Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
Vol. 1 No. 2 MEI 2023
e-ISSN : 2963-2005 dan p-ISSN : 2964-6081, Hal 244-250
DOI: https://doi.org/10.55606/detector.v1i3.2397

Intensi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di Masa Pandemi Covid 19

Intention to Use of Mobile JKN Application During the Covid 19 Pandemic

Gusti Agung Sri Guntari
Program Studi Admninistrasi Kesehatan Stikes Kesdam IX/Udayana Denpasar,Bali
Corresponding author : sriguntari19@gmail.com

Abstrak. Setiap warga masyarakat berhak atas jaminan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Pada awalnya, segala urusan administrasi yang berkaitan dengan JKN dapat dilakukan di kantor BPJS Kesehatan. Namun situasi pandemic covid 19 mengharuskan masyarakat untuk membatasi interaksi sosial untuk mencegah rantai penularan infeksi covid 19. Oleh karena itu, inovasi digital seperti aplikasi mobile JKN sangat dibutuhkan oleh masyarakat khususnya peserta JKN. Aplikasi mobile JKN merupakan inovasi yang dikembangkan untuk mempermudah peserta yang awalnya kegiatan administrasi dilakukan di kantor BPJS Kesehatan, beralih ke aplikasi yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana pemanfaatan aplikasi mobile JKN khususnya di masa pandemic covid 19. Adapun informan pada penelitian ini terdiri dari 8 informan yang terdiri dari petugas BPJS Kesehatan dan 7 orang peserta JKN yang sudah pernah memanfaatkan aplikasi mobile JKN yang berdomisili di Kabupaten Gianyar, Bali. Penelitian ini dilakukan dengan metode *indepth interview* dengan teknik sampling *purposive sampling.* Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa aplikasi mobile JKN sangat membantu peserta dalam hal mengecek ataupun merubah data peserta, mengakses informasi iuran serta mencetak kartu digital yang dapat dimanfaatkan di fasilitas kesehatan. Namun masih banyak fitur yang belum dimanfaatkan karena ketidaktahuan peserta akan adanya fitur-fitur seperti konsultasi online maupun antrian online. Sehingga diperlukan sosialisasi yang lebih luas terkait manfaat aplikasi mobile JKN baik di media sosial maupun media elektronik.

Kata kunci : Jaminan Kesehatan Nasional, *Mobile JKN*

Abstract. Every citizen has the right to guaranteed access to quality and affordable health services. Initially, all administrative matters related to JKN can be carried out at the BPJS Kesehatan office. However, the covid 19 pandemic situation requires people to limit social interactions to prevent the chain of transmission of covid 19 infection. Therefore, digital innovations such as the JKN mobile application are needed by the public, especially JKN participants. The JKN mobile application is an innovation developed to make it easier for participants who initially carried out administrative activities at the BPJS Kesehatan office, to switch to applications that can be accessed anytime and anywhere. This research is a qualitative research that aims to explore in depth how the use of the JKN mobile application, especially during the Covid-19 pandemic. The informants in this study consisted of 8 informants consisting of BPJS Kesehatan officers and 7 JKN participants who had used the JKN mobile application domiciled in Gianyar Regency, Bali. This study was conducted using the indepth interview method with purposive sampling technique. This research shows the results that the JKN mobile application is very helpful for participants in terms of checking or changing participant data, accessing contribution information and printing digital cards that can be used in health facilities. However, there are still many features that have not been utilized due to participants' ignorance of the existence of features such as online consultations and online queues. So that wider

Received April 12, 2023; Revised Mei20, 2023; Accepted Juni 30, 2023
** Gusti Agung Sri Guntari, sriguntari19@gmail.com*

socialization is needed regarding the benefits of the JKN mobile application both on social media and electronic media.

Keywords: National Health Insurance, Mobile JKN

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai bentuk upaya gotong royong dalam hal pembiayaan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Setiap warga masyarakat berhak atas jaminan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Dengan diimplementasikannya program JKN, biaya pelayanan kesehatan ditanggung oleh BPJS Kesehatan sehingga dapat meringankan beban finansial masyarakat saat membutuhkan pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama ataupun di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (1).

Saat membutuhkan pelayanan kesehatan, peserta JKN diharuskan untuk mengikuti prosedur pelayanan kesehatan berjenjang dimulai dari fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu Puskesmas, Klinik Pratama serta Praktek Dokter Perorangan dan apabila diperlukan selanjutnya dirujuk ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan yaitu rumah sakit. Pada awalnya, segala urusan administrasi yang berkaitan dengan JKN dapat dilakukan di kantor BPJS Kesehatan. Namun situasi pandemi covid 19 mengharuskan masyarakat untuk membatasi interaksi sosial untuk mencegah rantai penularan infeksi covid 19. Oleh karena itu, inovasi digital seperti aplikasi mobile JKN sangat dibutuhkan oleh masyarakat khususnya peserta JKN. Aplikasi mobile JKN merupakan inovasi yang dikembangkan untuk mempermudah peserta yang awalnya kegiatan administrasi dilakukan di kantor BPJS Kesehatan, beralih ke aplikasi yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun (2). BPJS Kesehatan sudah lama menerapkan sistem pelayanan secara online, namun pelayanan online kembali dikembangkan di masa pandemi dengan berbagai inovasi fitur yang dapat dimanfaatkan untuk mencegah penularan virus covid 19 (3).

Aplikasi mobile JKN dapat diakses melalui *smartphone* secara gratis. Inovasi dari BPJS Kesehatan tersebut diluncurkan agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah seperti melakukan pendaftaran *online*, mengakses informasi terkait data kepesertaan, melihat tagihan maupun iuran peserta serta mendapatkan layanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama maupun Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (4).

Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan program inovasi aplikasi mobile JKN, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengeksplorasi intensi pemanfaatan aplikasi mobile JKN khususnya di pandemi covid 19.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana pemanfaatan aplikasi mobile JKN khususnya di masa pandemi covid 19. Adapun informan pada penelitian ini terdiri dari 8 informan yang terdiri dari Kepala BPJS Kesehatan dan 7 orang peserta JKN yang sudah pernah memanfaatkan aplikasi mobile JKN yang berdomisili di Kabupaten Gianyar, Bali. Penelitian ini dilakukan dengan metode *indepth interview* dengan teknik sampling *purposive sampling.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan fitur dalam Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi mobile JKN merupakan bentuk dari upaya yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan wawancara mendalam yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa terdapat berbagai fitur yang terdapat pada aplikasi mobile JKN. Fitur yang paling banyak dimanfaatkan adalah perubahan data peserta termasuk perubahan identitas,

perubahan fasilitas kesehatan, perubahan kelas perawatan, info iuran dan akses kartu digital. Perubahan identitas yang banyak dilakukan adalah merubah nama akibat kesalahan penulisan serta mengganti nama anak yang sebelumnya masih menggunakan nama "bayi". Selain itu, penggunaan kartu digital juga sudah dapat dimanfaatkan oleh peserta untuk memperoleh layanan kesehatan. Berikut kutipan wawancara yang dilakukan "

> "*…kalau berobat sekarang selalu saya tunjukan aja screenshoot-an kartu BPJS nya langsung bisa Bu.. praktis gak harus ngliatin kartu fisik lagi.. pake aplikasi aja trus dilayani kayak biasa dah.." (IN02)*
>
> *"…apapun bisa kita lakukan lewat aplikasi itu.. bisa dibilang aplikasi itu seperti kantor nya BPJS lah.. bisa ganti identitas, pindah faskes sendiri juga bisa, saya sudah pernah coba dan berhasil…"(IN07)*

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan hasil bahwa aplikasi mobile JKN telah memberikan manfaat serta kemudahan bagi peserta. Peserta sangat menyambut baik kehadiran dari aplikasi tersebut. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra dkk (2021) yang menyatakan bahwa dengan adanya aplikasi mobile JKN membuat pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif dan efisien (5).

Layanan *mobile* JKN memang diperuntukkan untuk mempermudah peserta yang memerlukan layanan terkait program JKN. Dengan adanya aplikasi mobile JKN, jumlah kunjungan di Kantor BPJS Kesehatan menurun secara signifikan. Hal tersebut sejalan dengan penelitia Prasetiyo (2022) yang menyatakan bahwa dengan adanya aplikasi mobile JKN diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan dapat mengurangi antrian terkait dengan penyelesaian kegiatan administratif (6). Intensi penggunaan aplikasi mobile JKN yang baik, dapat menurunkan jumlah antrian di kantor BPJS Kesehatan, sehingga pelayanan di kantor dapat

dimanfaatkan untuk layanan yang belum tersedia di aplikasi. Saat ini kunjungan tatap muka yang dilayani kantor BPJS Kesehatan diutamakan untuk pelayanan peserta segmen PBI (Penerima Bantuan Iuran) khususnya yang menerima bantuan dari dana APBD. Hal tersebut dikarenakan peserta PBI APBD tidak bisa melakukan pindah faskes secara mandiri melalui aplikasi dan harus melapor ke kantor BPJS Kesehatan terdekat.

Kendala dalam Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN

Secara umum, aplikasi mobile JKN diperuntukkan bagi peserta JKN agar dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat, terlebih lagi di masa pandemi covid 19 yang membatasi interaksi sosial. Sebagian besar informan menyatakan tidak ada kendala yang berarti dalam memanfaatkan aplikasi mobile JKN. Sebagian kecil informan pernah mengalami kendala terkait dengan sistem yang terkadang *error* saat informan mencoba untuk *log in* pada aplikasi. Hal tersebut menjadi masalah ketika peserta membutuhkan aplikasi segera untuk berobat dan harus menunjukkan kartu digital. Saat ini peserta JKN memang diarahkan untuk tidak mencetak kartu fisik, melainkan dapat memanfaatkan kartu digital. Kondisi tersebut disiasati oleh peserta dengan men-*screenshoot* kartu digital sehingga meminimalisir kesulitan mengakses kartu digital saat dibutuhkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusumawardhani (2022) menyatakan bahwa terdapat beberapa kendala yang dialami oleh peserta saat mengakses aplikasi mobile JKN, diantaranya peserta yang belum memahami teknologi dan belum fasih dalam menjalankan aplikasi. Semakin bertambahnya usia membuat masyarakat kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi. Selain itu, sinyal yang tidak stabil juga menyebabkan kerancuan apakah kendala tersebut terletak pada aplikasik atau koneksi internet pada saat itu. (4)

Di situasi pandemi, teknologi *telemedicine* seperti mobile JKN mampu mencegah penularan penyakit, namun pada pelaksanaannya ada tantangan baru yaitu penggunaan teknologi yang membutuhkan biaya tambahan karena membutuhkan jaringan internet yang memadai (7). Penelitian lain yang dilakukan oleh Hidayat dkk (2021) menyatakan bahwa tidak sedikit masyarakat yang belum paham mengenai pelayanan digital dalam program JKN. Hal tersebut dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang mendatangi kantor BPJS Kesehatan untuk melakukan pendaftaran yang kemudian ditolak oleh pihak kantor dan diarahkan untuk melakukan pendaftaran secara online. Meskipun digitalisasi di kantor BPJS Kesehatan dilaksanakan sejak 20108, nyatanya kemerataan informasi masih dirasa kurang (8).

KESIMPULAN

Aplikasi mobile JKN sangat membantu peserta dalam hal mengecek ataupun merubah data peserta, mengakses informasi iuran serta mencetak kartu digital yang dapat dimanfaatkan di fasilitas kesehatan. Dengan adanya aplikasi mobile JKN, peserta telah dimudahkan untuk memanfaatkan layanan dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu, jumlah kunjungan ke kantor BPJS Kesehatan juga menurun, sehingga dapat lebih focus melayani peserta dengan keperluan khusus yang tidak dapat dilakukan di aplikasi mobile JKN.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih penulis tujukan kepada informan penelitian yang bersedia menyediakan waktunya untuk mendukung penelitian ini.

REFERENSI

Suprianto A, Mutiarin D. Evaluasi Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. J Gov Public Policy. 2017;4(1):71–107.

Wulandary A, Sudarman S, Ikhsan. Inovasi BPJS Kesehatan dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn. J Public Policy. 2019;5(2):98.

Wibowo AA, Pratomo S. Inovasi Pelayanan Publik dalam Mendukung Reformasi Birokrasi di Era Masyarakat Informasi. J Media Adm. 2021;3(1):42–9.

Kusumawardhani OB, Octaviana A, Supitra YM. Efektivitas Mobile JKN bagi Masyarakat : Literature Review. Pros Semin Inf Kesehat Nas 2022. 2022;64–9.

Putra BK, Dewi RM, Fadilah YH, Roziqin A. Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di Kota Malang. J Ilm Publika. 2021;9(1):1–13.

Prasetiyo S. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Mengurangi Antrian. J Ilm Indones [Internet]. 2022;7(2):971–8. Available from: https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders

Sukeni Y, Najmah, Idris H. Determinan Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Fasilitas Kesehatan di Masa Pandemi Covid 19. Med Kartika J Kedokt dan Kesehat. 2021;4(4):433–46.

Hidayat A, Menanda DI, Putri EFL. Analisis Prosedur Pendaftaran BPJS Kesehatan Secara Online Sebagai Wujud Transformasi Birokrasi Digital Di Indonesia. Dialektika. 2021;19(Vol. 19 No. 3 (2021): Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial):33–33.