

EFEKTIVITAS MOBILE JKN BAGI MASYARAKAT: LITERATURE REVIEW

¹Oktavy Budi Kusumawardhani*, ²Antasya Octaviana, ³Yunita Martha Supitra

¹Universitas Kusuma Husada Surakarta, oktavybudi@ukh.ac.id

²Universitas Kusuma Husada Surakarta, tasyajetu@gmail.com

³Universitas Kusuma Husada Surakarta, yunitamartha@gmail.com

ABSTRAK

Digitalisasi sistem pelayanan BPJS Kesehatan semakin maju dengan terbit Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang kesehatan terutama pasien rumah sakit yang mudah dan praktis. Pelayanan BPJS di rumah sakit sudah menggunakan layanan daring terintegrasi dengan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tindak Lanjut (FKRTL). Masyarakat merasa puas dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN untuk melakukan pendaftaran online, pengecekan layanan kamar rawat inap, pelayanan rumah sakit dan penggantian informasi yang mudah, tidak harus ke kantor cabang terdekat. Pelayanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi sudah efektif dilihat dari waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan, kecermatan pemberian layanan serta tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan karena sudah tersistem di aplikasi. Tetapi ada juga masyarakat yang masih enggan menggunakan Aplikasi Mobile JKN dan memilih untuk datang ke kantor cabang terutama pada masyarakat yang dari daerah sulit serta masyarakat yang kurang pengetahuan perkembangan teknologi yang dapat digunakan dengan satu genggam gawai. Studi yang dilakukan menggunakan literature review PICO pada media Google Scholar. Studi yang dilakukan untuk melihat efektivitas mobile JKN bagi masyarakat.

Kata Kunci : literature review, mobile jkn, bpjs kesehatan

ABSTRACT

The digitization of the BPJS Kesehatan service system is advancing with the issuance of the JKN Mobile Application. The JKN Mobile Application is an innovation carried out by BPJS Kesehatan in improving services to the community in the health sector, especially hospital patients, which is easy and practical. BPJS services in hospitals already use online services integrated with follow-up referral health facilities (FKRTL). The public is satisfied in using the JKN Mobile Application to register online, check inpatient room services, hospital services and easy information replacement, not necessarily to the nearest branch office. The services and information provided through the application have been effectively seen from the time required in providing services, the accuracy of service delivery and are not discriminatory in providing services because they have been systemized in the application. But there are also people who are still reluctant to use the JKN Mobile Application and choose to ...

Keyword : literature review, mobile jkn, bpjs kesehatan

PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan Kesehatan dan memiliki target bahwa seluruh penduduk Indonesia harus menjadi peserta BPJS Kesehatan. Untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan sekarang sudah bisa menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hal ini dilakukan oleh BPJS Kesehatan karena perkembangan teknologi informasi yang semakin maju dan pesat maka melakukan inovasi digital yaitu Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN hadir untuk mempermudah masyarakat dalam kebutuhan peserta dan calon peserta JKN-KIS. Dasar Mobile JKN yaitu sebagai kegiatan administrative yang biasa dilakukan di kantor cabang atau fasilitas Kesehatan (BPJS Kesehatan, 2017).

Aplikasi Mobile JKN dapat diakses melalui smartphone. Inovasi terbaru dari BPJS Kesehatan ini agar mempermudah dalam pendaftaran online, serta memudahkan dalam akses informasi terkait data kepesertaan, melihat tagihan iuran peserta, mendapatkan layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL) dan

masyarakat mudah dalam menyampaikan saran maupun keluhan. Pasien yang melakukan pemeriksaan jika tidak membawa kartu BPJS Kesehatan dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN dan diperlihatkan langsung kepada petugas. Pada aplikasi Mobile JKN yang terdaftar di masing-masing akun per kartu keluarga bukan individu (Wulanadary & Ikhsan, 2019).

Saat ini, jumlah peserta program JKN-KIS per 1 Januari 2019 tercatat sebanyak 215.784.340 jiwa. Jumlah tersebut mengalami kenaikan sebesar 3,8% dari tahun 2018, yaitu sebanyak 207.834.315 jiwa per 31 Desember 2018. Peserta JKN-KIS memiliki enam golongan jenis kepesertaan, yaitu Penerima Bantuan Iuran-APBN (PBI-APBN) sebanyak 96.643.963 jiwa, Penerima Bantuan Iuran- APBD (PBI-APBD) sebanyak 33.149.203 jiwa, Pekerja Penerima Upah-Pegawai Negeri (PPU-PN) sebanyak 17.206.407, Pekerja Penerima Upah-Badan Usaha (PPU-BU) sebanyak 32.697.826, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)-Pekerja Mandiri sebanyak 30.948.016, dan Bukan Pekerja sebanyak 5.138.925 (BPJS Kesehatan, 2017).

BPJS Kesehatan menargetkan pada 1 Januari 2020 kepesertaan bersifat wajib bagi rakyat Indonesia untuk membuat BPJS. Seluruh penduduk Indonesia yang berjumlah 257,5 juta jiwa menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC). UHC melindungi kesehatan seluruh masyarakat Indonesia. Oleh karena itu BPJS Kesehatan menggunakan Mobile JKN untuk membuka pendaftaran dan dapat dilakukan dimana saja. Peserta yang akan mendaftar BPJS Kesehatan tidak perlu antri atau datang ke BPJS Kesehatan terdekat (BPJS Kesehatan, 2017)..

Menurut Wulanadary & Ikhsan (2019) tentang Inovasi BPJS Kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat Aplikasi Mobile JKN menyatakan bahwa pelayanan dan informasi yang diberikan pelayanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi yang sudah efektif jika dilihat dari waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan, kecermatan dalam pemberian layanan dan gaya pemberian layanan yang tidak diskriminatif karena sudah tersistem dengan Aplikasi Mobile JKN. Menurut Komala (2012) tentang Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengatakan bahwa variabel *Efficiency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan. Variabel *fulfillment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan. Variabel *Privacy* berpengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan. Variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan. Variabel *Contact* berpengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan. Ini membuat variabel *reliability*, *efficiency*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, dan *contact* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.

Menurut Sirajudin (2020) dengan penelitian Kepercayaan Public (*Public Trust*) terhadap *E-Government*: Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan di Kota Makassar menemukan hasil bahwa tingkat kepercayaan public terhadap BPJS Kesehatan selaku provider jaminan Kesehatan nasional yaitu pemerintahserta aplikasi Mobile JKN cukup tinggi pada dimensi *trust of the internet* dan *trust of the government*. Aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat dan kepuasan pada masyarakat. Pada tingkat kepercayaan atas kerahasiaan data pribadi persentasenya cukup rendah. Menurut Putri & Rindengan (2017) tentang pemenuhan yang diinginkan masyarakat tentang informasi mengenai fasilitas BPJS Kesehatan dengan cepat, efektif dan akurat didapatkan hasil bahwa informasi berbasis mobile atau android di Kota Belitung telah mencapai keberhasilan dengan adanya sistem informasi pemetaan fasilitas BPJS Kesehatan di Kota Belitung. Masyarakat mendapatkan informasi dalam pencarian lokasi terdekat dari fasilitas Kesehatan yang melayani BPJS Kesehatan dan informasi tentang fasilitas Kesehatan yang dituju secara cepat dan efisien. Proses pembuatan aplikasi dimodifikasi dengan bahasa program Javascript, HTML, CSS, PHP, dan lainnya. Tools pembuatan menggunakan Ionic Cordova, Sublime Text dan Ms. Visio. Mobile JKN ini berbasis pada metodologi *Rapid Application Development* (RAD) dan aplikasi ini dapat berjalan dengan baik pada perangkat android.

METODE

Jenis penelitian ini adalah literature review. Literature review merupakan analisis berupa kritik (membangun maupun menjatuhkan) dari penelitian yang sedang dilakukan terhadap topik khusus atau pertanyaan terhadap suatu bagian dari keilmuan. Literature review berisikan tentang uraian teori sebuah hasil penelitian, temuan dan juga bahan dalam kegiatan penelitian. Kegiatan ini mulai dari membaca sejumlah literature, memahami, mengkritik, dan memberikan ulasan terhadap literature tersebut. Metode yang digunakan menggunakan *systematic mapping study*. Systematic mapping study merupakan metode penulisan studi literature yang sistematis dengan menggunakan tahapan-tahapan yang telah ditetapkan sebelumnya. Melalui metode ini, pemilihan jenis literature tidak secara subjektif atau tidak sesuai keinginan dan pengetahuan pribadi.

Studi literatur yang dilakukan pada penelitian ini terbatas pada efektivitas Mobile JKN bagi masyarakat. Literature yang digunakan dalam penelitian ini adalah jurnal yang berasal dari Google Scholar yang menggunakan kata kunci -Efektivitas Mobile JKN-, -Mobile JKN-, dan -Mobile JKN bagi masyarakat-. Jurnal yang digunakan memiliki desain studi kualitatif serta desain studi kuantitatif yang dipublikasikan rentang tahun 2016-2022. Jurnal yang dikumpulkan kemudian disaring dengan melihat keseluruhan isi teks. Dari hasil penyaringan ditetapkan 6 jurnal nasional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Wulandari & Ikhsan (2009) menyatakan populasi yang digunakan yaitu suatu organisasi pelayanan Kesehatan. Intervensi yang diberikan yaitu Pemberian layanan kepada masyarakat dengan aplikasi Mobile JKN. Pelayanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi sudah efektif jika dilihat dari waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan kecermatan dalam pemberian layanan dan gaya pemberian layanan yang tidak diskriminatif karena sudah tersistem dengan aplikasi mobile JKN. Pelayanan yang diberikan melalui aplikasi mobile JKN sudah dikatakan efektif karena sudah memenuhi semua faktor pengukuran keefektifan pelayanan dan informasi yang didapatkan. Karena banyak masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut dimana masyarakat dapat merasakan kemudahan seperti pendaftaran peserta baru pengguna BPJS, bisa mengubah data peserta maupun keluarga, dapat melihat informasi terkait JKN-KIS.

Surya & Kur'aini (2022) mengatakan bahwa populasi yang diambil dalam penelitian sebanyak 1.432 jiwa dan diambil secara purposive sampling yaitu 100 orang. Intervensi yang digunakan yaitu intensitas penggunaan Aplikasi Digital Telemedicine. Hasil yang ditemukan menunjukkan terdapat pengaruh antara variabel Perceived Usefulness terhadap Intention to use mobile Telemedicine di Klinik Universitas Kusuma Husada Surakarta. Telemedicine telah digunakan dan dimanfaatkan sebagai salah satu solusi pelayanan kesehatan utamanya di masa pandemic Covid-19. Diharapkan penelitian selanjutnya bisa fokus terdapat pemanfaatan telemedicine dalam pelayanan medik yang lebih spesifik dan kepuasan pengguna aplikasi telemedicine baik tenaga medis maupun pasien.

Oryza (2019) dengan populasi penelitian yaitu pegawai negeri sipil dengan intervensi yaitu terpenuhi hak pelayanan BPJS Kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Perlindungan hukum terhadap Pegawai Negeri Sipil peserta BPJS Kesehatan belum sepenuhnya terpenuhi terbukti dengan adanya keluhan dari peserta BPJS Kesehatan, Faktor yang membuat tidak terpenuhinya hak pelayanan adalah kurangnya keterbukaan informasi dari tenaga medis mengenai fasilitas yang sesuai dengan hak peserta lalu kurangnya sarana untuk menampung seluruh pasien, hal ini dikarenakan kurangnya anggaran dana dari pemerintah daerah untuk menambah sarana di rumah sakit. Perlindungan hukum bagi Pegawai Negeri Sipil sebagai peserta BPJS Kesehatan belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari keluhan-keluhan peserta BPJS Kesehatan yang merasa tidak terpenuhinya hak pelayanan di rumah sakit, serta kurangnya informasi mengenai pelayanan kesehatan dari pihak rumah sakit untuk peserta BPJS Kesehatan.

Prasetyo & Safuan (2022) menggunakan populasi pegawai kantor cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor. Intervensi yang digunakan yaitu Aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi mobile JKN yaitu disebabkan oleh peserta yang enggan menggunakan aplikasi tersebut, peserta lebih memilih datang langsung ke Kantor Layanan, peserta berasal dari daerah sulit, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perkembangan teknologi yang dapat di gunakan dengan satu genggam yakni gawai. Adapun simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut Faktor-faktor yang menyebabkan penggunaan layanan aplikasi mobile JKN di kantor cabang disebabkan karena peserta enggan untuk menggunakan aplikasi tersebut karena merasa tidak paham apabila menggunakan nya, peserta yang berasal dari daerah yang sulit sinyal sehingga tidk bisa mengakses Aplikasi Mobile JKN dan peserta mengaku jika aplikasi mobile JKN hanya untuk mengecek menu kepesertaan dan tagihan iuran sehingga untuk mendapatkan layanan yang lainnya peserta lebih memilih datang langsung ke kantor cabang.

Darmawangsa & Sanica (2021) Populasi yang diamati adalah 3 orang sampel dengan menggunakan purposive sampling dengan pertimbangan tertentu dimana sampel yang dipilih adalah orang yang memiliki otoritas pada bidang yang dilakukan penelitian (BPJS). Intervensi dengan Aplikasi Health Facilities Information System (HFIS) yang uji coba fase 1 rujukan online oleh BPJS Kesehatan yang telah dimulai sejak tanggal 15 Agustus 2017 dan kini telah mulai memasuki fase 2 sejak tanggal 1 hingga 15 September 2018. Banyak hal positif yang diperoleh dari uji coba selama fase 1, uji coba fase 2, telah dilakukan berbagai penyempurnaan antara lain pertama kemudahan FKRTL dalam melakukan edit data kompetensi dan sarana yang ada di aplikasi Health Facilities Information System (HFIS). Lalu kedua dilakukan perbaikan data mapping FKRTL (Rumah Sakit dan Klinik Utama). Efektivitas pelayanan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat melalui aplikasi Mobile JKN sudah cukup efektif, hal ini banyak diungkapkan oleh masyarakat yang belum memahami dalam menggunakan aplikasi tersebut dan masih saja ada kendala pada wawancara dengan pasien yang berkunjung ke IPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Utara masih banyak juga kelemahan dari Aplikasi Mobile JKN ini diantaranya ada yang tidak bisa menggunakan gadget ataupun tidak punya gadget, kendala tergantung umur atau usia dari peserta JKN-KIS karena semakin berumur cenderung untuk malas menggunakan gadget apalagi tidak mau menggunakan gadget. Selain itu masih belum banyak yang mengetahui aplikasi Mobile JKN. Hasil analisis menunjukkan bahwa banyak masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut dimana masyarakat dapat merasakan kemudahan seperti pendaftaran peserta baru pengguna BPJS, bisa mengubah data peserta msupun keluarga, dapat melihat informasi terkait JKN-KIS. Masyarakat maupun peserta juga dapat merasakan kecepatan dan ketepatan dalam mendapatkan layanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi mobile JKN ini. Tetapi, disisi lain ada faktor kendala dari penerapan aplikasi mobile JKN ini yaitu masih ada beberapa orang dikarenakan faktor usia yang sudah lanjut dan mereka cenderung malas untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Herlinawati, dkk (2021) menggunakan populasi seluruh peserta BPJS di Kabupaten Cirebon tahun 2021 yang telah mendownload aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa 73% responden dari 100 responden merasa puas terhadap pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi Mobile JKN dimasa pandemic Covid-19. Responden Sebagian besar merasa puas karena semakin gencarnya sosialisasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Sebanyak 27% responden yang merasa tidak puas menyatakan bahwa lebih mudah datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan untuk melakukan pendaftaran secara online. Responden yang merasa tidak puas ini disebabkan karena masih gugup teknologi, kurang memahami penggunaan aplikasi, masih banyaknya NIK yang belum online dengan Disdukcapil, peserta diharuskan dating ke Disdukcapil untuk mengupdate NIK tersebut dan baru bisa didaftarkan online lewat aplikasi Mobile JKN. Penyebab lain adanya signal dari internet, sehingga peserta beranggapan kendala tersebut terletak pada aplikasi nya maupun kepada

keterlambatan admin dalam melayani peserta. Ada yang berpendapat bahwa kurangnya sosialisasi dari pemerintah maupun BPJS Kesehatan tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN sedangkan masyarakat Kabupaten Cirebon sebagian besar masih awam dalam penggunaan aplikasi berbasis handphone atau internet.

Aplikasi Mobile JKN salah satu bentuk dari telemedicine yang efektif dalam membantu masyarakat mendapatkan layanan dari BPJS Kesehatan dan penggunaan aplikasi BPJS Kesehatan menerima adanya aplikasi Mobile JKN. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Aplikasi Mobile JKN yang dalam penggunaannya mudah. Masyarakat dapat langsung melakukan pendaftaran peserta baru jika belum menjadi peserta BPJS Kesehatan, peserta dapat mengubah data peserta keluarga serta mendapat informasi terkait JKN-KIS. Peserta juga merasakan kecepatan dan ketepatan dalam mendapatkan layanan serta informasi yang diberikan melalui Aplikasi Mobile JKN. Apalagi dalam masa pandemic Covid-19 peserta BPJS Kesehatan terbantu dan puas dalam pelayanan Aplikasi Mobile JKN. Penjelasan tentang Aplikasi Mobile JKN juga semakin gencar yang diberikan oleh BPJS Kesehatan kepada pengguna aplikasi.

Tetapi terdapat pula masyarakat yang merasa Aplikasi Mobile JKN ini tidak cukup membuat puas. Peserta lebih memilih datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Kurangnya keterbukaan informasi dari tenaga medis mengenai fasilitas yang sesuai dengan hak peserta lalu kurangnya sarana untuk menampung seluruh pasien, hal ini dikarenakan kurangnya anggaran dana dari pemerintah daerah untuk menambah sarana di rumah sakit serta kurangnya informasi mengenai pelayanan kesehatan dari pihak rumah sakit untuk peserta BPJS Kesehatan. Masyarakat yang merasa kurang puas ini disebabkan karena masih gugup akan teknologi, kurang memahami penggunaan aplikasi karena berasal dari daerah sulit dan kurang pengetahuan masyarakat tentang perkembangan teknologi yang dapat digunakan dengan satu genggam yakni gawai. Semakin bertambahnya usia yang sudah lanjut membuat masyarakat untuk malas menggunakan Aplikasi Mobile JKN dan memilih untuk datang langsung. Sinyal internet yang tidak stabil atau kurang menyebabkan masyarakat berfikir bahwa kendala tersebut terletak pada aplikasi atau admin dalam melayani peserta.

SIMPULAN

Aplikasi Mobile JKN ini efektif digunakan untuk masyarakat dalam melakukan aktivitas yang berhubungan dengan Kesehatan. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Aplikasi Mobile JKN yang dalam penggunaannya mudah. Masyarakat dapat langsung melakukan pendaftaran peserta baru jika belum menjadi peserta BPJS Kesehatan, peserta dapat mengubah data peserta keluarga serta mendapat informasi terkait JKN-KIS. Peserta juga merasakan kecepatan dan ketepatan dalam mendapatkan layanan serta informasi yang diberikan melalui Aplikasi Mobile JKN serta BPJS yang semakin gencar dalam memberikan informasi terkait dengan aplikasi. Walaupun masih ada beberapa peserta dan masyarakat yang masih belum maksimal dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Hal ini disebabkan lokasi daerah di Indonesia bermacam-macam dan masih sulit terjangkau yang membuat masyarakat masih gugup akan teknologi dan perkembangan teknologi saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawangsa & Sanica, 2021, 'Penggunaan Digitalisasi Program BPJS Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0', *Bali Health Journal*, Vol. 5 No. 2
- Herlinawati, dkk, 2021, 'Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN', *Health Care: Jurnal Kesehatan*, Vol. 10 No. 1, Juni 2021 pp. 78-84
- Kusumawardhani, O.B. and Ripha, R.W., 2020. Systematic Review: Kendali Mutu Dan Biaya Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan. *Proceeding of The URECOL*, pp.149-164.
- Oryza & Yunus, 2019, 'Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pegawai Negeri Sipil Yang Tidak Terpenuhi Hak Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Banda Aceh', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol. 3 No.3 Agustus 2019 pp. 564-572

- Prasetyo & Safuan, 2022, 'Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian', *Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol.7 No. 2 Februari 2022
- Surya & Kur'aini, 2022, 'Bisnis Kesehatan Berbasis Digital: *Perceived Usefulness* Terhadap Intensi Penggunaan Aplikasi Digital *Telemedicine*', *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*, Vol. 5 No. 2 Mei 2022
- Wulandari, dkk, 2019, 'Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN', *Jurnal Public Policy*, Vol. 5, No. 2 Oktober 2019