan masa lalu. Dalam audit ini, para ahli menemukan keuntungan umum bagi klien Aplikasi JKN Fleksibel, yakni sejak adanya Aplikasi JKN Padat, masyarakat tidak perlu datang ke kantor BPJS Kesejahteraan untuk melakukan siklus apa pun karena dengan Aplikasi JKN Adaptable masyarakat dapat memilih apa saja yang diinginkan. organisasi yang mereka butuhkan. Namun selain Aplikasi JKN Kompak, BPJS Sejahtera Malang juga memiliki berbagai kemajuan sehingga masyarakat bisa mendapatkan layanan yang mereka butuhkan, apalagi dengan BPJS Fleksibel, ciri khas BPJS Nyaman disini adalah untuk mempermudah bagi masyarakat yang tinggal jauh dari rumah. Lingkungan kerja BPJS Sejahtera seperti di kota-kota yang jauh (Sistem).
- 2) Penyesuaian: Perbaikan juga harus praktis atau layak dilakukan seiring dengan kemajuan yang dikesampingkan. Menurut

para profesional terlatih, Aplikasi JKN Nyaman ini dibuat oleh BPJS Sejahtera sesuai dengan lingkungan sekitar, ada sekitar 20 komponen dalam Aplikasi JKN Fleksibel. Dari 20 fitur tersebut, masyarakat tinggal memilih fitur apa saja yang dibutuhkan, dan hal ini membuat masyarakat mulai mengenalnya. Ada Aplikasi JKN Serbaguna karena mereka tidak perlu lagi harus pergi ke kantor cabang untuk mencari organisasi.

- 3) Ketidakpastian, dengan sifat barunya, perbaikan mempunyai tingkat kompleksitas yang mungkin lebih tinggi dibandingkan kejadian di masa lalu. Menurut para ahli mengenai ketidakpastian, ada beberapa masyarakat yang memang mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Nyaman JKN dan dapat menggunakan fitur kartu partisipasi. Berbagai jerat memantapkan proses peninjauan yang ngantuk saat mendaftar Aplikasi Nyaman JKN, dan terlebih lagi lambatnya respons aplikasi saat mengembangkan perusahaan, yang membuat masyarakat BPJS Sejahtera merasa sedikit terhambat dalam mendapatkan layanan.
- 4) Kredibilitas Percobaan, Kemajuan harus diakui apakah telah dipastikan menghargai manfaat atau nilai yang menonjol dari kejadian-kejadian lama. Menurut peneliti, Aplikasi JKN Fleksibel telah dicoba sebelum diluncurkan pada 16 November 2017, dan setelah diluncurkan mendapat respon positif dari masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, masyarakat umum atau individu BPJS Sejahtera juga harus mengupayakan Aplikasi JKN Fleksibel karena akan mempermudahnya, dan tidak perlu datang ke kantor cabang.
- 5) Kemudahan Diamati, yaitu bahwa suatu kemajuan juga harus jelas, sejauh mana suatu perbaikan berhasil dan menjadikan sesuatu menjadi lebih baik. Menurut peneliti, keterusterangan wawasan yang didapat dari Aplikasi JKN Kompak adalah aplikasi ini memberikan sekitar 20 komponen untuk memenuhi kebutuhan organisasi yang diharapkan oleh masyarakat. Ciri dari Aplikasi JKN Fleksibel adalah untuk mempermudah individu BPJS Sejahtera dalam melakukan perdagangan ke organisasi. Dari sekian banyak layanan yang diberikan BPJS Sejahtera, masyarakat tinggal memilih layanan mana yang lebih memudahkannya dalam mendapatkan layanan..

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam menggunakan aplikasi mobile JKN di kantor BPJS Kesehatan Kota Malang.

- a) Faktor Pendukung

Inovasi terhadap Aplikasi Mobile JKN juga tidak lupa dukungan dari beberapa faktor yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat yang dimana itu sangat membantu dalam kelancaran Aplikasi Mobile JKN, dan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN menurut data wawancara peneliti dengan para responden, Aplikasi Mobile JKN sangat mendukung Masyarakat dalam memperoleh pelayanan, suatu program dapat berjalan sukses jika terdapat beberapa faktor yaitu faktor pendukung, Adapun faktor pendukung dalam Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan sebagai berikut :

Aksesibilitas menurut data yang diperoleh peneliti, aksesibilitas yang dimiliki masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN cukup mudah karena peserta BPJS Kesehatan hanya perlu mengunduh dan menggunakan secara gratis sehingga memungkinkan akses yang lebih mudah bagi peserta dalam mendapatkan layanan di fasilitas kesehatan atau di Kantor Cabang. Hal ini membuat peserta BPJS Kesehatan untuk bisa memilih dalam mendapatkan layanan. Aplikasi ini menyediakan akses cepat ke informasi kesehatan, termasuk Riwayat kesehatan, Riwayat transaksi, dan layanan yang tersedia lainnya tujuannya dalam membantu peserta BPJS Kesehatan untuk memantau status kepesertaan. Aplikasi sering memiliki fitur dukungan layanan yang memungkinkan peserta untuk mengajukan pertanyaan, keluhan, atau mendapatkan bantuan terkait aplikasi Mobile JKN. Dari fitur yang ada di Aplikasi Mobile JKN peserta BPJS Kesehatan merasa terbantu karena ada hampir 20 fitur yang bisa mereka gunakan. Aplikasi Mobile JKN memungkinkan peserta untuk melakukan berbagai transaksi, seperti pembayaran iuran, pendaftaran peserta, dan pemilihan fasilitas Kesehatan. Aplikasi juga memungkinkan pengguna untuk melakukan klaim atau pembayaran secara online, hal ini sangat mendukung masyarakat dalam memperoleh pelayanannya karena tidak memakan waktu hanya mengandalkan smartphone dan bisa dilakukan dimana saja kapan saja.

a) Faktor Penghambat

Dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN selain terdapat faktor pendukung, ada juga Faktor Penghambat menurut data wawancara peneliti dengan para responden, Aplikasi Mobile JKN berjalan cukup baik dilihat dari beberapa respon masyarakat yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN, tetapi faktor yang menyebabkan terhambatnya aplikasi dalam penggunaannya adalah terkait tentang verifikasi data dan permasalahan teknis, dimana hal tersebut mendapat banyak keluhan dari Masyarakat. Proses verifikasi data untuk mengakses Aplikasi JKN masih menjadi kendala bagi peserta BPJS Kesehatan. Beberapa peserta masih kesulitan dalam mengunggah identitas dan mengikuti prosedur verifikasi. Lambatnya proses verifikasi data ini biasanya disebabkan oleh volume data yang besar karena banyaknya pengguna yang menggunakan

dan banyaknya data yang diverifikasi, ini juga memerlukan waktu yang cukup untuk memeriksa setiap informasi dengan teliti. Selain itu juga keterbatasan sistem yang digunakan untuk melakukan verifikasi data tidak cukup kuat dalam menangani beban data yang besar dan ini mengakibatkan keterlambatan dalam proses verifikasi. Menurut data yang diperoleh oleh peneliti, pihak BPJS Kesehatan sedang melakukan inovasi terbaru untuk mengubah prosedur proses verifikasi data karena itu sangat memakan waktu dan menghambat proses pelayanan, oleh karena itu pihak instansi mengubahnya dengan mengirim kode OTP ke whatsapp yang sebelumnya lewat SMS. Hal ini diharapkan dapat memberikan hasil yang baik agar peserta bisa melakukan proses pelayanan secara efektif dan dapat diakses dengan mudah tanpa hambatan.

Seperti halnya dengan aplikasi lainnya, Aplikasi Mobile JKN juga dapat mengalami permasalahan teknis, seperti gangguan server, kesalahan dalam proses transaksi, atau kesulitan log in, hal ini dapat menghambat dalam mengakses layanan yang ada di Aplikasi Mobile JKN. Permasalahan teknis lainnya yang menghambat proses jalannya Aplikasi Mobile JKN adalah keterbatasan pemahaman teknologi atau kurang pahalannya dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN, karena tidak semua peserta BPJS Kesehatan paham dengan perkembangan teknologi dan ini bisa menjadi kendala terutama bagi mereka yang kurang terbiasa dengan perkembangan teknologi. Hal ini bisa dipertimbangkan oleh pihak BPJS Kesehatan untuk memberikan literasi atau sosialisasi agar peserta memiliki literasi digital yang cukup untuk menggunakan Aplikasi dengan efektif. Kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan aplikasi ini dapat menghambat akses dan manfaat selama program Aplikasi Mobile JKN. Permasalahan teknis yang dihadapi oleh peserta BPJS Kesehatan di Kota Malang adalah kendala dalam gangguan server seperti lamanya proses perbaruan data, status kepesertaan, dan pergantian layanan seperti pergantian faskes yang itu cukup memakan waktu. Permasalahan dalam pergantian faskes sekarang harus datang ke kantor cabang dan itu cukup membuat peserta BPJS Kesehatan merasa terhambat dalam mendapatkan layanan, karena sebelumnya bisa dilakukan di rumah sesuai prosedur faskes yang diinginkan tetapi sekarang harus datang ke kantor cabang terdekat. Selain permasalahan teknis juga ada peserta BPJS Kesehatan yang masih keterbatasan dalam menggunakan layanan Aplikasi Mobile JKN karena tidak terbiasa dan ini bisa menjadi hambatan bagi mereka sendiri dalam penggunaannya

Kesimpulan

Berdasarkan paparan data dan hasil Penelitian yang dilakukan, maka penelitian ini memiliki kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Inovasi Aplikasi Mobile JKN dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan telah berjalan sebagaimana yang diharapkan hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang merasa terbantu dan mendapatkan kemudahan dalam mengakses layanan BPJS secara online tanpa harus datang ke kantor cabang BPJS. Hal ini juga sesuai dengan 5 indikator teori inovasi yaitu keuntungan relatif, keuntungan yang dimiliki oleh peserta BPJS saat ini adalah mereka dalam mendapatkan layanan tidak perlu ke kantor cabang karena dengan menggunakan Aplikasi Mobile JKN sudah bisa memilih layanan apa yang mereka butuhkan, dan peserta BPJS Kesehatan yang tinggal jauh dari kantor cabang (Plosok Desa) BPJS Kesehatan mempunyai program yaitu layanan BPJS Keliling yang tujuannya untuk mempermudah Masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor cabang untuk tetap bisa menerima layanan yang mereka butuhkan. Kesesuaian, kesesuaian Aplikasi Mobile JKN di kalangan Masyarakat sangat memudahkan peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan layanan, Aplikasi Mobile JKN sengaja dibuat dengan kurang lebih 20 fitur yang sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dalam memperoleh apa yang mereka butuhkan meskipun. Kerumitan, kerumitan dari Aplikasi Mobile JKN masih dirasakan oleh beberapa masyarakat/peserta BPJS Kesehatan, contohnya seperti lambatnya proses sinkronisasi data pada saat pergantian status layanan BPJS. Kemungkinan Dicoba, Aplikasi sudah diluncurkan sejak tahun 2017 dan mendapat respon positif dari Masyarakat. Semenjak Aplikasi Mobile JKN ini diluncurkan menjadi tantangan bagi BPJS Kesehatan untuk menambah inovasi terbaru tentang layanan Kesehatan yang memudahkan Masyarakat / peserta BPJS Kesehatan. Kemudahan diamati, kemudahan yang didapatkan dari Aplikasi Mobile JKN adalah dari kurang lebih 20 fitur yang ada di Aplikasi cukup membantu Masyarakat dalam memperoleh kebutuhan layanan Kesehatan, dan itu sangat membantu masyarakat dalam mempermudah mengakses layanan BPJS secara online tanpa datang ke kantor BPJS secara langsung.. Hal ini membuat masyarakat dapat menghemat waktu dan tenaga serta uang dengan tidak datang ke kantor secara langsung, karena bisa dilakukan dengan memanfaatkan smartphone saja. Layanan BPJS Keliling mendapat respon baik oleh Masyarakat plosok desa karena mereka tidak perlu jauh-jauh untuk ke kantor cabang yang kurang lebih memakan waktu 45 menit, Masyarakat berharap layanan ini selalu ada
- 2) Faktor penghambat dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN yakni respon perubahan dari aplikasi yang dapat terbilang cukup lambat, ketika ingin mengubah status keanggotaan., proses sinkronisasi data yang cukup lama membuat peserta BPJS Kesehatan merasa terhambat dalam mendapatkan layanan kesehatan karena harus menunggu data yang sudah terverifikasi dan lambatnya proses verifikasi kode OTP Ketika mendaftar Aplikasi Mobile JKN dan itu cukup memakan waktu.
- 3) Faktor pendukung dalam menggunakan aplikasi mobile JKN yakni kemudahan masyarakat dalam mengakses teknologi informasi seperti smartphone dapat membantu masyarakat dalam mengakses aplikasi mobile JKN memberikan akses kemudahan bagi peserta BPJS Kesehatan dalam mengubah status layanan mereka seperti, mengubah data kepesertaan, menambah peserta, info Riwayat pembayaran dan lainnya. Didalam Aplikasi Mobile JKN juga terdapat informasi atau artikel tentang JKN-KIS.

Saran

- 1) Untuk pihak instansi diharapkan bisa lebih meningkatkan tentang sosialisasi terkait Aplikasi Mobile JKN di masyarakat, terutama masyarakat plosok daerah, agar dapat selalu memperbaiki pelayanan dan melakukan inovasi supaya masyarakat dapat mengakses layanan jauh lebih mudah dan banyak yang tertarik menggunakan Aplikasi Mobile JKN.
- 2) Kemudian masyarakat, diharapkan bisa memanfaatkan adanya layanan berupa Aplikasi Mobile JKN dan BPJS Keliling, dengan adanya inovasi tersebut dari BPJS Kesehatan akan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan. BPJS Keliling tidak selalu hadir setiap hari di setiap daerah, oleh karena itu masyarakat diharapkan untuk mengikuti perkembangan zaman, dengan memanfaatkan smartphone mereka untuk mendownload Aplikasi Mobile JKN karena terdapat banyak fitur sesuai dengan kebutuhan yang masyarakat inginkan

Daftar Pustaka

- Anang Firmansyah. 2020. Komunikasi Pemasaran. Vol. 1. 1st ed. edited by Anang Firmansyah. Pasuruan: Qiara Media.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian. (Rev. ed)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Bastian, Indra. 2006. Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar. Jakarta: Erlangga
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada

- Hendro. 2011. Dasar-dasar Kewirausahaan. Erlangga, Jakarta
- LAN.2014 . *Handbook Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta: Pusat Inovasi Tata Pemerintahan – Deputi Inovasi Administrasi Negara – Lembaga Administrasi Negara
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.
- Sinambela, LijanPoltak, 2006, Reformasi pelayanan publik:Teori, Kebijakan, dana Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sukmadi. 2016. Inovasi & Kewirausahaan Edisi Paradigma Baru Kewirausahaan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Grup.
- Ridder, H. G. (2014). *Book Review: Qualitative data analysis. A methods sourcebook* (Vol. 28, No. 4, pp. 485-487). Sage UK: London, England: Sage publications.
- Online Website dan Jurnal :
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2021). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292-305
- Djoko Winahyu, 2022. E-JKN Cekat, Inovasi Pemerintah Kota Malang untuk Program JKN <https://malangpariwara.com/2022/08/24/e-jkn-cekat-inovasi-pemerintah-kota-malang-untuk-program-jkn/> diakses pada tanggal 17 November 2022.
- Fachmi Idris,2020. Kota Malang Menuju Smart City Health Care <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2020/1468/Kota-Malang-Menuju-Smart-City-Health-Care> diakses pada tanggal 17 November 2022
- Fairus, F. (2020). METODA PENELITIAN. *Jurnal Penelitian STIE Indonesia*, 5(1), 31-38.
- Gelonita, P., Said, M. M. U., & Sekarsari, R. W. (2024). EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM RENCANA PEMBAYARAN IURAN BERTAHAP (REHAB) DALAM MENJAMIN STATUS KEAKTIFAN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (Studi di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang). *Respon Publik*, 18(2), 51-59.
- Haryoko.S.,Bahartiar.,Arwadi F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar
- Krisdayanti, W. (2021). *Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan* (Doctoral dissertation).
- Mazaya, A. A., Muchsin, S., & Sekarsari, R. W. (2020). Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Pada Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang). *Respon Publik*, 14(1), 19-24.
- Modul Panduan Layan BPJS Kesehatan <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/view/1477> diakses pada tanggal 17 November 2022
- .Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1-13.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686-696.
- Suhadi, J. K. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan* 15, 11-22.
- Sunardi, F. R. (2018). PENGALAMAN PESERTA JKN TERHADAP PELAYANAN BPJS DI KOTA MALANG. *Keperawatan*.
- Widyasari,Yasintha,& Wirantari, (2019). Implementasi program mobile Jkn dalam memberikan pelayanan pengguna KIS di kantor Bpjs Kesehatan kabupaten Karangasem. *Citizen*, 1(1), 1-9.
- Wulandari, A., & Sudarman, I. (2019). Inovasi bpjs kesehatan dalam pemeberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi mobile jkn. *Jurnal Public Policy Vol*