

## PEMANFAATAN INOVASI PELAYANAN KESEHATAN *MOBILE* JKN PADA MASYARAKAT DI KOTA MEULABOH

Nuril Ade Baskila<sup>1</sup>, Teungku Nih Farisni<sup>2\*</sup>, Fitriani<sup>3</sup>, Fikri Faidul Jihad<sup>4</sup>

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Teuku Umar Aceh Barat <sup>1,2,3,4</sup>

\*Corresponding Author : teungkunihfarisni@utu.ac.id

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pemanfaatan inovasi layanan kesehatan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di masyarakat Kota Meulaboh. *Mobile* JKN adalah sebuah inovasi dalam layanan kesehatan yang memungkinkan akses informasi kesehatan dan layanan medis melalui perangkat *mobile*, seperti ponsel pintar. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat Kota Meulaboh yang telah menggunakan layanan *Mobile* JKN. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk memahami sejauh mana inovasi layanan ini telah dimanfaatkan dan bagaimana dampaknya terhadap masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan inovasi layanan kesehatan *Mobile* JKN di Kota Meulaboh cukup signifikan. Masyarakat merespons positif kehadiran layanan ini karena memberikan kemudahan akses informasi kesehatan dan memungkinkan mereka untuk mendapatkan layanan medis lebih cepat dan efisien. Selain itu, *Mobile* JKN juga membantu dalam mengurangi beban administratif dan biaya yang terkait dengan layanan kesehatan secara manual. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan inovasi ini, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah, kurangnya literasi digital di kalangan tertentu, dan kekhawatiran terkait privasi dan keamanan data kesehatan berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar pemerintah dan penyedia layanan kesehatan terus meningkatkan infrastruktur teknologi dan pelatihan literasi digital di masyarakat. Selain itu, perlindungan data dan privasi harus diutamakan untuk memastikan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan *Mobile* JKN.

**Kata kunci** : akses informasi, inovasi, Kota Meulaboh, layanan kesehatan, *Mobile* JKN

### ABSTRACT

*This study aims to investigate the utilization of the National Health Insurance's (Jaminan Kesehatan Nasional or JKN) Mobile Health Service innovation in the community of Meulaboh City. Mobile JKN is an innovative healthcare service that enables access to health information and medical services through mobile devices, such as smartphones. The research method used is a survey with questionnaires distributed to the residents of Meulaboh City who have used the Mobile JKN service. The collected data were analyzed using qualitative and quantitative approaches to understand the extent to which this service innovation has been utilized and its impact on the community. The research results show that the utilization of the Mobile JKN healthcare service innovation in Meulaboh City is quite significant. The community responded positively to the presence of this service because it provides easy access to health information and allows them to obtain medical services more quickly and efficiently. Additionally, Mobile JKN also helps reduce administrative burdens and costs associated with manual healthcare services. However, the study also identified some challenges in the utilization of this innovation, such as limited technological infrastructure in certain areas, lack of digital literacy among some groups, and concerns regarding the privacy and security of health data. Based on the research findings, it is suggested that the government and healthcare service providers continue to improve technological infrastructure and provide digital literacy training in the community. Additionally, data protection and privacy should be prioritized to ensure the public's trust in using the Mobile JKN service.*

**Keywords** : information access, innovation, Meulaboh City, healthcare service, *Mobile* JKN

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan nilai berharga bagi setiap manusia, sehingga pemerintah berupaya keras untuk terus berinovasi dalam penyediaan pelayanan kesehatan dan memperbaiki aksesnya (Tahir dan Harakan, 2017). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) juga aktif menghadirkan inovasi terbaru terutama dalam memberikan pelayanan dan informasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat (Pahlefi et al., 2021). Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini, hampir semua bidang kehidupan terpengaruh oleh teknologi, termasuk pelayanan kesehatan. Untuk mengikuti perkembangan zaman, pemerintah pun mulai memanfaatkan teknologi guna mengubah cara pelayanan kesehatan yang diberikan (Eprilianto et al., 2019; Fachrian & Ode, 2018). Dalam konteks ini, inovasi diartikan sebagai suatu gagasan, praktek, atau objek baru yang diterima dan diadopsi oleh individu atau kelompok tertentu (Everett M. Rogers, 1983). Inovasi tersebut berfokus pada pengembangan ilmu teknologi dan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Eprilianto et al., 2019). Suatu inovasi dianggap berhasil apabila memiliki karakteristik yang berbeda dengan masa lalu dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat (Triwahyuni et al., 2020). Salah satu bidang yang sering mengalami inovasi di Indonesia adalah pelayanan di sektor kesehatan (Asmara dan Rahayu, 2019).

BPJS berupaya meningkatkan kualitas pelayanan program JKN-KIS dengan memanfaatkan layanan digital, seperti aplikasi *Mobile JKN*, *Chika*, *Pandawa*, sosial media resmi BPJS Kesehatan, dan BPJS Kesehatan Care Center 165. Melalui kanal-kanal ini, BPJS memfasilitasi berbagai kebutuhan masyarakat, termasuk transformasi kepesertaan, pengelolaan data peserta, pendaftaran, pembayaran iuran, layanan informasi dan pengaduan, serta proses layanan di fasilitas kesehatan. Fitur-fitur yang ada di aplikasi *Mobile JKN* menjadi fokus utama dalam inovasi pelayanan BPJS, karena aplikasi ini mengintegrasikan hampir seluruh layanan yang diperlukan (Annisa et al., 2020; Darmawangsa dan Sanica, 2021).

Inovasi ini merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan elektronik (e-service) di bidang pelayanan kesehatan dan memberikan akses yang lebih mudah dan praktis bagi masyarakat (Darmawangsa & Sanica, 2021; Putri et al., 2022). Kesehatan merupakan hal yang sangat berharga bagi manusia, dan oleh karena itu, pemerintah memberikan jaminan sosial, seperti JKN-KIS, untuk memastikan masyarakat dapat hidup dengan aman dan sejahtera (Fadhila & Afrian, 2019).

Pengembangan inovasi menjadi sangat penting di era modern ini. Kemajuan teknologi tidak hanya terjadi di luar negeri, tetapi juga di Indonesia, di mana pengembangan inovasi semakin meningkat (Haqqi & Wijayanti, 2019). Penelitian tentang inovasi sering membahas tentang bagaimana perubahan terjadi dan berkembang dari sebelumnya. Inovasi di sini merujuk pada penggunaan teknologi berbasis elektronik untuk meningkatkan mutu layanan di bidang kesehatan, membuat layanan lebih mudah diakses dan terjangkau sehingga kualitasnya dapat ditingkatkan dengan baik (Ananda et al., 2020; Asmara & Rahayu, 2019; Wulandari, 2019).

Inovasi dianggap sebagai suatu perubahan atau penemuan yang membawa pembaruan pada suatu hal dengan mengusung ide-ide terbaru, sehingga terjadi kemajuan. Bagi perusahaan, inovasi menjadi cara untuk beradaptasi di tengah lingkungan yang dinamis, dengan tujuan menciptakan produk atau layanan yang memiliki kualitas, keunikan, dan berfungsi secara serbaguna. Dalam konteks *e-government*, penggunaan teknologi dan perangkat digital menjadi inti dari transformasi pelayanan yang lebih baik. E-government juga berfokus pada inovasi dalam mengembangkan dan menerapkan teknologi informasi

terkini. Studi ini difokuskan pada perkembangan inovasi *Mobile* JKN di kantor BPJS di Meulaboh. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pemanfaatan inovasi layanan kesehatan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di masyarakat Kota Meulaboh.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif dan menggunakan desain studi kasus serta analisis data. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Kc. Meulaboh, Kabupaten Aceh Barat, pada periode September hingga Oktober 2022. Pengumpulan data dilakukan melalui data primer yang berasal dari observasi dan wawancara. Terdapat enam informan yang terlibat dalam penelitian ini, yaitu satu informan utama (IU<sub>1</sub>) yang merupakan Kepala Bidang Kebersertaan di Kantor BPJS Kesehatan Kc. Meulaboh, dua informan pendukung (IP<sub>1</sub> dan IP<sub>2</sub>) yang merupakan staf di bidang Kebersertaan dan Perluasan Pengawasan Pemeriksaan Peserta, serta tiga informan kunci (IK<sub>3</sub>) yang merupakan masyarakat yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN.

Pemilihan metode kualitatif dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana masalah dihadapi dan diselesaikan dengan melihat situasi yang terjadi di lapangan, khususnya dalam mengamati perkembangan inovasi yang terjadi di Kantor BPJS melalui aplikasi *Mobile* JKN. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan tiga pendekatan, yaitu display data, transkripsi data, dan verifikasi data/penarikan kesimpulan. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang perkembangan inovasi *Mobile* JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kc. Meulaboh.

## HASIL

Berdasarkan hasil wawancara di Kantor BPJS kesehatan Kota Meulaboh tentang tanggapan staff dan peserta JKN mengenai kehadiran aplikasi *Mobile* JKN dan apa saja kualitas, multi fungsi serta keunikan dari aplikasi *Mobile* JKN sebagaimana pernyataan informan sebagai berikut :

“...Aplikasi *Mobile* JKN adalah aplikasi yang disediakan oleh pemerintah indonesia untuk memudahkan peserta JKN mengakses layanan kesehatan dan informasi, tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi ini dapat beragam tergantung pada berbagai faktor, termasuk kemudahan penggunaan, ketersediaan fitur yang berguna, kehandalan layanan, dan cakupan informasi yang disediakan. Selain itu faktor-faktor seperti kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan dan ketersediaan layanan kesehatan di wilayah masing-masing juga dapat mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap aplikasi ini. Kualitas yang dimiliki oleh aplikasi *Mobile* JKN juga sangat bervariasi tergantung pada berbagai faktor, termasuk desain, fungsionalitas, keamanan data, dan kemudahan pengguna. Fungsi umum yang dimiliki aplikasi ini didalamnya ada info program peserta, info lokasi faskes, penambahan peserta, info peserta, konsultasi dokter, pendaftaran pelayanan (antrean) dan menu lainnya. Aplikasi ini juga memiliki keunikan salah satunya pencarian fasilitas kesehatan terdekat (aplikasi ini biasanya menawarkan fitur pencarian fasilitas kesehatan yang terdaftar, seperti rumah sakit, klinik, atau dokter yang bermitra dengan BPJS kesehatan, dan menampilkan hasil berdasarkan lokasi pengguna...”( IU1), 45 tahun).

“...Kalau dibilang mengurangi tugas tentunya tidak tetapi tujuan *Mobile* JKN sudah jelas bahwasanya mempermudah peserta untuk tidak perlu datang ke kantor, jadi *Mobile* JKN itu

bukan untuk mengurangi tugas tapi intinya untuk mempermudah peserta dalam hal mengakses layanan administrasi bagi peserta. Untuk keterlibatan sendiri itu bisa dikatakan staf yanser saat ini menjadi wajahnya aplikasi *Mobile JKN* karena staf yanser itu mulai dari peserta yang hadir ke kantor itu tetap diberikan sosialisasi terkait dengan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dan juga untuk bagian yanser sendiri kita juga rutin mengadakan pemberian informasi langsung kepada segmentasi JKN untuk yang namanya registrasi dan melakukan pemanfaatan terhadap aplikasi *Mobile JKN*...” (IP1), 28 tahun).

“...Saat ini jaman now gitu ya, sekarang itu sudah digitalisasi jadi masyarakat itu tidak perlu datang ke kantor tentunya kita bisa mengambil sudut pandang dengan kekantor tentunya pertama habis waktu habis biaya jika ada *Mobile JKN* masyarakat tidak perlu datang ke kantor. Kualitas *Mobile JKN* semua akses bisa intinya yang memudahkan mulai dari layanan administrasi sampai dengan layanan untuk peserta mengakses layanan di fasilitas kesehatan. Keunikan dari aplikasi menjawab tantangan jaman now, dimana orang lain itu masih wajib ke kantor tapi kami sudah ada layanan digital jadi bisa diakses dimanapun dan kapanpun, terus terkait dengan menjawab tantangan selama ini misalkan kayak pengambilan nomor antrian dirumah sakit itukan sesuatu yang meraih penghargaan juga ya secara nasional dimana peserta gak perlu pagi-pagi ambil antrian, issue-issue kayak berobat pakek BPJS itu harus ngantri rame-rame datang pagi-pagi itu udah gak ada lagi karena apa karena sudah bisa langsung ngambil antrian di *Mobile JKN* terus adanya keterbukaan terkait dengan apa yang dirasakan masyarakat selama ini misalnya tempat tidur kosong ni dan masyarakat sudah bisa akses di *Mobile JKN* mereka bisa cek dirumah sakit tempat tidur ada berapa jadi itu semua udah terbuka, jadi itu yang mungkin bisa menjadi sebuah trigger kan apa yang menjadi tantangan selama ini dari aplikasi *Mobile JKN* itu sendiri...” (IP2), 30 tahun).

“...Bapak merasa sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini, anak bapak yang berdomisili diluar daerah karena berkuliah dapat memperoleh pelayanan kesehatan disana dengan hanya menggunakan salah satu fitur aplikasi yaitu perubahan data peserta, bapak dapat memindahkan faskes per tanggal 1 langsung online data ke faskes selanjutnya, kebetulan sekali bapak memindahkan faskes anak pada akhir bulan agustus jadi di awal september langsung bisa digunakan, bapak tidak perlu bersusah payah untuk datang ke kantor BPJS untuk memindahkan Faskes anak pertama melalui aplikasi *Mobile JKN* langsung bisa memindahkan faskes secara online. Kendala yang sering terjadi pembaruan data pada aplikasi sehingga terkadang tidak bisa masuk ke aplikasi jadinya agak susah...” (IK1), 40 tahun).

“...Aplikasi *Mobile JKN* sangat membantu karena saya yang kontrol rawat jalan tidak perlu capek-capek lagi untuk mengantri berjam-jam di Rumah Sakit. Karena saya bisa langsung mengambil antrian secara online dan tidak perlu menunggu berjam-jam, sambil menunggu antrian online saya masih bisa menjemput anak pulang sekolah dan ketika jadwal antrian online saya sudah sesuai jadwal saya tinggal ke rumah sakit dan langsung masuk ruangan untuk diperiksa dan saya tidak perlu menunggu lama lagi. Kendala yang dihadapi pas pendaftaran harus menggunakan nomor hp yang ada pulsa dan email yang belum pernah digunakan dalam satu keluarga, kelupaan sandi sehingga masuk harus menggunakan nomor telepon yang ada pulsa, yang dimana di jaman sekarang jarang sekali nomor telepon yang ada pulsa, yang dimana di zaman sekarang jarang sekali orang mengisi pulsa melainkan paket data...” (IK2), 37 tahun).

“...Aplikasi *Mobile JKN* sangat membantu dalam mengakses pelayanan dengan hanya menggunakan salah satu fitur *Mobile JKN* yaitu fitur Kartu Peserta, saya langsung bisa mendapatkan pelayanan dengan hanya menunjukkan kartu peserta yang ada di dalam aplikasi *Mobile JKN* pada puskesmas yang saya tuju, tidak perlu lagi membawa banyak berkas fotocopy seperti Kartu Keluarga, dan Kartu BPJS. Memang kualitas yang ada disetiap

fiturnya ini memiliki kualitasnya tersendiri yang sangat bagus dan setiap fiturnya juga memiliki fungsi yang berbeda apalagi dari keunikan yang dimiliki aplikasi ini dengan tampilannya yang tidak bosan dipandang yang membuatnya semakin keren dan unik, tetapi kendalanya...”( IK3), 26 tahun).

## PEMBAHASAN

Hasil Analisis Temuan Dari Wawancara Tentang Inovasi Pelayanan Kesehatan *Mobile JKN* di Kantor BPJS Kesehatan Kota Meulaboh Dapat Disimpulkan Sebagai Berikut :

### **Informa, IU<sub>1</sub> Kualitas**

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas yang dimiliki aplikasi *mobile jkn* sangat bervariasi tergantung pada berbagai faktor, seperti desain, fungsionalitas, keamanan data, dan kemudahan penggunaan. Multi fungsi berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi umum yang dimiliki aplikasi ini didalamnya ada info program peserta, info lokasi faskes, penambahan peserta, info peserta, konsultasi dokter, pendaftaran pelayanan (antrean). Keunikan berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa salah satu keunikan *Mobile JKN* yaitu pencarian fasilitas kesehatan terdekat (aplikasi ini biasanya menawarkan fitur pencarian fasilitas kesehatan yang terdaftar, seperti rumah sakit, klinik, atau dokter yang bermitra dengan BPJS kesehatan, dan menampilkan hasil berdasarkan lokasi pengguna.

### **Informa, IP<sub>1</sub>, Kualitas**

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas aplikasi *Mobile JKN* mempermudah peserta dalam hal mengakses layanan administrasi bagi peserta tanpa harus datang ke kantor.

### **Informa IP<sub>2</sub>, Kualitas**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa semua akses bisa digunakan serta memudahkan mulai dari layanan administrasi sampai dengan layanan untuk peserta mengakses layanan di fasilitas kesehatan. Serta peserta tidak perlu menghabiskan waktu dan biaya untuk datang pagi pagi ke kantor cukup mengakses aplikasi *Mobile JKN*. Multi Fungsi: Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa fitur seperti pendaftaran pelayanan (antrean), serta info ketersediaan tempat tidur. Keunikan: Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa peserta tidak perlu pagi pagi untuk mengantri pengambilan obat cukup dengan mengambil antrian di *Mobile JKN*, peserta juga bisa mengecek ada berapa jumlah tempat tidur kosong yang ada di rumah sakit tanpa perlu datang ke rumah sakit.

### **Informa IK<sub>1</sub>, Kualitas**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fitur perubahan data peserta sangat membantu peserta yang berdomisi jauh dari asal tempat tinggalnya, dengan menggunakan fitur perubahan data peserta masyarakat dapat melakukan perpindahan faskes di domisili yang terdekat dengan peserta Multi Fungsi: Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi yang terdapat dari aplikasi *Mobile JKN* salah satunya fitur perubahan data peserta. Keunikan: Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak perlu jauh jauh membuat perubahan faskes jika ingin berobat cukup dengan

fitur perubahan data peserta maka masyarakat bisa mengubah faskes yang diinginkannya sesuai dengan domisili terdekatnya.

### **Informa IK<sub>2</sub>, Kualitas**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak perlu menunggu sampai berjam-jam untuk melakukan kontrol rawat jalan dengan adanya pendaftaran pelayanan (antrean) masyarakat cukup dengan mengambil antrian secara online Multi Fungsi: Berdasarkan wawancara diatas dapat diambil kesimpulan fungsi yang ada pada aplikasi *Mobile JKN* salah satunya Pendaftaran Pelayanan (Antrean) yang berfungsi untuk melakukan antrian secara online melalui genggam Keunikan: Berdasarkan hasil wawancara diatas keunikan yang dimiliki aplikasi *Mobile JKN* yang tidak ada pada aplikasi kantor lainnya yaitu dengan mendaftarkan antrian secara online saat ingin melakukan kontrol rawat jalan yang terdapat pada salah satu fitur aplikasi *Mobile JKN*.

### **Informa IK<sub>3</sub>, Kualitas**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas yang dimiliki aplikasi *Mobile JKN* salah satunya sangat membantu dalam mengakses pelayanan dengan hanya menggunakan salah satu fitur *Mobile JKN* yaitu fitur Kartu Peserta, masyarakat langsung bisa mendapatkan pelayanan dengan hanya menunjukkan kartu peserta yang ada di dalam aplikasi *Mobile JKN*. Multi Fungsi: Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa fitur Kartu Peserta yang ada di aplikasi *Mobile JKN* berfungsi untuk masyarakat yang mungkin belum memiliki kartu JKN-KIS atau kartunya sudah hilang maka tidak perlu datang ke kantor untuk membuat kartu, cukup mengakses *Mobile JKN* masyarakat sudah memiliki Kartu Peserta tanpa perlu khawatir kartu akan hilang. Keunikan: Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa keunikan Fitur Kartu Peserta yang ada pada aplikasi *Mobile JKN* memiliki kartu tanpa cetak tanpa perlu khawatir kartu akan hilang serta desain aplikasi yang unik dan keren membuat masyarakat yang lihat tidak bosan.

Berdasarkan 6 poin tersebut dapat dijelaskan bahwa Inovasi adalah sebuah proses yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan manfaat dari layanan yang diberikan. Dalam konteks kantor BPJS Kesehatan, inovasi pelayanan dilakukan melalui pengembangan aplikasi *Mobile JKN*. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah akses layanan kesehatan bagi masyarakat secara efektif dan efisien. Dengan *Mobile JKN*, pelayanan kesehatan dapat diakses dengan mudah melalui *gadget*, baik melalui Playstore maupun Appstore. Semua informasi penting seputar layanan kesehatan dapat diperoleh kapan saja dan di mana saja, cukup dengan menggenggam *gadget*.

Melalui aplikasi *Mobile JKN*, selain masyarakat, pihak BPJS, Rumah Sakit, dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) juga merasakan manfaatnya karena proses pelayanan dapat dipercepat. Kerjasama yang telah dilakukan antara BPJS dengan FKTP dan Rumah Sakit memungkinkan pelayanan kesehatan yang memerlukan antrean, seperti pengambilan obat bagi pasien Rawat Jalan, dapat dilakukan dengan lebih efisien melalui aplikasi *Mobile JKN*. Dengan demikian, satu aplikasi ini memberikan kemudahan dalam mendapatkan layanan di Kantor BPJS, Rumah Sakit, dan FKTP.

BPJS Kesehatan bertanggung jawab langsung kepada presiden dan berfungsi sebagai penyelenggara jaminan program kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia, sesuai dengan prinsip gotong royong. BPJS Kesehatan mengoperasikan sistem jaminan sosial nasional dengan mengedepankan prinsip ekuitas dan asuransi sosial. Tujuan utamanya adalah

memberikan perlindungan kesehatan dan manfaat pemeliharaan kesehatan kepada peserta untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Solechan,2019).

Terdapat peningkatan jumlah peserta BPJS Kesehatan dari tahun ke tahun, yang dapat terlihat dari data total penduduk yang ikut dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mencapai 255.896.082 juta jiwa. Berdasarkan segmentasinya, peserta terbagi menjadi beberapa kategori. Peserta kategori Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) sebesar 12,13%, sedangkan kategori Bukan Pekerja (BP) mencapai 1,79%. Sementara itu, peserta yang termasuk dalam kategori Penerima Bantuan Iuran (PBI) dengan sumber dana APBN mencapai 44,98%, dan dari APBD sebesar 16,69%. Peserta yang masuk dalam kategori Pekerja Penerima Upah (PPU) mencapai 16,88%.

Menariknya, di Provinsi Aceh, jumlah penduduknya pada tahun 2022 mencapai 5.407.855 jiwa. Saat ini, jumlah peserta program JKN-KIS di provinsi tersebut sudah mencapai 5.373.394 jiwa, atau sekitar 99,44% dari total jumlah penduduk (Sumber Data: BPJS Kesehatan).

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan dan untuk meningkatkan perkembangan inovasi *Mobile* JKN pada kantor BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile* JKN adalah dengan melihat teori dari inovasi. Teori Inovasi hadir untuk menyesuaikan dengan perubahan zaman yang semakin pesat oleh karena itu pemerintah dituntut untuk mengeluarkan ide-ide terbaru dan gagasan yang dapat dijadikan acuan untuk menuju perubahan. Inovasi harus memiliki indikator seperti: (1) Kualitas; (2) Multi Fungsi dan; (3) Keunikan (Fachrian & Ode, 2018):

### **Kualitas**

Kualitas suatu produk atau barang dapat diukur berdasarkan penilaian terhadap standar yang telah ditetapkan (Almira & Sutanto, 2018). Jadi, semakin mendekati atau sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, maka produk tersebut dianggap memiliki kualitas yang lebih baik. Dengan kata lain, tingkat kualitas sebuah produk dinilai berdasarkan sejauh mana produk tersebut memenuhi standar yang telah ditetapkan. Semakin mendekati atau mencapai standar tersebut, semakin tinggi pula kualitas produk tersebut.

Kehadiran sebuah inovasi terbaru harus mengutamakan peningkatan kualitas dari versi sebelumnya. Tanpa kualitas yang baik, inovasi tersebut tidak akan dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama dan akhirnya akan menghilang dengan sendirinya. Kualitas menjadi ukuran mutu yang sangat penting dalam sebuah produk inovasi, karena akan mempengaruhi tingkat kepuasan para pengguna atau peserta yang menggunakan layanan dari inovasi tersebut. Tujuan hadirnya inovasi terbaru adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga hal ini menjadi kunci keberhasilan inovasi tersebut.

Kualitas juga memiliki peran yang besar dalam mempengaruhi kepuasan para peserta yang menggunakan aplikasi inovasi, seperti *Mobile* JKN. Semakin baik kualitasnya, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, sehingga mereka akan lebih lama menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi *Mobile* JKN hadir sebagai sarana yang memudahkan peserta BPJS untuk mendapatkan fasilitas layanan dan informasi yang dibutuhkan (Komala & Firdaus, 2020). Banyak masyarakat merasa terbantu dengan adanya aplikasi *Mobile* JKN ini, karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja, sehingga tidak perlu menghabiskan waktu untuk datang langsung ke kantor BPJS.

Dengan demikian, kualitas yang baik merupakan faktor krusial dalam kesuksesan sebuah inovasi, termasuk aplikasi *Mobile* JKN, karena akan membawa kepuasan kepada para penggunanya dan meningkatkan keterjangkauan layanan secara praktis dan efisien.

Untuk meningkatkan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN, BPJS Kesehatan melakukan sosialisasi secara luas di berbagai kantor cabangnya. Sosialisasi dilakukan melalui kerjasama

dengan badan usaha, instansi pemerintahan, dan individu. Tujuan utamanya adalah mengurangi tingkat antrian di kantor BPJS Kesehatan dengan memberikan akses yang lebih mudah melalui aplikasi *Mobile JKN*. Sejak resmi diluncurkan, penggunaan aplikasi ini terus meningkat dari tahun ke tahun, berkat upaya keras BPJS dalam mengedukasi masyarakat tentang manfaat dan cara menggunakan aplikasi tersebut.

BPJS Kesehatan juga secara aktif melakukan pemantauan melalui self-service untuk menilai kepuasan peserta terhadap aplikasi *Mobile JKN*. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan ini menjadi indikator kualitas yang baik. Semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa yang diberikan, maka semakin meningkat pula kualitas dari aplikasi *Mobile JKN*.

Dengan adanya upaya sosialisasi, pemantauan, dan peningkatan kualitas pelayanan, aplikasi *Mobile JKN* diharapkan dapat semakin mendapat sambutan positif dan digunakan secara luas oleh masyarakat. Pemanfaatan yang lebih besar dari aplikasi ini diharapkan dapat membawa manfaat yang lebih besar pula bagi peserta BPJS Kesehatan dalam memperoleh akses dan informasi kesehatan dengan lebih efisien.

Setelah melakukan observasi dan wawancara dengan Kepala Bidang Kepersertaan dan staf BPJS yang berinteraksi dengan masyarakat, peneliti menyimpulkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* memiliki kualitas yang tinggi, dan tanggapan dari masyarakat sangat positif dan mendukung. Aplikasi ini telah memberikan kemudahan bagi peserta BPJS dalam melakukan pemindahan Faskes atau jika kartu fisik hilang, karena semua informasi terdapat dalam kartu digital di aplikasi *Mobile JKN*. Tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu, tetapi pihak BPJS juga merasakan manfaat dari peningkatan kualitas ini, karena beban antrian di kantor BPJS berkurang secara signifikan.

Masyarakat berharap bahwa pengembangan aplikasi *Mobile JKN* akan terus dilakukan untuk masa depan guna meningkatkan kemudahan dalam pelayanan kesehatan. Karena aplikasi *Mobile JKN* merupakan hasil inovasi yang baru, BPJS selalu memantau tingkat kepuasan masyarakat untuk melakukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut terhadap fitur-fiturnya. Dengan kualitas yang sudah baik, aplikasi *Mobile JKN* memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses informasi, mudah digunakan, dapat diakses di mana saja, dan menghilangkan kebutuhan untuk beranjak dari tempat dan antre di loket. Salah satu hal yang sangat penting adalah keseluruhan aplikasi *Mobile JKN* didesain secara user-friendly untuk memastikan kemudahan dan kenyamanan pengguna

### **Multi Fungsi**

Multi fungsi mengacu pada kemampuan suatu hal untuk memiliki berbagai fungsi yang berbeda. Dalam pengembangan inovasi digital, tujuan utamanya adalah menciptakan sebuah produk atau aplikasi yang menyediakan beragam fungsi dalam satu platform. Inovasi tersebut harus dirancang sedemikian rupa sehingga berbagai fungsi yang ada dapat dijalankan dengan mudah oleh pengguna.

Aplikasi *Mobile JKN* adalah contoh nyata dari inovasi digital yang memiliki multi fungsi. Hadirnya aplikasi ini memberikan berbagai kemudahan bagi peserta BPJS karena aktivitas yang sebelumnya harus dilakukan secara fisik di kantor BPJS kini dapat diakses melalui genggaman tangan. Dengan adanya aplikasi ini, peserta tidak perlu mengunjungi kantor BPJS hanya untuk urusan administratif seperti pemindahan faskes, mendapatkan informasi seputar JKN, atau mendaftar sebagai peserta baru. Selain itu, aplikasi *Mobile JKN* juga menyediakan kartu digital yang dapat diunduh oleh peserta jika kartu fisik hilang atau terlupakan saat berobat.

Kemudahan akses yang ditawarkan oleh aplikasi *Mobile JKN* memiliki multi fungsi yang



sangat beragam. Salah satunya adalah mempermudah peserta dalam mengakses informasi tentang antrian pelayanan kesehatan dan status kepesertaannya. Dengan begitu, aplikasi ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga peserta, tetapi juga membantu mengurangi beban kerja staf BPJS karena berbagai layanan dapat diakses secara mandiri oleh peserta melalui aplikasi.

Dengan adanya inovasi multi fungsi seperti *Mobile JKN*, penggunaan teknologi digital semakin meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam melayani kebutuhan peserta BPJS. Aplikasi ini memberikan dampak positif bagi semua pihak yang terlibat, dengan mengintegrasikan berbagai fungsi yang beragam dalam satu platform yang mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mengenai multi fungsi aplikasi *Mobile JKN*, masyarakat menyatakan bahwa aplikasi ini menyediakan banyak kemudahan dalam satu platform yang memberikan dampak positif bagi mereka. Peserta BPJS menjelaskan bahwa dalam satu aplikasi *Mobile JKN* yang bisa diakses melalui genggaman, mereka dapat menikmati berbagai fitur yang sangat berguna. Beberapa kemudahan yang disoroti adalah menghilangkan kebutuhan untuk antri di kantor BPJS Kesehatan, fleksibilitas dalam mengakses aplikasi di mana pun dan kapan pun, serta memungkinkan pengecekan status keaktifan dan informasi seputar program JKN.

Selain itu, aplikasi *Mobile JKN* juga memberikan berbagai manfaat tambahan, seperti memungkinkan peserta untuk mengecek tagihan iuran dengan mudah, memberikan sarana untuk menyampaikan informasi dan pengaduan dengan lebih praktis, memberikan akses ke KIS digital, dan memberi kesempatan untuk mengubah data pribadi dengan mudah. Keseluruhan manfaat yang diberikan oleh aplikasi ini membuat pelayanan kesehatan menjadi lebih terjamin bagi para peserta.

Dengan hadirnya aplikasi *Mobile JKN*, semua kemudahan dan manfaat ini bisa diakses hanya melalui satu aplikasi, sehingga memberikan kemudahan dan efisiensi bagi peserta dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Aplikasi ini menyediakan solusi lengkap dalam menghadapi berbagai keperluan terkait BPJS Kesehatan, sehingga meningkatkan kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan yang dibutuhkan.

Keberadaan multi fungsi pada sebuah inovasi telah menjadi suatu keharusan, karena dengan adanya beragam fungsi yang efektif, tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi tersebut akan meningkat. Dalam kasus aplikasi *Mobile JKN*, pendekatan desain yang sederhana telah diusung untuk memberikan kemudahan bagi para peserta dalam mengoperasikannya. Selain itu, pihak BPJS Kesehatan terus berusaha agar aplikasi ini dapat diakses oleh berbagai kalangan masyarakat, sehingga *Mobile JKN* menjadi sebuah jalan pintas terbaru untuk memudahkan akses layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat (Putra et al., n.d.).

Dalam mencapai tingkat penerimaan dan penggunaan yang tinggi, keberadaan multi fungsi menjadi faktor penting. Dengan menyediakan berbagai fitur yang bermanfaat dalam satu aplikasi, pengguna akan merasa nilai tambah dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Desain yang sederhana pada aplikasi *Mobile JKN* memberikan kemudahan bagi para peserta BPJS untuk menggunakan layanan tersebut dengan mudah dan tanpa kesulitan. Upaya BPJS Kesehatan untuk mengakomodasi berbagai kalangan masyarakat menunjukkan komitmen mereka dalam menyediakan akses yang lebih luas dan inklusif untuk layanan kesehatan.

Dengan begitu, aplikasi *Mobile JKN* menjadi solusi terbaru BPJS Kesehatan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Penerapan multi fungsi dalam inovasi ini telah membawa manfaat positif dan memberikan kenyamanan serta kemudahan

bagi peserta BPJS dalam mengakses dan memanfaatkan layanan kesehatan yang mereka perlukan.

### **Keunikan**

Keunikan adalah suatu aspek khusus yang menjadi ciri khas sebuah produk atau aplikasi. Dalam dunia inovasi, keberadaan keunikan sangat penting karena dapat memberikan identitas yang unik dan membedakan inovasi tersebut dari yang lain. Aplikasi yang memiliki keunikan menjadi target yang sangat diinginkan, karena keberadaannya akan lebih mudah dikenali dan diingat oleh pengguna dibandingkan dengan aplikasi lain.

Dalam konteks aplikasi *Mobile JKN*, perbaruan tampilan dan fiturnya telah dilakukan, dan hal ini membuat para peserta merasa senang dan tidak merasa bosan saat menggunakan aplikasi tersebut. Perubahan tampilan yang keren dan unik menjadi daya tarik tersendiri bagi pengguna, sehingga mereka lebih tertarik untuk terus membuka dan memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*.

Dengan adanya keunikan dalam perbaruan tampilan dan fitur, *Mobile JKN* semakin menarik perhatian dan membangun kesan positif di kalangan pengguna. Keunikan ini membantu menciptakan pengalaman yang menarik dan menyenangkan bagi para peserta dalam menggunakan aplikasi, serta meningkatkan daya tarik dan daya guna aplikasi *Mobile JKN* secara keseluruhan.

Keunikan merupakan ciri khas yang membedakan suatu produk dari yang lain, sehingga produk tersebut memiliki identitas yang khusus dan berbeda dari yang sudah ada sebelumnya (Sukirno, n.d.). Pentingnya keunikan ini terletak pada kemampuannya untuk menjaga ketertarikan pengguna terhadap produk tersebut, sehingga mereka tidak merasa bosan dalam menggunakannya. Selain itu, keunikan juga dapat mencerminkan tingkat kualitas dari produk itu sendiri.

*Mobile JKN* merupakan aplikasi yang menonjolkan keunikan dan ciri khas yang inovatif. Tampilan *Mobile JKN* yang penuh warna dan tata letak fitur-fitur yang teratur memudahkan pengguna dalam memahaminya. Keunikan tersebut juga terlihat dari kemampuan aplikasi ini untuk melayani semua segmen peserta. Desain *Mobile JKN* yang unik dan jarang ditemui dalam inovasi terbaru menjadi nilai tambah bagi aplikasi ini. Selain itu, pihak BPJS selalu berkomitmen untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat, dengan terus menghadirkan inovasi-inovasi yang unik dan bermanfaat.

Dengan memiliki ciri khas dan keunikan yang menarik, *Mobile JKN* berhasil mempertahankan ketertarikan para peserta dan meningkatkan tingkat penggunaan aplikasi ini. Keunikan tersebut juga mencerminkan upaya BPJS dalam memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan kebutuhan peserta. Dalam dunia inovasi, keberadaan keunikan menjadi aspek penting untuk membedakan produk dan menciptakan pengalaman yang menarik bagi pengguna.

### **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara kualitas *Mobile JKN*, sebuah aplikasi inovatif untuk BPJS Kesehatan, dinilai sangat baik oleh masyarakat. Kualitasnya terlihat dari tingkat kepuasan pengguna, kemudahan akses informasi, praktis digunakan, serta fitur User Friendly. Aplikasi ini membantu mengurangi antrian di kantor BPJS, meningkatkan efisiensi, dan memberikan manfaat bagi peserta, seperti kemudahan dalam pemindahan Faskes dan akses kartu digital. BPJS terus memantau tingkat kepuasan

masyarakat dan melakukan perbaikan serta pengembangan fitur untuk meningkatkan kualitas aplikasi *Mobile JKN* ke depannya.

Secara Multi Fungsi, aplikasi *Mobile JKN* memiliki multi fungsi yang beragam, memberikan banyak kemudahan bagi peserta BPJS, dan memiliki dampak yang positif bagi masyarakat. Aplikasi ini menggabungkan berbagai fungsi dalam satu produk, seperti memudahkan akses antrian dan informasi kesehatan, memberikan kartu digital, info lokasi faskes, info ketersediaan tempat tidur, perubahan data peserta, konsultasi dokter, pengaduan layanan JKN, dan lain sebagainya. Keberadaan multi fungsi dalam inovasi ini mendukung peningkatan penggunaan aplikasi dan memberikan akses kesehatan yang lebih mudah bagi masyarakat. BPJS Kesehatan terus berupaya untuk memastikan aplikasi *Mobile JKN* dapat dijangkau oleh berbagai kalangan masyarakat sebagai langkah untuk mempermudah akses pelayanan kesehatan.

Secara Keunikan, keunikan adalah suatu ciri khas yang penting bagi produk atau aplikasi inovatif. Keunikan memungkinkan aplikasi tersebut menjadi lebih mudah dikenali dan dibedakan dari produk atau aplikasi lainnya. *Mobile JKN* adalah contoh aplikasi inovatif dengan tampilan yang keren dan unik, serta fitur-fitur yang teratur sehingga mudah dipahami oleh pengguna. Keunikan ini membantu *Mobile JKN* menarik perhatian peserta dan mencegah mereka merasa bosan saat menggunakan aplikasi. Selain itu, keunikan juga dapat mencerminkan tingkat kualitas dari suatu produk atau aplikasi. Pihak BPJS sebagai pengembang *Mobile JKN* berusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat dengan menciptakan aplikasi yang unik dan inovatif.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yang telah mengarahkan peneliti dalam masa proses penyusunan penelitian, terima kasih juga untuk kepala bidang beserta staf kantor BPJS Kesehatan dan seluruh responden yang terlibat dan telah berkontribusi meluangkan waktunya untuk peneliti wawancara dalam proses penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Almira, A., & Sutanto, J. E. (2018). Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Maison Nob. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 3(2), 250–259. <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/687>
- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>
- Budiman, M. R. (n.d.). Menghadapi Pendidikan di Era Reformasi. 1–9.
- Darmawangsa, I., & Sanica, I. G. (2021). Penggunaan Digitalisasi Program Bpjs Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0. *Bali Health Journal*, 5(November).
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integritasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Fachrian, F. A., & Ode, S. (2018). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia DI Wilayah JABODETABEK. *Jurnal Of Government - JOG*, 4(1), 1–21.

file:///Users/melissa/Documents/Rico/TUGAS KOMOR/JURANL LOKAL/Inovasi KCI.pdf

- Fadhila, R., & Afriani, T. (2019). PENERAPAN TELENURSING DALAM PELAYANAN KESEHATAN: Literature Review. *Jurnal Keperawatan Abdurrah*, 3(2), 77–84. <https://doi.org/10.36341/jka.v3i2.837>
- Haqqi, H., & Wijayanti, H. (2019). Revolusi Industri 4.0 di tengah Society 5.0.
- Komala, R., & Firdaus, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan *Mobile* JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan. 6, 188–199.
- Med, C. J. F. (2016). Penerapan Kypso Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan New Public Service Paradigm. 4(1), 29–31.
- Mustikasari, A. P. (2021). BPJS Kesehatan Memberikan Jaminan Kesehatan Terhadap Pasien Atau Masyarakat. 7, 146–154.
- Patel. (2019). Tolak Ukur Kualitas Pelayanan Publik. 4(2), 9–25.
- Pernando, E. J., Sunah, M. D. Al, & Qadarsih, A. M. (2021). Inovasi pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Rawang. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa*, 3(6), 369–377.
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (n.d.). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui *Mobile* JKN di Kota Malang. 9, 1–13.
- Putri, Yola Amanda et all (2022). Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Journal of Social and Policy Issues*, 2(2), 86-94.
- Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686–696. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>
- Sukirno. (n.d.). *Dokter Pustaka Inovasi Layanan Masa Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Gadjah Mada*.
- Triwahyuni, M., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Kelas Imud Di Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 13. <https://doi.org/10.35308/jpp.v6i1.1699>
- Wuladari, Ayu et al. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi *Mobile* Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98-107. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(0274), 20. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>