

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE* JKN SEBAGAI BAGIAN PELAYANAN PUBLIK PADA BPJS KESEHATAN DI KOTA BEKASI

Audi Ul Hakim¹, Agung Edi Rustanto², Deddy Supriady Bratakusumah³, Ahmad Hidayat Sutawijaya⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Magister Administrasi Publik, Pascasarjana Universitas Esa Unggul
Email: audiulhakim@gmail.com

Abstra: Dalam rangka menghadapi tantangan dan meningkatkan pelayanan publik di BPJS Kesehatan, inovasi menjadi kunci untuk mengatasi masalah yang ada. Inovasi dalam hal infrastruktur, administrasi, kualitas pelayanan, dan teknologi dapat membantu memperbaiki sistem jaminan kesehatan nasional ini (Burhanuddin, 2016). Pada era digital ini, penggunaan teknologi *mobile* telah menjadi bagian penting dari berbagai sektor, termasuk dalam pelayanan publik. Peningkatan fasilitas kesehatan di Kota Bekasi, terutama di daerah padat penduduk dan pinggir, dapat membantu mengurangi antrian panjang dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan salah satunya dengan aplikasi *mobile* JKN. Dengan adanya aplikasi ini, aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat dapat meningkat. Peserta bisa dengan mudah mengakses informasi tentang kepesertaan, melakukan pembayaran iuran, mengajukan klaim, dan masih banyak lagi melalui aplikasi ini. Aplikasi *mobile* JKN telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efektivitas serta efisiensi operasional dan administratif di BPJS Kesehatan Kota Bekasi.

Kata Kunci: Efektivitas; Aplikasi *Mobile* JKN; Pelayanan Publik; BPJS Kesehatan

PENDAHULUAN

Jaminan kesehatan masyarakat merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dan sistem kesehatan untuk memastikan bahwa setiap individu memiliki akses yang adil dan merata terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas. Jaminan kesehatan masyarakat bertujuan untuk melindungi dan meningkatkan kesehatan seluruh populasi dengan memberikan perlindungan finansial, akses yang mudah, dan kualitas layanan yang baik (Elida et al., 2023). Tujuannya adalah untuk mencegah atau mengurangi beban finansial yang berlebihan bagi individu atau keluarga ketika mengakses layanan kesehatan (Batko, 2023). Selain perlindungan finansial, jaminan kesehatan masyarakat juga mencakup akses yang mudah dan setara terhadap pelayanan kesehatan. Ini berarti setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan layanan kesehatan yang diperlukan, tanpa diskriminasi atau hambatan yang tidak perlu (Pitayangersarit et al., 2023). Salah satu jaminan kesehatan di Indonesia adalah BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan).

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pelayanan publik di BPJS Kesehatan saat ini merupakan sistem jaminan kesehatan nasional yang memberikan perlindungan finansial terhadap biaya pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia (Abidin et al., 2022). Namun, meskipun BPJS Kesehatan telah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat, masih terdapat beberapa tantangan dan kebutuhan akan inovasi dalam pelayanan publik ini. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah keterbatasan fasilitas kesehatan dan tenaga medis yang memadai. Terutama di daerah pedesaan atau terpencil, masih terdapat kesenjangan dalam ketersediaan fasilitas kesehatan dan tenaga medis yang berkualitas. Hal ini mengakibatkan sulitnya akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang memadai (Angelita et al., 2022). Oleh karena itu, diperlukan inovasi untuk meningkatkan



ketersediaan fasilitas kesehatan dan peningkatan kualitas tenaga medis di daerah-daerah tersebut. Selain itu, ada juga masalah dalam proses administrasi dan klaim pelayanan (Ulandari & Indrayathi, 2016).

Dalam rangka menghadapi tantangan dan meningkatkan pelayanan publik di BPJS Kesehatan, inovasi menjadi kunci untuk mengatasi masalah yang ada. Inovasi dalam hal infrastruktur, administrasi, kualitas pelayanan, dan teknologi dapat membantu memperbaiki sistem jaminan kesehatan nasional ini (Burhanuddin, 2016). Dengan adanya inovasi yang tepat, diharapkan masyarakat dapat mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, akses yang mudah, dan perlindungan finansial yang memadai. BPJS kesehatan, khususnya Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melakukan inovasi layanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta untuk memudahkan proses layanan bagi para pesertanya (Abidin et al., 2022).

Peningkatan fasilitas kesehatan di Kota Bekasi, terutama di daerah padat penduduk dan pinggiran, dapat membantu mengurangi antrian panjang dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan salah satunya dengan aplikasi *mobile* JKN. Inovasi pelayanan pada kantor BPJS Kesehatan dilakukan dengan menggunakan aplikasi *mobile* JKN yang bertujuan untuk memudahkan proses layanan. Aplikasi *mobile* JKN hadir sebagai bentuk transformasi digital dari BPJS kesehatan dengan memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat, khususnya berkaitan dengan pelayanan kesehatan (Abdul, 2017). *Mobile* JKN ini merupakan suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, yang di ubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta (Putra et al., 2021). Aplikasi *mobile* JKN memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Aplikasi *mobile* JKN hingga tahun 2022 telah digunakan sebanyak 241,7 juta jiwa yang mendaftar sebagai peserta JKN. Pertumbuhan peserta pengguna aplikasi *mobile* JKN telah menunjukkan kemajuan yang baik dengan harapan pada tahun 2024 peserta pengguna aplikasi *mobile* JKN diseluruh Indonesia mencapai 98%. Hal ini menunjukkan bahwa BPJS kesehatan belum optimal dalam melakukan peningkatan akses layanan kesehatan, baik dari sisi kemudahan maupun ketersediaannya (BPJS Kesehatan, 2022).

Penelitian yang dilakukan (Angelita et al., 2022) menyatakan bahwa aplikasi *mobile* JKN-KIS dapat dikategorikan sebagai inovasi karena mempunyai atribut keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Inovasi yang diterapkan oleh BPJS dalam hal ini khususnya inovasi *mobile* JKN-KIS di Kantor Cabang Jakarta Selatan sudah efektif. Selanjutnya penelitian (Efendy et al., 2022) menyatakan bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta BPJS kesehatan dalam menggunakan aplikasi *mobile* JKN adalah efisiensi. Variabel efisiensi berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan. Variabel efisiensi meningkatkan kemungkinan sebanyak 62.801 kali. Saran penelitian ini agar BPJS Kesehatan terus berinovasi mengembangkan fitur-fitur layanan agar sesuai dengan era transformasi digital nasional. Lebih aktif dan kreatif dalam mempromosikan dan mensosialisasikan aplikasi *mobile* JKN serta harus mampu memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa aplikasi *mobile* JKN terlindungi dengan baik.

Research gap (kesenjangan penelitian) dalam penelitian terdapat dalam area atau topik yang belum sepenuhnya dijelaskan atau dipelajari dalam penelitian-penelitian sebelumnya dan memerlukan pemahaman lebih lanjut. Penelitian belum mendalam

mengevaluasi sejauh mana aplikasi *mobile JKN* telah meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan. Evaluasi ini bisa mencakup dampaknya terhadap pelayanan kesehatan, kualitas perawatan, dan kepuasan peserta. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti ingin melakukan penelitian tentang Keefektivitasan Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* Sebagai Bagian Pelayanan Publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah peraturan yang mengatur prinsip-prinsip dasar dan kerangka hukum untuk penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. UU ini memuat berbagai ketentuan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik, serta hak dan kewajiban masyarakat dalam menerima pelayanan publik (Mora et al., 2017). Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menetapkan standar pelayanan yang mencakup waktu, biaya, kualitas, dan kelengkapan pelayanan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan standar yang ditetapkan, memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat, serta merespons keluhan dan saran dari masyarakat.

Dalam era digital ini, penggunaan teknologi *mobile* telah menjadi bagian penting dari berbagai sektor, termasuk dalam pelayanan publik. Salah satu contohnya adalah penggunaan aplikasi *mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional) oleh BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. Aplikasi *mobile JKN* merupakan langkah inovatif yang diambil oleh BPJS Kesehatan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di bidang kesehatan. Aplikasi ini memberikan akses mudah dan cepat bagi peserta JKN untuk mengelola dan memanfaatkan layanan kesehatan yang disediakan. Dengan menggunakan aplikasi *mobile JKN*, peserta JKN di Kota Bekasi dapat melakukan berbagai hal, seperti:

Informasi Peserta

Peserta dapat mengakses informasi pribadi mereka, seperti nomor peserta, data pribadi, dan riwayat kesehatan. Hal ini memudahkan peserta untuk mengelola dan memperoleh informasi terkait status dan keanggotaan mereka dalam program JKN.

Pendaftaran dan Pembayaran

Peserta dapat mendaftar sebagai anggota JKN melalui aplikasi ini. Mereka juga dapat melakukan pembayaran iuran dengan mudah melalui berbagai metode pembayaran yang disediakan dalam aplikasi. Hal ini meminimalkan kerumitan administrasi dan mempercepat proses pendaftaran serta pembayaran.

Pencarian Fasilitas Kesehatan

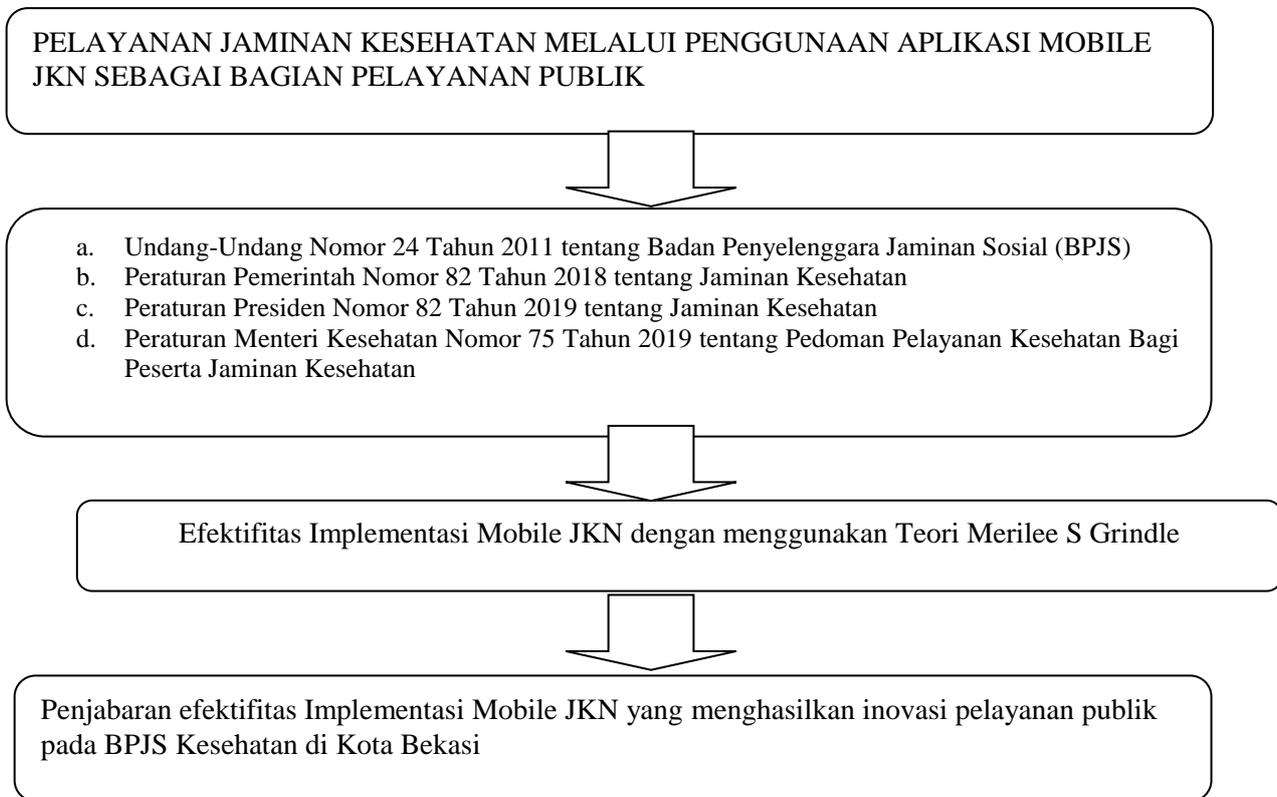
Aplikasi *mobile JKN* menyediakan fitur pencarian fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit, klinik, dan apotek di Kota Bekasi. Peserta dapat melihat informasi terkait lokasi, fasilitas yang tersedia, dan ulasan dari pengguna lain. Hal ini membantu peserta untuk menemukan dan memilih fasilitas kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Pengajuan Klaim

Peserta dapat mengajukan klaim melalui aplikasi *mobile JKN*. Mereka dapat mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan dan mengikuti proses klaim dengan lebih mudah dan cepat. Penggunaan aplikasi ini meminimalkan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan, sehingga menghemat waktu dan tenaga peserta.

Penggunaan aplikasi *mobile JKN* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi administrasi, mengurangi birokrasi, dan mempercepat proses pelayanan. Dengan memanfaatkan teknologi *digital*, peserta BPJS Kesehatan dapat melakukan transaksi

secara *online*, mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan dalam pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, penggunaan aplikasi *mobile* JKN diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif bagi peserta BPJS Kesehatan.



METODOLOGI

Metode Penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan Metode Kualitatif sehingga lebih mudah memahami persoalan-persoalan di lapangan. Instrumen yang utama dalam pendekatan metode ini adalah peneliti itu sendiri, sebagai pengumpul data dan sebagai penentu dalam keseluruhan proses dari penelitian (Creswell, 2017). Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini diharapkan data yang didapat lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel dan bermakna sehingga tujuan penelitian ini dapat dicapai. Penelitian ini akan memfokuskan pada penggunaan aplikasi oleh peserta BPJS Kesehatan, dampaknya terhadap aksesibilitas dan kualitas pelayanan kesehatan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi. Penelitian akan dilakukan dengan melibatkan peserta dan *stakeholder* BPJS Kesehatan yang telah menggunakan aplikasi *mobile* JKN di Kota Bekasi. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi kepustakaan yang mengikuti pedoman yang telah disusun. Seluruh proses pengumpulan data disesuaikan dengan konteks dan hasil penelitian mengenai efektivitas implementasi *mobile* JKN sebagai inovasi pelayanan publik oleh BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. Peneliti menguji validitas data yang diperoleh dengan membandingkan informasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Dengan membandingkan data dari sumber yang berbeda, peneliti dapat memastikan bahwa temuan yang didapatkan konsisten dan valid. Selain itu, peneliti juga melakukan perbandingan hasil wawancara antara informan yang berbeda hingga mencapai titik jenuh data. Dengan melakukan triangulasi sumber data, peneliti berharap dapat meningkatkan validitas hasil analisis yang diperoleh (Bækkelie,

2016).

Dalam penelitian ini, digunakan tiga teknik analisis data yaitu reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyaring data yang relevan dan fokus pada aspek penting, serta untuk mencari tema dan mengidentifikasi pola yang muncul dalam data. Tujuan dari reduksi data adalah untuk mempersempit fokus penelitian dan menemukan inti dari informasi yang ada (Kruk et al., 2018). Penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan langkah terakhir dalam analisis data, di mana peneliti menarik kesimpulan berdasarkan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Proses ini melibatkan interpretasi data secara menyeluruh, penghubungan temuan dengan teori yang ada, dan memastikan keabsahan hasil penelitian (Oktariyanda & Achmadja, 2023). Dengan menggunakan teknik reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi, penelitian ini dapat menggali informasi yang relevan, menyajikan data secara sistematis, dan menghasilkan kesimpulan yang dapat diandalkan.

HASIL PENELITIAN

Aplikasi *mobile* JKN telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi operasional dan administratif di BPJS Kota Bekasi. Melalui strategi komunikasi yang baik dan kolaborasi dengan berbagai pihak terkait, BPJS Kota Bekasi dapat memastikan bahwa masyarakat memiliki pemahaman yang jelas tentang manfaat dan kegunaan aplikasi ini. Dengan demikian, masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi ini secara optimal dalam mengakses layanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS. Peningkatan kepuasan peserta merupakan salah satu indikator keberhasilan aplikasi *mobile* JKN. Dengan adanya kemudahan akses informasi, proses administrasi yang cepat, dan efisiensi waktu dan biaya, peserta merasa lebih terlayani dengan baik. Peningkatan kepuasan peserta dapat berdampak positif pada kepatuhan mereka terhadap program JKN dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan kesehatan yang disediakan. Untuk meningkatkan performa dan responsifitas aplikasi *mobile* JKN di berbagai kondisi jaringan, beberapa langkah telah diambil. Langkah-langkah ini meliputi:

Optimalisasi Kode Aplikasi

Pengoptimalan kode aplikasi dilakukan untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi dalam menjalankan aplikasi. Dengan memperbaiki kode, aplikasi dapat berjalan lebih lancar di berbagai kondisi jaringan.

Penggunaan Teknologi *Caching*

Penggunaan teknologi *caching* memungkinkan aplikasi untuk menyimpan beberapa data penting di perangkat pengguna. Hal ini dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memuat data dari server, sehingga meningkatkan responsivitas aplikasi.

Kompresi Data

Kompresi data digunakan untuk mengurangi ukuran data yang dikirimkan antara aplikasi dan server. Dengan mengurangi ukuran data, waktu yang dibutuhkan untuk mentransfer data melalui jaringan dapat dikurangi, sehingga meningkatkan performa aplikasi.

Pengembangan Fitur untuk Kondisi Jaringan Lemah

Fitur-fitur khusus dikembangkan untuk memungkinkan penggunaan aplikasi dalam kondisi jaringan yang lemah. Misalnya, fitur pengunduhan data terbatas untuk digunakan secara offline atau fitur penyesuaian kualitas gambar untuk mengurangi penggunaan data.

BPJS Kota Bekasi telah melakukan kolaborasi dengan pihak terkait, seperti pemerintah daerah, mitra teknologi, dan lembaga kesehatan, untuk memastikan

keberlanjutan dan pengembangan aplikasi *mobile* JKN. Kolaborasi ini mencakup berbagi sumber daya, pertukaran pengetahuan dan pengalaman, serta koordinasi dalam pengembangan dan implementasi aplikasi. Departemen IT terlibat dalam mendukung pelatihan dan literasi digital masyarakat terkait penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Mereka menyediakan panduan penggunaan yang jelas, mengadakan sesi pelatihan, dan memberikan dukungan teknis kepada pengguna. Untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, humas BPJS Kesehatan Kota Bekasi dapat menjalankan kegiatan humas terkait aplikasi *mobile* JKN. Mereka dapat menyelenggarakan pelatihan atau workshop, melakukan kampanye literasi digital melalui media sosial, atau mengadakan webinar tentang keamanan dan privasi *online*. Dengan pengambilan keputusan yang tepat dan terencana, inovasi pelayanan publik melalui penggunaan aplikasi *mobile* JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Bekasi diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah dan efisien.

Implementasi aplikasi *mobile* JKN di lingkungan BPJS Kesehatan Kota Bekasi membutuhkan langkah-langkah strategis untuk memastikan keberhasilannya. Beberapa langkah strategis yang dapat diambil antara lain:

Rencana Implementasi yang Terperinci

Pengembangan rencana implementasi yang terperinci menjadi langkah awal yang penting. Rencana ini harus mencakup tujuan, batasan, jadwal, dan sumber daya yang diperlukan untuk mengimplementasikan aplikasi *mobile* JKN dengan sukses.

Pelatihan dan Pendidikan yang Memadai

Staf BPJS Kesehatan Kota Bekasi perlu mendapatkan pelatihan dan pendidikan yang memadai terkait penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Hal ini akan membantu mereka memahami fitur-fitur aplikasi, manfaatnya, dan cara menggunakannya secara efektif.

Pemantauan dan Evaluasi Berkelanjutan

Penting untuk melakukan pemantauan dan evaluasi berkelanjutan terhadap penggunaan aplikasi. Dengan melakukan pemantauan secara reguler, masalah atau hambatan yang muncul dapat diidentifikasi dan diatasi dengan cepat. Evaluasi juga membantu dalam mengukur keberhasilan implementasi dan menentukan perbaikan yang diperlukan.

Pembaruan dan Peningkatan Kontinu

Berdasarkan umpan balik dari pengguna, perlu dilakukan pembaruan dan peningkatan kontinu terhadap aplikasi *mobile* JKN. Dengan menerima umpan balik dari pengguna, BPJS Kesehatan Kota Bekasi dapat memahami kebutuhan dan harapan pengguna, serta memperbaiki fitur-fitur yang kurang memadai.

Penggunaan aplikasi *mobile* JKN pada BPJS Kesehatan merupakan inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan teknologi informasi dengan sektor kesehatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Nabil, 2020) menyatakan bahwa penggunaan aplikasi *mobile* JKN memiliki beberapa pengembangan inovasi yang cukup signifikan, antara lain :

Aplikasi *mobile* JKN meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Peserta BPJS Kesehatan dapat dengan mudah mengakses informasi dan layanan kesehatan melalui *smartphone*. Peserta dapat memeriksa status kepesertaan, mencari fasilitas kesehatan terdekat, dan bahkan membuat janji temu dengan dokter melalui aplikasi.

Penggunaan aplikasi *mobile* JKN mempercepat proses administrasi kesehatan. Peserta dapat membayar iuran, mengajukan klaim, dan melacak riwayat penggunaan layanan kesehatan dengan cepat dan efisien melalui aplikasi. Hal ini mengurangi waktu

dan biaya yang diperlukan untuk melakukan administrasi secara manual.

Aplikasi *mobile* JKN meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan kesehatan. Peserta dapat melihat dengan jelas informasi tentang biaya dan manfaat yang diterima, serta mengakses informasi tentang penyakit dan obat-obatan secara lebih mudah melalui aplikasi. Hal ini memungkinkan peserta untuk membuat keputusan yang lebih baik terkait perawatan kesehatan peserta.

Dalam rangka memperkenalkan aplikasi *mobile* JKN kepada masyarakat, BPJS Kota Bekasi dapat melakukan kampanye dan promosi melalui berbagai saluran komunikasi. Media sosial, papan reklame, brosur, dan pertemuan langsung dengan peserta dapat menjadi media yang efektif untuk menyampaikan pesan tentang manfaat, kegunaan, dan kemudahan aplikasi *mobile* JKN dalam mengakses layanan kesehatan. Selain itu, BPJS Kota Bekasi dapat menyediakan tim bantuan dan dukungan pelanggan yang siap membantu masyarakat dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Tim ini dapat memberikan panduan, menjawab pertanyaan, atau membantu mengatasi masalah teknis yang mungkin dihadapi oleh pengguna. Komunikasi yang efektif kepada masyarakat mengenai peran aplikasi *mobile* JKN juga sangat penting. BPJS Kota Bekasi dapat menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, situs web resmi, brosur, dan pertemuan langsung dengan peserta, untuk menjelaskan manfaat dan fitur-fitur aplikasi tersebut.

Untuk mengatasi potensi ketidakpahaman atau miskonsepsi terkait aplikasi *mobile* JKN, Humas BPJS Kota Bekasi dapat mengambil langkah-langkah berikut:

Materi Edukasi yang Jelas

Menyediakan materi edukasi yang jelas dan mudah dipahami akan membantu mengklarifikasi informasi dan mengurangi ketidakpahaman. Materi ini dapat disebarluaskan melalui media sosial, situs web, atau brosur yang dapat diakses oleh masyarakat.

Sesi Tanya Jawab Online

Mengadakan sesi tanya jawab online dapat membantu menjawab pertanyaan dan mengatasi miskonsepsi yang mungkin timbul. Hal ini memberikan kesempatan bagi pengguna untuk mendapatkan penjelasan langsung dari Humas BPJS Kota Bekasi.

Pelatihan dan Workshop

Mengadakan pelatihan atau workshop untuk masyarakat dapat membantu mereka memahami dan menggunakan aplikasi *mobile* JKN dengan benar. Dalam pelatihan ini, masyarakat dapat belajar secara praktis tentang fitur-fitur aplikasi dan mendapatkan panduan langsung dari ahli.

Penggunaan aplikasi *mobile* JKN sebagai inovasi pelayanan publik di BPJS Kesehatan memang langkah yang sangat positif. Dengan adanya aplikasi ini, aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat dapat meningkat. Peserta bisa dengan mudah mengakses informasi tentang kepesertaan, melakukan pembayaran iuran, mengajukan klaim, dan masih banyak lagi melalui aplikasi ini. Selain itu, dengan adanya aplikasi *Mobile* JKN, proses administrasi di BPJS Kesehatan menjadi lebih efisien, mengurangi kesalahan, dan menghemat waktu serta biaya. Oleh karena itu, sosialisasi dan pendampingan yang baik sangat penting agar semua peserta bisa memanfaatkan aplikasi ini dengan maksimal. BPJS Kesehatan perlu terus melakukan upaya sosialisasi melalui berbagai media dan menyelenggarakan pelatihan atau workshop bagi peserta yang membutuhkan bantuan dalam mengoperasikan aplikasi. Berdasarkan penjabaran diatas, maka upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan Kota Bekasi dalam mengatasi kendala penggunaan aplikasi *Mobile* JKN antara lain:

Sosialisasi dan Edukasi

BPJS Kesehatan melakukan sosialisasi dan edukasi kepada peserta tentang penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Hal ini dilakukan melalui berbagai media komunikasi seperti brosur, poster, dan kampanye online. Sosialisasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi *mobile* JKN.

Pelatihan dan Pendampingan

BPJS Kesehatan memberikan pelatihan dan pendampingan kepada peserta dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Melalui pelatihan ini, peserta dapat memahami fitur-fitur aplikasi dan cara menggunakannya dengan baik.

Peningkatan Literasi Digital

BPJS Kesehatan juga melakukan upaya untuk meningkatkan literasi digital Masyarakat dengan bekerja sama dengan pihak-pihak terkait untuk memberikan pelatihan dan pendampingan dalam penggunaan teknologi informasi, termasuk penggunaan aplikasi *mobile* JKN.

Peningkatan Infrastruktur Teknologi

BPJS Kesehatan terus meningkatkan infrastruktur teknologi untuk mendukung penggunaan aplikasi *mobile* JKN dengan memastikan bahwa aplikasi dapat diakses dengan baik dan responsif di berbagai perangkat, serta memperhatikan kecepatan dan kestabilan akses internet.

KESIMPULAN

Penggunaan aplikasi *mobile* JKN pada BPJS Kesehatan merupakan suatu inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan teknologi informasi dengan sektor kesehatan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Aplikasi *mobile* JKN meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Peserta BPJS Kesehatan dapat dengan mudah mengakses informasi dan layanan kesehatan melalui *smartphone*. Hal ini mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk melakukan administrasi secara manual. Salah satu manfaat utama dari penggunaan aplikasi ini adalah memberikan kemudahan bagi Peserta untuk memeriksa status iuran, melakukan pembayaran iuran, dan melihat riwayat pembayaran. Adapun BPJS Kesehatan Kota Bekasi terus mengupayakan untuk memberikan sosialisasi dan edukasi dengan pelatihan dan pendampingan, peningkatan literasi digital, serta peningkatan infrastruktur teknologi kepada masyarakat yang masih mengalami kesulitan ataupun kendala dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN agar efektivitas pelayanan publik dapat terus berjalan dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- Abdul, R. (2017). *Dasar dasar manajemen* (Inteligensia Media (ed.); Cetakan I). CV. Cita Intrans Selaras.
- Abidin, Z., Yacob, S., & Edward. (2022). Kualitas Layanan Mobile dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di BPJS Kesehatan Kota Jambi. *JEMSI (Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi)*, 3(5), 485–496.
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2022). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292–305. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)
- Bækkelie, M. K. E. (2016). Service design implementation for innovation in the public sector. *Proceedings of NordDesign, NordDesign 2016, 1*, 1–10.
- Batko, K. (2023). Digital social innovation based on Big Data Analytics for health and well - being of society. *Journal of Big Data*. <https://doi.org/10.1186/s40537->

- BPJS Kesehatan. (2022). *BPJS Kesehatan Mendengar 2022 Jaring Masukan tentang Pengelolaan JKN ke Depan*.
- Burhanuddin, N. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal MKMI*, 12(1), 41–46. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/552/377>
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design : Quantitative, Qualitative, Mixed Methods*. In *SAGE Publications Ltd.* (Vol. 13, Issue 1). SAGE Publications Ltd.
- Efendy, I., Nyorong, M., Amirah, A., & Sari, F. (2022). National Health Insurance (JKN) Mobile Application Use Towards Satisfaction of Participants of the Health
- Elida, S. S., Listiyawati, L., Zain, D., Sasongko, A. E. T., & Alun, I. N. (2023). Measuring the impact of public service innovation on user satisfaction. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 12(2), 560–568. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i2.2356>
- Kruk, M. E., Gage, A. D., Arsenaault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., Adeyi, O., Barker, P., Daelmans, B., Doubova, S. V., English, M., Elorrio, E. G., Guanais, F., Gureje, O., Hirschhorn, L. R., Jiang, L., Kelley, E., Lemango, E. T., Liljestrand, J., ... Pate, M. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *The Lancet Global Health*, 6(11), e1196–e1252. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
- Mora, J., Iturralde, M. D., Prieto, L., Domingo, C., Gagnon, M. P., Martínez-Carazo, C., March, A. G., De Massari, D., Martí, T., Nalin, M., Avolio, F., Bousquet, J., & Keenoy, E. D. M. (2017). Key aspects related to implementation of risk stratification in health care systems-the ASSEHS study. *BMC Health Services Research*, 17(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2275-3>
- Nabil. (2020). The Impact of Mobile Health Applications on Healthcare Services: A Systematic Review. *International Journal of Medical Informatics*, 144.
- Oktariyanda, T. A., & Achmadja, N. C. (2023). *Implementation of the “Sippadu 2.0” in Terms of Public Service Innovation Successes*. Atlantis Press SARL. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-008-4_18
- Pitayarangsarit, S., Bhagaman, N., Yodmai, K., Thangsirikul, N., & Tipayamongkholgul, M. (2023). The resiliency of noncommunicable diseases services during the public health crisis: a lesson from Bangkok, Thailand. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09400-z>
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publik*, 9(1), 1–13.
- Ulandari, L. P. S., & Indrayathi, P. A. (2016). The Implementation of Credentialing for First-Level Health Facilities of Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Denpasar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 150–156. <https://doi.org/10.15294/kemas.v12i1.4944>