

KUALITAS APLIKASI MOBILE JKN DALAM UPAYA MENINGKATKAN AKSES PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA JKN DI MASA PANDEMI COVID 19

(QUALITY OF MOBILE JKN APPLICATION TO INCREASE HEALTH SERVICES ACCESS FOR JKN PARTICIPANTS IN PANDEMIC COVID-19)

Gusti Agung Sri Guntari¹, Ni Putu Ayu Wulan Noviyanti²

^{1,2}Program Studi Administrasi Kesehatan Stikes KESDAM IX/Udayana
Jl.Taman Kanak-Kanak Denpasar,Bali
e-mail : sriguntari19@gmail.com

Abstrak

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan jaminan sosial yang diselenggarakan pemerintah ditujukan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Saat ini BPJS Kesehatan selaku badan penyelenggara program JKN telah membuat inovasi teknologi yaitu *mobile* JKN yang diperuntukkan bagi pesertanya. Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi peserta JKN untuk merubah data peserta maupun mengakses pelayanan kesehatan. Di masa pandemi covid 19 seperti sekarang, teknologi seperti *mobile* JKN ini adalah inovasi yang menjadi andalan masyarakat untuk mengurangi interaksi sosial secara langsung. Peneliti merasa bahwa efektivitas dari aplikasi *mobile* JKN ini penting untuk dievaluasi, untuk melihat sejauh mana aplikasi ini dapat membantu dan memudahkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan *indepth interview* dengan 7 orang informan yang merupakan peserta JKN dan sudah pernah memanfaatkan aplikasi *mobile* JKN. Berdasarkan hasil penelitian dapat dinyatakan bahwa aplikasi *mobile* JKN sangat bermanfaat bagi peserta JKN khususnya di masa pandemi covid 19. Penggunaan aplikasi cukup mudah dan memiliki fitur yang lengkap. Setelah diluncurkannya aplikasi *mobile* JKN, peserta merasa pelayanan yang diterima lebih efektif dan efisien dari sebelumnya. Namun, masih terdapat banyak fitur yang belum dimanfaatkan oleh masyarakat karena ketidaktahuan terhadap adanya fitur tersebut, sehingga diharapkan dilakukan sosialisasi yang lebih luas mengenai berbagai fitur yang ada diaplikasi *mobile* JKN agar lebih banyak manfaat yang dapat dirasakan masyarakat.

Kata kunci: Jaminan Kesehatan Nasional, *Mobile* JKN

Abstract

The National Health Insurance Program (JKN) is a social security organized by the government aimed at all Indonesians. Currently, BPJS Kesehatan as the organizing body of the JKN program has made a technological innovation, namely mobile JKN which is intended for its participants. This application is

expected to make it easier for JKN participants to change participant data and access health services. During the Covid-19 pandemic like now, technology such as mobile JKN is an innovation that is the mainstay of society to reduce direct social interaction. Researchers feel that the effectiveness of the JKN mobile application is important to evaluate, to see the extent to which this application can help and facilitate public access to health services. This study used a qualitative method by conducting indepth interviews with 7 informants who were JKN participants and had used the JKN mobile application. Based on the results of the study, it can be stated that the JKN mobile application is very useful for JKN participants, especially during the Covid-19 pandemic. The use of the application is quite easy and has complete features. After the launch of the JKN mobile application, participants felt that the services received were more effective and efficient. However, there are still many features that have not been utilized by the public due to ignorance of the existence of these features, so it is hoped that a wider socialization will be carried out regarding the various features that exist in the JKN mobile application so that more benefits can be felt by the community.

Keywords: National Health Insurance, Mobile JKN

1. PENDAHULUAN

Sejak tanggal 1 Januari 2014, pemerintah Indonesia telah berkomitmen untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang ditujukan bagi seluruh penduduk Indonesia, sebagai upaya pemberian perlindungan finansial terhadap risiko kesehatan masyarakat. Dengan diselenggarakannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), diharapkan mampu mengurangi risiko masyarakat untuk menanggung biaya kesehatan dari uang pribadi (*out of pocket*) yang sulit untuk diprediksi jumlahnya, sehingga tidak ada lagi masyarakat yang memiliki halangan untuk mengakses pelayanan kesehatan akibat hambatan finansial (Juanita, 2019).

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, sekitar 80% penduduk Indonesia telah terdaftar sebagai peserta JKN. Seiring bertambahnya jumlah peserta, terdapat berbagai tantangan dalam implementasi program JKN, salah satunya adalah lama antrian di

pendaftaran fasilitas pelayanan kesehatan. Hal tersebut mendorong BPJS Kesehatan selaku penyelenggara menciptakan inovasi yang diharapkan dapat mempermudah peserta yaitu *Mobile JKN*. Aplikasi *mobile JKN* pertama kali diluncurkan November 2017 dan mengalami beberapa perubahan. Aplikasi ini mempunyai fitur-fitur yang diharapkan dapat mempermudah peserta dalam memperoleh manfaat program JKN (Nurmalasari et al., 2020).

Telah kita ketahui bahwa saat ini di Indonesia bahkan di dunia tengah berada dalam situasi pandemi covid 19, dimana terjadi banyak perubahan dalam berbagai lini kehidupan. Meminimalisir kontak dengan orang lain merupakan salah satu upaya pencegahan penularan virus covid 19. Sehingga dalam kondisi ini, akses ke fasilitas kesehatan secara daring sangat dibutuhkan. Terlebih lagi sebagian masyarakat sudah memiliki *smartphone* yang dapat dimanfaatkan untuk akses internet. Hal tersebutlah yang membuat aplikasi *mobile JKN*

penting untuk dimanfaatkan dan dikembangkan dengan baik, agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan kesehatan dengan lebih mudah. Diharapkan dengan dimanfaatkannya aplikasi *mobile JKN*, juga dapat mengurangi antrian peserta sehingga kerumunan dapat dicegah.

Terdapat berbagai fitur yang dapat diakses pada *mobile JKN*, dan pada penelitian ini difokuskan pada evaluasi pemanfaatan aplikasi untuk memudahkan peserta mengakses fasilitas kesehatan, yaitu fitur konsultasi dokter secara *online*, informasi ketersediaan tempat tidur dan pendaftaran di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan. Diharapkan dengan adanya fitur-fitur tersebut, masyarakat dapat mengakses pelayanan kesehatan lebih mudah dan tidak mengantri terlalu lama di fasilitas kesehatan terlebih di masa pandemi covid 19 saat ini.

Penelitian ini penting untuk dilakukan khususnya dimasa pandemi covid 19 penggunaan teknologi digital yang mumpuni sangat dibutuhkan masyarakat. Sehingga dengan dilakukan penelitian ini, dapat dilakukan evaluasi apakah aplikasi *Mobile JKN* ini benar-benar berfungsi dengan baik dan dapat memudahkan akses peserta JKN terhadap fasilitas kesehatan yang dibutuhkan.

Evaluasi pada performa suatu sistem dapat dilakukan dengan dua pengukuran utama, yaitu efektivitas dan efisiensi. Berdasarkan perspektif efisiensi, evaluasi berhubungan dengan penggunaan sumber daya yang diberikan (Oktapiani & Riana, 2016). Efektivitas merupakan suatu konsep yang dapat digunakan sebagai sarana dalam mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan faktor tenaga, biaya, waktu, sarana, prasarana,

responsibilitas, dan akses yang tetap diperhatikan risiko dan suatu keadaan yang dihadapi (Wulandary et al., 2019).

DeLone dan McLean mengembangkan suatu model yang disebut dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (*D&M Succes Model*). Adapun komponen yang digunakan untuk mengukur efektifitas adalah kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Intensi Penggunaan (*Intention of Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dan Manfaat Bersih (*Net Benefits*) (DeLone & McLean, 2003).

Penelitian yang telah dilakukan secara kuantitatif, ditemukan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi intensitas penggunaan dan intensitas penggunaan mempengaruhi kepuasan pengguna (Oktapiani & Riana, 2016).

Selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi pada aplikasi *mobile JKN* dalam upaya meningkatkan akses pelayanan kesehatan bagi peserta JKN.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana kualitas aplikasi *Mobile JKN* untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan bagi peserta JKN. Dalam teori kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean, dinyatakan bahwa hal yang berpengaruh terhadap efektivitas sistem adalah kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Intensi Penggunaan (*Intention of Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dan Manfaat yang

dirasakan pengguna. Pada penelitian ini dilakukan analisis terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan aplikasi *mobile JKN*.

Penelitian dilakukan di Kabupaten Gianyar dengan teknik non probability sampling yaitu khususnya purposive sampling. Adapun subjek penelitian yang diikutsertakan dalam penelitian ini adalah 7 orang Peserta JKN yang sudah pernah memanfaatkan aplikasi *mobile JKN*.

Pengambilan data dilakukan dengan *indepth interview* untuk memperoleh informasi mengenai kualitas aplikasi Mobile JKN, hambatan dan penyebab hambatan yang terjadi sehingga dapat disusun upaya pemecahan masalahnya.

3. HASIL

Penelitian ini melibatkan 7 orang informan yang merupakan peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan kriteria sudah pernah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan berasal dari Kabupaten Gianyar. Adapun karakteristik informan dapat dilihat pada tabel 1.

Table 1. Karakteristik Informan Penelitian

Variabel	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	3	42.86
Perempuan	4	57.14
Usia		
20-30	2	28.57
30-40	5	71.43
Pendidikan Terakhir		
SMA	1	14.29
Diploma/Sarjana	6	85.71
Pekerjaan		
Wiraswasta	3	42.86
Pekerja Swasta	3	42.86
Tidak Bekerja	1	14.29

Tabel 1 menunjukkan distribusi karakteristik informan yang dalam

penelitian ini. Dari 7 informan, 57.14% diantaranya adalah laki-laki. Dilihat dari sebaran usia, 71.43 informan ada di rentang usia 30-40 tahun. Sebagian besar pendidikan terakhir informan adalah diploma/sarjana yaitu sebesar 85.71%. Dilihat berdasarkan pekerjaan informan, terdapat 42.86% yang merupakan wiraswasta dan pekerja swasta dengan proporsi yang sama. Penelitian ini, efektivitas aplikasi Mobile JKN diukur berdasarkan beberapa katagori diantaranya kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, manfaat, intensi penggunaan, serta kepuasan pengguna.

Berdasarkan katagori kualitas informasi hal yang dinilai terdiri dari kelengkapan informasi dan tampilan aplikasi. Dari wawancara mendalam yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa informan menilai kualitas informasi yang ditampilkan pada aplikasi cukup lengkap dan mampu memenuhi kebutuhan informan dan tampilan dari aplikasi sudah cukup mudah untuk dipahami. Berikut kutipan hasil wawancara yang telah dilakukan sebagai berikut :

"...Kalau saya sendiri sih cukup mudah dipahami ya.. Kalau untuk kelengkapan informasinya sih sudah lengkap yaa.. semua yang saya butuhkan sudah ada (INF01).

"...Yaa itu yaa aplikasinya sangat memudahkan gitu.. apapun bisa kita lakukan lewat aplikasi itu.. bisa dibidang aplikasi itu seperti kantor nya BPJS lah.. tapi kita gak usah ke kantor kan.. untuk urus pindah faskes misalnya.."(INF07).

Dilihat berdasarkan kualitas sistem aplikasi, peneliti mengajukan pertanyaan terkait dengan performa aplikasi saat digunakan serta kemungkinan kendala yang terjadi. Sebagian besar informan merasa

bahwa tidak ada kendala yang berarti dalam penggunaan aplikasi mobile JKN. Terdapat 2 informan yang merasa terganggu dengan keharusan memasukan data berulang kali saat ingin login serta proses update yang kerap terjadi pada aplikasi. Performa aplikasi berjalan sesuai dengan kecepatan internet masing-masing pengguna dan selama ada jaringan yang baik, maka aplikasi pun dapat dimanfaatkan dengan lancar. Berikut kutipan hasil wawancara:

"...Iyaa.. itu ngulang lagi (memasukan data).. Jadi kalau saya pas cepet-cepet lagi di faskes yaa menyusahkan sekali ya.. kan gak terus inget nomer kartunya.. Makanya biar gampang saya screenshot aja gitu semua kartunya sekarang.." (INF03)

"...Kalau saya sendiri sih yaa dari aplikasinya memang pada saat login pertama.. itu terus ada pembaharuan.. dan terus disuruh update lagi.." (INF06)

"... paling kendalanya sih karena sinyal.. kalo error karena aplikasinya sih nggak ada.. Paling ya update.. pas terlalu lama gak dibuka itu tiba-tiba disuruh update.. Kalau yang lain sih gak ada.. error gitu tiba-tiba nggak ada." (INF07).

Berdasarkan kualitas layanan kesehatan yang diterima oleh informan saat menggunakan aplikasi mobile JKN, informan menyatakan bahwa kualitas layanan sudah baik. Hal tersebut berkaitan dengan banyaknya fitur-fitur yang disediakan pada aplikasi mobile JKN sehingga dapat dimanfaatkan oleh peserta saat membutuhkan layanan kesehatan. Selain itu, tidak ditemukan perbedaan layanan ketika peserta memanfaatkan mobile JKN seperti akses kartu digital, pindah faskes, pindah hak kelas dibandingkan dengan melakukan perubahan secara *offline* di kantor BPJS Kesehatan. Seluruh

kegiatan yang dilakukan di aplikasi mobile JKN dapat bekerja dan dimanfaatkan dengan baik. Berikut kutipan wawancara terhadap informan sebagai berikut :

"...pas pindah faskes waktu itu sih bulan depannya udah update sih.. ya sama aja kan kalo ke kantor BPJS juga sebulan kalo gak salah baru update kepindahannya itu.." (INF02)

"...kalau sekarang ini kan bisa langsung di aplikasi.. Lebih efisien waktu juga.. lebih simple dan cepet.. yaa saya puas sih jadi gak perlu tenaga dan waktu lagi untuk ke kantor kan lumayan jauh juga" (INF05)

"Bagus sih.. yang penting kan nomor nya aja ya.. nomor di kartu digital kan sama kayak nomer kartu cetakan. Jadi baguslah jadi lebih simple.." (INF06)

PEMBAHASAN

Aplikasi Mobile JKN merupakan suatu inovasi yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan yang dapat dimanfaatkan oleh peserta Jaminan Kesehatan Nasional untuk memberikan kemudahan dalam memanfaatkan layanan. Aplikasi ini dapat diunduh di *Google Playstore* atau *Apps Store* pada *Smart Phone* (Suhadi et al., 2022). Aplikasi ini memberikan banyak manfaat bagi peserta, terlebih di masa pandemi covid 19. Terdapat beberapa fitur yang dapat dimanfaatkan pada aplikasi ini diantaranya adalah merubah data peserta, merubah fasilitas kesehatan, antrian online, mengecek ketersediaan tempat tidur, konsultasi dokter hingga melakukan screening kesehatan.

Kualitas informasi mencakup bagaimana informasi diberikan secara lengkap, jelas dan akurat serta memberikan tambahan pengetahuan bagi pengguna. Kelengkapan informasi sangat diperlukan agar aplikasi tersebut memiliki daya guna bagi

penggunanya sehingga dapat dimanfaatkan dalam jangka panjang. Kualitas informasi yang ditampilkan pada aplikasi sudah cukup baik sehingga cukup mudah dipahami dan telah memfasilitasi kebutuhan peserta. Kualitas informasi penting untuk diperhatikan karena secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam hal ini adalah peserta JKN (Khotimah, 2022). Mobile JKN merupakan salah satu bentuk e-Health yang diharapkan dapat memberi manfaat bagi masyarakat dan memudahkan prosed administratif yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan program JKN. Mengingat karakteristik masyarakat pengguna mobile JKN sangat beragam, sebagai salah satu inovasi e-health sudah seharusnya memperhatikan kualitas informasi yang ditampilkan agar dapat dipahami oleh semua kalangan (Kreps & Neuhauser, 2010).

Kualitas sistem merupakan bagaimana sebuah sistem dapat bekerja dengan baik dan menghasilkan luaran yang sesuai dengan harapan pengguna. Hal yang diperhatikan dalam kualitas sistem diantaranya kecepatan akses, keandalan sistem dan keamanan sistem. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kecepatan akses yang dirasakan oleh peserta tergantung dari koneksi internet pada waktu pengoperasiannya. Untuk keamanan sistem, pada aplikasi mobile JKN menerapkan sistem keamanan yang baik dengan mewajibkan peserta melakukan *log in* ulang ketika aplikasi hendak digunakan kembali. Namun hal itu terkadang mengganggu peserta ketika ingin segera membuka aplikasi tersebut. Keamanan sistem sangat penting untuk menjaga *privasi* dari setiap pengguna, dimana tidak hanya membutuhkan kehandalan sistem

namun juga kerjasama dari penggunanya (Sahama et al., 2013).

Kualitas layanan merupakan layanan yang difasilitasi dalam hal ini adalah pada aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta merasa sudah puas akan layanan yang diberikan karena kebutuhannya saat ini sudah difasilitasi dengan baik di aplikasi mobile JKN. Hal tersebut tercermin pada banyaknya fitur yang sudah disediakan dan BPJS Kesehatan sudah melakukan upaya pembaharuan sistem secara berkala untuk memastikan aplikasi tersebut memberi manfaat yang maksimal kepada masyarakat. Kualitas layanan dapat juga diartikan sebagai hasil dari perbandingan harapan pengguna dengan layanan yang diberikan yang meliputi kenyamanan, empati dan ketanggapan dalam memenuhi harapan konsumen (Khotimah, 2022). Dilihat dari kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN, rata-rata kepuasan informan secara umum adalah 8 (dari rentang 1-10) hal tersebut berarti kepuasan peserta cukup baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat dinyatakan bahwa aplikasi *mobile* JKN sangat bermanfaat bagi peserta JKN khususnya di masa pandemic covid 19. Penggunaan aplikasi cukup mudah dan memiliki fitur yang lengkap. Setelah diluncurkannya aplikasi mobile JKN, peserta merasa pelayanan yang diterima lebih efektif dan efisien. Namun, masih terdapat banyak fitur yang belum dimanfaatkan oleh masyarakat karena ketidaktahuan terhadap adanya fitur tersebut. Sehingga diharapkan dilakukan sosialisasi yang lebih massif agar masyarakat memahami dan dapat

memanfaatkan setiap fitur yang tersedia pada aplikasi *mobile JKN*.

DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Juanita. (2019). Implementasi JKN dan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Medan (Studi Kasus Di 3 Puskesmas). *Jurnal Pembangunan Perkotaan*, 7(1), 1–6.
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69–76.
- Kreps, G. L., & Neuhauser, L. (2010). New directions in E-Health Communication: Opportunities And challenges. *Patient Education and Counseling*, 78(3), 329–336. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2010.01.013>
- Nurmalasari, M., Temesvari, N. A., & Maula, S. N. (2020). Analisis Sentimen terhadap Opini Masyarakat dalam Penggunaan Mobile-JKN untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019. *Indonesian of Health Information Management Journal*, 8(1), 2655–9129.
- Oktapiani, R., & Riana, D. (2016). Kajian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean Pada *wifi.id* Di Kota Madya Sukabumi. *Swabumi*, 4(2), 69–83. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/swabumi/article/view/1017/796>
- Sahama, T., Simpson, L., & Lane, B. (2013). Security and Privacy in eHealth: Is It Possible? *IEEE 15th International Conference on E-Health Networking, Applications and Services (Healthcom 2013), Healthcom*, 249–253.
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan SUara Forikes*, 13(2), 262–267.
- Wulandary, A., Sudarman, S., & Ikhsan. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>