

EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM MALAHAYATI MEDAN

Tri Budiarti

STIKes Malahayati Medan

INFO ARTIKEL

*Corresponding Author
tribudiarti407@yahoo.com

DOI:

ABSTRAK

Permasalahan yang ada dimasyarakat pada saat ini adalah belum banyak yang mengenal dan kurang memahami dalam menggunakan sebuah Aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan, dan apa saja faktor yang menjadi penghambat aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan. Metode dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April-Mei 2024 di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan dapat dilihat bahwa belum efektif dari indikator pemahaman program, sasaran, waktu, dan tercapainya tujuan. Adapun beberapa hal yang menjadi hambatan dalam Efektivitas Aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan adalah kurangnya pengetahuan yang menyebabkan ketidakpahaman serta masyarakat belum memahami penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

Kata Kunci : Efektivitas, Aplikasi Mobile, Pelayanan BPJS Kesehatan

ABSTRACT

The problem currently in society is that not many people know and do not understand how to use the JKN Mobile Application. This research aims to determine the effectiveness of the JKN Mobile Application in Improving BPJS Health Services, and what factors hinder the JKN mobile application in improving BPJS Health services. The method in this research is a descriptive qualitative method and data collection techniques through observation, interviews and documentation. This research was carried out in April-May 2024 at the Malahayati Islamic Hospital, Medan. The results of this research show that the effectiveness of the JKN Mobile Application in Improving BPJS Health Services at the Malahayati Islamic Hospital in Medan can be seen as not being effective from the indicators of program understanding, targets, time and achievement of goals. Several things that are obstacles to the effectiveness of the JKN Mobile Application in improving BPJS Health services at the Malahayati Islamic Hospital in Medan are a lack of knowledge which causes misunderstanding and the public does not understand the use of the JKN Mobile Application.

Keywords: Effectiveness, Mobile Application, BPJS Health Services

PENDAHULUAN

Saat ini penerapan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat diperlukan dunia bisnis ataupun organisasi dalam upaya memenangkan persaingan. Penerapan teknologi Informasi dan Komunikasi banyak digunakan dalam dunia bisnis ataupun organisasi merasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja. Oleh karenanya penting untuk menyesuaikan diri dengan trend teknologi saat ini. Demikian juga halnya dalam jaminan kesehatan juga dibutuhkan Penerapan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, sistem pelayanan konvensional mulai bergeser menuju sistem pelayanan berbasis elektronik.

Aplikasi Mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (self service). Aplikasi mobile JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan dihadiri Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta, pada 16 November 2017. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan

peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi fasilitas kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode data yang diperoleh bukan bentuk angka, tetapi sebagai hasil dari wawancara, catatan lapangan, naskah, dan catatan resmi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara pendekatan deskriptif yang dituangkan dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah yang berbeda.

Dalam penelitian ini, penulis berusaha menggambarkan dan mendeskripsikan bagaimana eksistensi penggunaan aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan melalui informasi dan data yang diperoleh dalam penelitian ini yang bersumber dari masyarakat pengguna BPJS Kesehatan.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April – Mei 2024. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan Jalan Pangeran Diponegoro No. 2-4 Kecamatan Medan Petisah Kota Medan yang terletak di. Peneliti memilih lokasi ini dengan alasan karena dilihat dari masalah yang terjadi di masyarakat Aplikasi Mobile JKN ini masih belum eksis di masyarakat, masih banyak masyarakat yang kurang paham dengan cara penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 5 orang. Responden dengan jenis kelamin laki - laki sebanyak 3 orang (66,7%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 2 orang (33,3%)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Adapun hasil Efektivitas Mobile JKN dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan mengacu pada 6 (enam) indikator yang berpengaruh terhadap efektivitas aplikasi Mobile JKN. Indikator tersebut berdasarkan pendekatan indikator efektivitas sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003) yaitu indikator kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensi pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Indikator Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLean (2003), konsep kualitas sistem tidak hanya mengukur tingkat efisiensi namun juga mengukur tingkat efektivitas dan keahlian dari suatu sistem informasi tersebut. Pada dasarnya kualitas sistem merujuk kepada seberapa baik keahlian sistem informasi dalam menyediakan informasi sesuai keinginan pengguna. Dalam hal ini kualitas sistem aplikasi Mobile JKN dalam melaksanakan kualitas pelayanan dapat diketahui dari hasil yang diperoleh dengan aspek yang ditetapkan oleh DeLone dan McLean (2003) adalah kenyamanan akses, keluwesan sistem, serta keandalan sistem.

Pertama adalah kenyamanan akses aplikasi Mobile JKN, mengakses aplikasi Mobile JKN peserta JKN membutuhkan data pribadi serta kode OTP yang diberikan ke nomor ponsel untuk memverifikasikan data. Kegagalan dalam melaksanakan pendaftaran akun bida terjadi apabila sinyal yang rendah, tidak memiliki pulsa sebab didalam menerima kode OTP peserta akan dikenakan biaya Rp. 800.- dan hal yang memicu terjadinya penggandaan data apabila terdapat anggota keluarga yang menggunakan nomor handphone yang sama dengan peserta serta peserta tidak melakukan pembaharuan data saat mengganti nomor handphone.

Kedua adalah keluwesan sistem, aplikasi Mobile JKN ini dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di era digitalisasi yang dimana BPJS Kesehatan secara rutin melaksanakan pengembangan sistem aplikasi melalui kegiatan yang diadakan 3 sampai 4 kali dalam satu tahun. Kekurangan yang terjadi di aplikasi Mobile JKN pada saat awal peluncuran adalah aplikasi ini terlalu banyak menggunakan kode OTP untuk mengakses fitur yang tersedia, namun seiring berkembangnya waktu penggunaan kode OTP pada aplikasi ini mulai menurun sehingga masyarakat bisa mengakses fitur dengan leluasa serta aplikasi Mobile JKN dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memantau aktivitas akun kepesertaan, dimana masyarakat tidak hanya dapat melihat akun kepesertaan namun mereka juga dapat mengakses akun kepesertaan anggota keluarga.

Ketiga adalah keandalan sistem, aplikasi Mobile JKN ini masih kurang dalam menyelesaikan permasalahan peserta JKN. Masih sering ditemukan kegagalan didalam proses perubahan data serta masih terdapat kebutuhan peserta JKN yang belum bisa diselesaikan melalui aplikasi Mobile JKN. Hal ini disebabkan karena belum diberikan fasilitas yang baik dalam melayani administrasi melalui WhatsApp (Pandawa) ataupun aplikasi

Mobile JKN dan hanya bisa diselesaikan di kantor BPJS Kesehatan salah satunya adalah perubahan status akun peserta.

Berdasarkan hasil diatas, maka disimpulkan bahwa kualitas dari sistem aplikasi Mobile JKN ini masih belum berjalan secara optimal. Dari tiga aspek yang ada hanya satu aspek yang tercapai aspek yaitu keluwesan sistem sedangkan yang belum dapat dicapai yaitu aspek kenyamanan akses dan keandalan sistem. Hal ini berdasarkan pada peserta JKN yang masih mengalami kesulitan untuk melakukan pendaftaran akun serta terdapat kebutuhan peserta JKN yang belum bisa diselesaikan melalui aplikasi Mobile JKN.

Indikator Kualitas Informasi

Kualitas informasi yang baik dapat diukur dari seberapa baik kualitas dari informasi yang dihasilkan tersebut memiliki dampak yang baik dan dapat membantu pengguna aplikasi Mobile JKN. Dalam hal ini kualitas informasi yang dihasilkan di Aplikasi Mobile JKN dapat diketahui dari kesesuaian antara hasil yang diperoleh dengan aspek yang telah ditetapkan sebelumnya oleh DeLone dan McLean (2003) adalah penyajian informasi, relevansi kebutuhan, keakurasian informasi, dan kelengkapan informasi.

Pertama adalah penyajian informasi, untuk mempublikasikan informasi BPJS Kesehatan memiliki unit kerja sebagai editor pertama yang memiliki tugas untuk menyesuaikan kembali penggunaan kata-kata agar sesuai dengan Kamus Besar Bahasa Indonesia serta unit kerja sebagai editor terakhir yaitu bagian Komunikasi Publik dan Hubungan Masyarakat bertempat di Kantor Pusat Kesehatan yang bertugas untuk mempublikasikan informasi di portal jamkesnews yang terhubung langsung dengan aplikasi Mobile JKN. Dalam menyajikan informasi, BPJS Kesehatan harus menggunakan komponen dari ikon BPJS Kesehatan yang berwarna hijau, biru, dan putih dan menambahkan petunjuk visual. Hal tersebut dapat memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam memahami informasi.

Kedua adalah relevansi kebutuhan, BPJS Kesehatan memberikan informasi yang berkaitan dengan berita daerah, testimonial dari peserta JKN, serta lifestyle yang berhubungan dengan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan ingin memberikan pemahaman lebih mendalam kepada peserta JKN mengenai manfaat dari program JKN itu sendiri.

Ketiga yaitu keakurasian informasi, Aplikasi Mobile JKN ini langsung terhubung dengan sistem yang digunakan oleh masing-masing BPJS Kesehatan. Terhubungnya sistem aplikasi Mobile JKN dengan sistem kantor cabang memberikan kemudahan untuk pihak BPJS Kesehatan dalam mendapatkan informasi mengenai akun peserta secara cepat.

Keempat adalah kelengkapan informasi, segala pembaharuan kebijakan ataupun prosedur yang akan ditampilkan didalam Aplikasi Mobile JKN sesuai dengan adanya kebijakan atau prosedur tersebut disahkan. Hal ini dapat dilakukan agar tidak adanya simpang siur informasi. Serta BPJS Kesehatan secara rutin mempublikasikan berita daerah, testimoni dari peserta JKN, dan lifestyle yang berhubungan dengan kesehatan, dimana masing-masing kantor cabang BPJS Kesehatan bertugas untuk menulis berita tersebut secara rutin yaitu 1 kali seminggu. Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas informasi di aplikasi Mobile JKN sudah berjalan dengan optimal karena seluruh aspek kualitas informasi telah terpenuhi dengan baik. Jika dibandingkan dengan informasi yang tersedia di kantor BPJS Kesehatan, informasi yang tersedia di aplikasi

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis melengkapinya dalam penyajian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan bahwa :

Efektivitas Aplikasi Mobile JKN Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan sangat belum efektif dan efisien untuk penggunaannya hal ini dapat dilihat dari 5 indikator efektivitas yaitu pemahaman program, tepat sasaran, perubahan nyata, dan tercapainya tujuan.

Faktor penghambat dari ketidak efektifan dalam menggunakan aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS minimnya pengetahuan yang disebabkan oleh faktor usia yang mengeluh kesulitan mengakses Aplikasi Mobile JKN.

Dan saran Dari hasil penelitian ini, penulis memberikan saran yang dibutuhkan berdasarkan yang penulis alami dan berdasarkan wawancara dari informan mengenai Efektivitas Aplikasi Mobile JKN untuk meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan sebagai berikut :

Diharapkan pelayanan BPJS di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan bisa lebih tanggap dalam mengatasi masalah yang ada di Aplikasi Mobile JKN sehingga bisa mudah di akses oleh peserta BPJS Kesehatan.

Diharapkan agar meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai Program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional sebaiknya dilakukan lagi sosialisasi atau dibagikan brosur mengenai Aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat agar lebih maksimal. Dan mudah di akses.

Diharapkan pelayanan BPJS di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan bisa mengoptimalkan kinerja pegawai dan sistem Aplikasi Mobile JKN agar lebih maksimal dan mudah di akses oleh peserta BPJS Kesehatan.

REFERENSI

1. Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
2. BPJS. 2016. *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci*. Jakarta: Indonesia AIDS Coalition
3. DeLone, W., & McLean E. R. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Years Update*
4. Hamka. (2020). *Tafsir Al-Azhar Jilid 5 Diperkaya dengan pendekatan Sejarah, Sosial, Taswuf, Ilmu Kalam, Sastra dan Psikologi*. Depok. Germa Insani.
5. Iribarren, S. J. 2020. "Effectiveness of Mobile Apps to Promote Health and Manage Disease: Systematic Review and Meta-analysis of Randomized Controlled Trials". *Journal of Medical Internet Research Mhealth Uhealth* 9 (1).
6. Jonathan Sawono. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif: Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012.
7. Kemenkes, RI. (2014). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta
8. Laurentina, Yoriko dkk. (2020). *Hubungan Pengetahuan Dan Persepsi Pasien Dengan Pemanfaatan Layanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020*.
9. Lia Maysufa, 2018. *Hubungan Pengetahuan, Pendidikan Dan Sosial Ekonomi Dengan Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Alalak Tengah Kota Banjarmasin Tahun 2018*.
10. Novyl, Lya dkk. (2016). *Gambaran Pengetahuan mengenali Jaminan Kesehatan Nasional pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Sukadana Tahun 2016*.