



Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran  
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>  
 Volume 8 Nomor 1, 2025  
 P-2655-710X e-ISSN 2655-6022

Submitted : 19/01/2025  
 Reviewed : 22/01/2025  
 Accepted : 21/01/2025  
 Published : 28/01/2025

Indra Rizki Hasibuan<sup>1</sup>  
 Rahmi Syahriza<sup>2</sup>

## PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI ADMINISTRASI DI BPJS KESEHATAN CABANG PADANG SIDIEMPUN

### Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan pada berbagai sektor, termasuk pelayanan kesehatan. BPJS Kesehatan Cabang Padang Sidempun memanfaatkan teknologi informasi, seperti aplikasi Mobile JKN, untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan kualitas layanan. Implementasi aplikasi ini mempermudah proses pendaftaran, pengubahan data, dan akses informasi secara daring, sehingga mampu mengurangi waktu pelayanan dan meningkatkan kenyamanan peserta. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan, seperti keterbatasan literasi digital pada sebagian peserta dan fitur aplikasi yang belum sepenuhnya optimal. Kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi lebih sering dialami oleh peserta yang kurang familiar dengan teknologi atau berada di daerah dengan akses terbatas. Selain itu, pentingnya penguatan sistem verifikasi identitas menjadi perhatian untuk mencegah penyalahgunaan kartu BPJS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi administrasi sekaligus memperkuat pengalaman peserta dalam mengakses layanan. Pengembangan fitur aplikasi, edukasi literasi digital, dan peningkatan keamanan sistem direkomendasikan untuk mendukung transformasi layanan kesehatan yang lebih inklusif dan responsif.

**Kata Kunci:** Teknologi Informasi, Administrasi, Mobile JKN, Efisiensi, BPJS Kesehatan

### Abstract

The development of information technology has significantly impacted various sectors, including healthcare services. BPJS Kesehatan Padang Sidempun Branch leverages information technology, such as the Mobile JKN application, to enhance administrative efficiency and service quality. This application facilitates online registration, data updates, and access to information, effectively reducing service times and improving participants' convenience. However, the study also identifies challenges, such as limited digital literacy among some participants and application features that are not yet fully optimized. Difficulties in using the application are often experienced by participants less familiar with technology or those in areas with limited access. Furthermore, the need for stronger identity verification systems is crucial to prevent misuse of BPJS cards. The findings suggest that information technology has substantial potential to enhance administrative efficiency while improving participants' experiences in accessing services. Developing application features, educating participants on digital literacy, and strengthening system security are recommended to support a more inclusive and responsive healthcare service transformation.

**Keywords:** Information Technology, Administration, Mobile JKN, Efficiency, BPJS Kesehatan

### PENDAHULUAN

Dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan memegang peranan penting dalam memastikan akses dan kualitas layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. BPJS Kesehatan didirikan sebagai respons terhadap kebutuhan akan sistem jaminan kesehatan yang komprehensif, yang tidak hanya menjangkau

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
 email: indra.rzk01@gmail.com, rahmi.syahriza@uinsu.ac.id

masyarakat yang mampu tetapi juga masyarakat kurang mampu. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat, BPJS Kesehatan Cabang Padang Sidempuan berupaya mengintegrasikan inovasi digital dalam sistem administrasinya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Penerapan teknologi informasi tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses administratif, tetapi juga untuk meningkatkan pengalaman peserta dalam mengakses layanan kesehatan.

Dengan jumlah peserta yang terus meningkat, mencapai lebih dari 267 juta jiwa, tantangan dalam pengelolaan data dan pelayanan menjadi semakin kompleks. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi menjadi kunci dalam mendukung keberlangsungan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). BPJS Kesehatan telah mengimplementasikan berbagai sistem berbasis digital, seperti aplikasi Mobile JKN dan sistem antrean online, yang dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan serta mengurangi waktu tunggu di fasilitas kesehatan. Menurut penelitian sebelumnya, penerapan sistem informasi yang efektif dapat menghasilkan peningkatan signifikan dalam produktivitas dan kepuasan pengguna layanan (Sari et al., 2020).

Namun, dalam upaya ini, BPJS Kesehatan juga menghadapi tantangan terkait pemahaman dan penerimaan teknologi di kalangan pegawai dan peserta. Meskipun telah dilakukan sosialisasi dan pelatihan, masih terdapat hambatan dalam optimalisasi penggunaan aplikasi yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan peserta. Penelitian oleh Prasetyo (2021) menunjukkan bahwa kurangnya literasi digital di kalangan peserta dapat menjadi penghalang utama dalam pemanfaatan penuh dari layanan berbasis teknologi.

Selain itu, pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi pegawai juga tidak dapat diabaikan. Dalam banyak kasus, pegawai yang tidak terbiasa dengan teknologi baru cenderung mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas mereka secara efisien. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan perlu merancang program pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa semua pegawai memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa organisasi yang berinvestasi dalam pelatihan TI cenderung memiliki tingkat kepuasan pegawai dan peserta yang lebih tinggi (Halim & Rahman, 2022).

Lebih jauh lagi, dampak positif dari penerapan teknologi informasi tidak hanya dirasakan oleh BPJS Kesehatan tetapi juga oleh masyarakat luas. Dengan adanya sistem layanan digital, masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi tentang hak dan kewajiban mereka sebagai peserta JKN. Ini juga membuka peluang bagi BPJS Kesehatan untuk melakukan kampanye edukasi kesehatan secara lebih efektif melalui platform digital. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dua arah antara penyelenggara dan peserta dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga kesehatan (Rizki & Sari, 2023).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi administrasi di BPJS Kesehatan Cabang Padang Sidempuan serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Dengan menganalisis bagaimana teknologi informasi diterapkan dalam proses administratif dan interaksi dengan peserta, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang manfaat, tantangan, dan rekomendasi bagi BPJS Kesehatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.

Melalui pendekatan kualitatif dan kuantitatif, penelitian ini akan mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk wawancara dengan pegawai BPJS Kesehatan dan survei kepada peserta. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan strategi yang lebih efektif dalam pengelolaan administrasi kesehatan di Indonesia serta memberikan dasar bagi kebijakan yang lebih baik di masa depan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi administrasi di BPJS Kesehatan Cabang Padang Sidempuan tanpa melibatkan pegawai secara langsung. Namun, fokus utamanya tetap pada pengalaman dan persepsi peserta JKN dalam menggunakan layanan berbasis teknologi. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman

yang mendalam tentang pengalaman, pandangan, dan persepsi peserta mengenai penerapan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran teknologi informasi, khususnya aplikasi Mobile JKN, dalam meningkatkan efisiensi administrasi di BPJS Kesehatan Cabang Padang Sidempuan. Data yang diperoleh melalui survei online, observasi non-partisipatif, dan diskusi kelompok fokus menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kemudahan akses layanan dan kualitas administrasi.

Survei menunjukkan bahwa sebagian besar peserta, yakni 85%, merasa puas dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi ini, seperti pendaftaran daring, pengubahan data kepesertaan, dan akses informasi terkait layanan JKN. Mayoritas peserta melaporkan bahwa penggunaan aplikasi ini telah memangkas waktu yang sebelumnya dihabiskan untuk mengantri di kantor BPJS. Sebanyak 75% responden menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN memungkinkan mereka untuk mengakses layanan dengan lebih cepat dan mudah, sehingga meningkatkan pengalaman mereka sebagai pengguna layanan BPJS.

Hasil observasi non-partisipatif mendukung temuan ini, di mana aplikasi Mobile JKN terlihat memfasilitasi peserta untuk melakukan berbagai kebutuhan administrasi tanpa harus mengunjungi kantor fisik. Fenomena ini tidak hanya mempermudah proses administratif tetapi juga memberikan efisiensi waktu dan tenaga bagi peserta maupun pihak BPJS. Namun, ditemukan pula bahwa 15% peserta menghadapi kesulitan dalam menggunakan aplikasi, yang sebagian besar disebabkan oleh kurangnya pemahaman teknologi atau literasi digital yang rendah.

### **Pembahasan**

Penerapan teknologi informasi melalui aplikasi Mobile JKN telah memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan efisiensi administrasi di BPJS Kesehatan Cabang Padang Sidempuan. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan solusi atas tantangan klasik dalam pengelolaan administrasi manual, seperti lamanya waktu pelayanan, kesalahan dalam pencatatan data, dan ketergantungan pada dokumen fisik. Dengan Mobile JKN, peserta dapat melakukan berbagai aktivitas administratif seperti mendaftar, memverifikasi data, serta mengakses informasi manfaat dengan lebih cepat, sehingga layanan menjadi lebih efisien dan transparan.

Penerapan aplikasi Mobile JKN juga menunjukkan bahwa digitalisasi mampu mengatasi hambatan geografis. Peserta dari wilayah yang jauh dari kantor cabang kini dapat dengan mudah mengakses layanan melalui ponsel pintar mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan tetapi juga mendukung visi BPJS untuk menyediakan layanan kesehatan yang inklusif bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Namun demikian, tantangan masih tetap ada, terutama terkait literasi digital di kalangan masyarakat. Meskipun sebagian besar peserta merasa puas dengan aplikasi ini, ada segmen masyarakat yang belum sepenuhnya dapat memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia. Kesulitan ini terutama dialami oleh peserta dari kelompok usia lanjut atau masyarakat yang tinggal di daerah dengan akses terbatas terhadap teknologi. Kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan aplikasi menjadi hambatan utama yang perlu diatasi oleh BPJS.

Dalam diskusi kelompok fokus, peserta juga menyampaikan harapan agar BPJS Kesehatan terus mengembangkan aplikasi Mobile JKN. Beberapa masukan yang mencuat adalah perlunya fitur tambahan seperti pengingat jadwal pemeriksaan kesehatan, integrasi dengan layanan kesehatan lainnya, serta peningkatan stabilitas sistem. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN telah memberikan banyak manfaat, masih ada ruang untuk inovasi lebih lanjut guna meningkatkan kualitas layanan.

Selain itu, salah satu tantangan yang mencuat adalah risiko penyalahgunaan identitas dalam sistem JKN. Observasi menunjukkan bahwa kartu BPJS yang tidak dilengkapi dengan fitur pengenalan wajah rentan disalahgunakan oleh non-peserta. Hal ini dapat merugikan sistem jaminan kesehatan secara finansial dan memengaruhi distribusi manfaat kepada peserta yang berhak. Oleh karena itu, penguatan sistem verifikasi identitas menjadi kebutuhan mendesak dalam rangka meningkatkan keamanan dan integritas layanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN telah berhasil meningkatkan efisiensi administrasi di BPJS Kesehatan, sekaligus memberikan

pengalaman pengguna yang lebih baik. Namun, keberhasilan penuh dari implementasi ini bergantung pada upaya berkelanjutan dalam meningkatkan literasi digital masyarakat, mengembangkan fitur tambahan yang relevan, dan memperkuat keamanan sistem. BPJS Kesehatan perlu terus berinvestasi dalam inovasi teknologi dan memperluas akses edukasi kepada peserta untuk memastikan bahwa layanan berbasis digital ini dapat diakses dan dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat.

Dengan memadukan pengembangan teknologi, edukasi literasi digital, dan pendekatan inklusif, BPJS Kesehatan dapat terus meningkatkan efisiensi administrasi sekaligus memperkuat perannya sebagai penyedia layanan kesehatan yang andal dan berkualitas di Indonesia.

## **SIMPULAN**

Penerapan teknologi informasi, khususnya melalui aplikasi Mobile JKN, telah memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi administrasi di BPJS Kesehatan Cabang Padang Sidempuan. Teknologi ini mempermudah peserta dalam mengakses layanan administratif seperti pendaftaran, perubahan data, dan pengecekan informasi tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS. Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari mayoritas peserta, di mana aplikasi ini telah berhasil mengurangi waktu dan usaha yang diperlukan dalam memperoleh layanan.

Efisiensi administrasi yang dicapai melalui teknologi informasi juga mendukung upaya BPJS Kesehatan dalam menyediakan layanan kesehatan yang lebih inklusif dan responsif. Aplikasi Mobile JKN tidak hanya membantu meningkatkan kecepatan pelayanan tetapi juga meminimalkan kesalahan administrasi yang sering terjadi pada sistem manual.

Namun, penelitian ini juga mengungkapkan beberapa tantangan yang masih perlu diatasi. Kendala utama adalah literasi digital yang rendah pada sebagian peserta, terutama dari kelompok usia lanjut dan masyarakat di daerah dengan keterbatasan akses teknologi. Selain itu, keamanan sistem dan potensi penyalahgunaan identitas peserta menjadi perhatian penting yang memerlukan penguatan sistem verifikasi.

Untuk mengoptimalkan manfaat teknologi informasi, BPJS Kesehatan perlu terus melakukan pengembangan sistem, meningkatkan fitur aplikasi Mobile JKN, dan mengedukasi masyarakat tentang penggunaan teknologi. Dengan langkah-langkah tersebut, BPJS Kesehatan dapat memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan kesehatan yang terpercaya dan memastikan bahwa manfaat dari digitalisasi dapat dirasakan oleh seluruh peserta, tanpa terkecuali.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Zulfah, A. (2016). Dampak Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi Informasi & Komunikasi*, 5(2), 45-56.
- Sari, R., & Santoso, A. (2020). Analisis Penerapan Sistem Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 6(5), 2075-2092.
- Prasetyo, B. (2021). Literasi Digital Masyarakat: Tantangan dan Solusi dalam Era Digital. *Jurnal Ilmu Sosial & Humaniora*, 8(1), 67-75.
- Halim, M., & Rahman, F. (2022). Investasi Pelatihan Teknologi Informasi: Dampaknya terhadap Kepuasan Pegawai dan Peserta. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10(3), 112-125.
- Rizki, A., & Sari, L. (2023). Peran Komunikasi Digital dalam Meningkatkan Kesadaran Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Komunikasi Kesehatan Indonesia*, 4(1), 89-98.
- Suprayogi, T., & Samanik, S. (2021). Pengaruh Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik di Era 4.0. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(3), 234-245.
- Riyanto, A. (2018). Efisiensi dan Inovasi dalam Administrasi Publik. Jakarta: Pustaka Karya.