

INOVASI PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN BERBASIS TEKNOLOGI MELALUI *MOBILE JKN* DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG

Fitri Wahyuni

Jurusan Administrasi Negara, STISIPOL Dharma Wacana

Email: fitri.wahyuni@stisipoldharmawacana.ac.id

ABSTRACT

The application of technology-based health insurance service innovations through JKN mobile in BPJS Health is expected to improve BPJS Health services, therefore a study is needed to determine the extent to which the success and effectiveness of technology-based public service innovation through JKN Mobile and what are the supporting and inhibiting factors implementation of Mobile JKN innovations at the health office BPJS in Bandar Lampung Branch. The purpose of this study is to describe and analyze the success, and effectiveness, and to find out the supporting factors and inhibiting factors of the implementation of Mobile JKN innovations at the Health BPJS Office in Bandar Lampung Branch Office. In evaluating the success of this JKN Mobile innovation, researchers used Rogers' characteristic characteristics theory, then used the Law and several other supporting theories. This type of research is descriptive research with a qualitative approach. The results of this study are the successful implementation of technology-based health insurance service innovation through Mobile JKN has not been fully successful and effective, judging from the characteristics of innovation according to Rogers. (1) Has achieved the expected relative benefits of the community, (2) In accordance with the law, previous experience and community needs, (3) Has a level of complexity that limits its use, (4) The existence of public testing, (5) Ease of observation relative benefits and how to use the Mobile JKN application, (6) The goal of implementing Mobile JKN innovation has not been fully achieved. The supporting factors are national juridical support, budget support, technological readiness, optimization of socialization, community support. And there are inhibiting factors, namely the lack of juridical support from the local government, low level of knowledge of the community, incomplete Mobile JKN services, length of time waiting for data changes and unstable internet connections. So that the Bandar Lampung City Government regulation support is needed, socialization in strategic locations, and simplification of procedures or ways of using Mobile JKN for all ages.

Keywords: Service, Service Innovation, and *Mobile JKN*

ABSTRAK

Penerapan inovasi layanan asuransi kesehatan berbasis teknologi melalui JKN mobile di BPJS Kesehatan diharapkan dapat meningkatkan layanan BPJS Kesehatan, oleh karena itu diperlukan studi untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan dan efektivitas inovasi layanan publik berbasis teknologi melalui JKN Mobile dan apa saja faktor pendukung dan penghambat penerapan inovasi JKN Seluler di kantor kesehatan BPJS Cabang Bandar Lampung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan

menganalisis keberhasilan, dan keefektifan, serta untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan inovasi JKN Seluler di Kantor BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Bandar Lampung. Dalam mengevaluasi keberhasilan inovasi JKN Mobile ini, peneliti menggunakan teori karakteristik karakteristik Rogers, kemudian menggunakan Hukum dan beberapa teori pendukung lainnya. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah keberhasilan implementasi inovasi layanan asuransi kesehatan berbasis teknologi melalui Mobile JKN belum sepenuhnya berhasil dan efektif, dilihat dari karakteristik inovasi menurut Rogers. (1) Telah mencapai manfaat relatif yang diharapkan dari masyarakat, (2) Sesuai dengan hukum, pengalaman sebelumnya dan kebutuhan masyarakat, (3) Memiliki tingkat kompleksitas yang membatasi penggunaannya, (4) Adanya pengujian publik, (5) Kemudahan pengamatan manfaat relatif dan bagaimana menggunakan aplikasi Mobile JKN, (6) Tujuan penerapan inovasi JKN Mobile belum sepenuhnya tercapai. Faktor pendukungnya adalah dukungan yuridis nasional, dukungan anggaran, kesiapan teknologi, optimalisasi sosialisasi, dukungan masyarakat. Dan ada faktor penghambat, yaitu kurangnya dukungan yuridis dari pemerintah daerah, rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat, layanan Mobile JKN yang tidak lengkap, lamanya waktu menunggu perubahan data dan koneksi internet yang tidak stabil. Sehingga diperlukan dukungan regulasi Pemerintah Kota Bandar Lampung, sosialisasi di lokasi-lokasi strategis, dan penyederhanaan prosedur atau cara penggunaan JKN Seluler untuk segala usia.

Kata kunci: Layanan, Inovasi Layanan, dan JKN Seluler

PENDAHULUAN

Pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga pelayanan publik memuat hal-hal yang substantif yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh swasta. Merangkum dari berbagai pendapat ahli (Pamudji, 2007; Purnama, 2006; Sinambela, 2011) dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

Pelayanan publik itu sendiri terdiri dari berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh Negara, berupa pelayanan di bidang barang dan jasa. Salah satu pelayanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah adalah pelayanan dalam bidang kesehatan. Adapun menurut Levley, dkk dalam Azwar (1996), menyatakan konsep pelayanan kesehatan yakni setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi merupakan salah satu gerakan inovasi pelayanan publik dalam rangka mereformasi birokrasi di ranah pemerintahan Indonesia yang masih berbelit-belit, lambat, kurang efektif dan efisien serta

belum adanya kejelasan waktu dalam memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan publik serta pemberian pelayanan secara menyeluruh. Sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap semua pihak tanpa adanya diskriminasi. Salah satunya dengan menghadirkan suatu alat yang biasa dikenal dengan istilah *electronic government* atau biasa disingkat *e-Government*.

Menurut Indrajit dalam Rianto dkk, (2012) bahwa *e-Government* ialah suatu bentuk aplikasi pengerjaan tugas dan tata pelaksanaan pemerintahan dengan menggunakan bantuan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu badan atau organisasi pemerintah di Indonesia yang mengembangkan sistem *e-Government* adalah BPJS Kesehatan, yang merupakan salah satu organisasi milik pemerintah yang diamanatkan untuk memberikan pelayanan kesehatan berupa asuransi kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia yang berlandaskan pada asas gotong royong dan keadilan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) didirikan pemerintah dengan tujuan memberikan perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh masyarakat. Itu merupakan satu di antara amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Aturan itu kemudian diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, sehingga lahirlah BPJS Kesehatan yang mengelola Program JKN-KIS.

Namun, pada prakteknya masih banyak permasalahan dan kendala pelaksanaan Program JKN mulai dari pendaftaran peserta yang lambat, tidak adanya kejelasan waktu pelayanan, berbelit belit, antrian untuk memperoleh pelayanan, dan data yang tidak sesuai, belum lagi masyarakat yang telah mendaftar mesti menunggu pencetakan Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang baru akan jadi setelah 7-14 hari setelah mendaftar di kantor BPJS. Untuk mengatasi kendala dan permasalahan yang ada, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan melakukan pengembangan terhadap kanal-kanal layanannya demi mengikuti perkembangan teknologi informasi berbasis digital. Hal ini dilakukan karena kini masyarakat ingin pelayanan yang cepat, mudah, dan pasti. BPJS saat ini memiliki dua layanan diantaranya, pertama yaitu layanan fisik, yang merupakan kantor cabang BPJS Kesehatan. Kedua, layanan digital, yang dapat diakses peserta atau calon peserta melalui aplikasi atau website BPJS Kesehatan.

Satu di antara inovasi terkini yang dihadirkan, melalui *soft launching* aplikasi *mobile JKN* pada tanggal 15 November 2017. *JKN* ini dirancang untuk memudahkan peserta dalam melakukan perubahan data dalam status kepesertaannya di Program JKN-KIS. Ada 16 fitur yang bisa dimanfaatkan pada aplikasi *Mobile JKN*.

Diharapkan dengan inovasi ini, masyarakat semakin dimudahkan dengan penerapan teknologi pada bidang pelayanan kesehatan melalui layanan dalam satu genggaman. Dengan inovasi ini, masyarakat tak perlu repot datang ke kantor BPJS untuk mendapatkan informasi dan pelayanan

administrasi. Aplikasi *Mobile JKN* juga meningkatkan kepuasan peserta yang berobat di fasilitas kesehatan yakni dalam hal memberikan kepastian kepada peserta untuk mendapatkan nomor antrean yang dapat diakses dan dipantau secara online tanpa harus menunggu lama di fasilitas kesehatan. Dari data BPJS kesehatan diketahui bahwa kepuasan peserta dalam periode 3 tahun sejak 2014 secara konsisten menurun. Pada Tahun 2014 sebesar 81,0%, pada tahun 2015 menurun menjadi sebesar 78,90%, dan pada tahun 2016 kembali turun menjadi 78,60%. Namun, setelah implementasi *Mobile JKN*, tingkat kepuasan peserta pada tahun 2017 meningkat dibandingkan pada tahun 2016, dari 78,60% menjadi 79,50%. Selain menurunkan angka antrean, *Mobile JKN* juga meningkatkan efisiensi operasional dan produktifitas layanan di kantor cabang sampai Rp 20,2 miliar per tahun.

Walaupun telah dihidirkannya aplikasi *Mobile JKN* yang dinilai dapat memudahkan, efektif dan efisien dalam mendapatkan pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan Bandar Lampung namun tetap saja angka kepersertaan masih rendah yaitu hanya sekitar 72,81% atau sejumlah 856.723 jiwa dari 1.176.677 jiwa jumlah penduduk Kota Bandar Lampung. Selain itu jumlah peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk kebutuhan pelayanan dan informasi juga masih rendah dari total keseluruhan jumlah peserta BPJS Kesehatan di Kota Bandar Lampung yaitu 856.723 jiwa, sampai dengan desember 2018 hanya 17.768 jiwa yang menjadi pengguna aplikasi *Mobile JKN*.

Dibalik tujuan dari inovasi yang dilakukan BPJS Kesehatan memang untuk

memperbaiki sistem pelayanan dengan mengedepankan pengembangan inovasi berbasis teknologi informasi yang diharapkan mampu mempermudah proses pelayanan, mudah, cepat, efektif dan efisien. Namun pada prakteknya masih terdapat beberapa kendala yang dikeluhkan masyarakat terkait kendala hingga kekurangan *Mobile JKN* ini.

Beberapa kendala tersebut dapat ditemukan pada situs Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). LAPOR! Adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial atau *online* yang mudah diakses dan terpadu dengan 81 Kementrian/Lembaga, 5 Pemerintah Daerah, serta 44 BUMN di Indonesia. Laporan terbanyak mengenai aplikasi *Mobile JKN* antara lain (1) proses pendaftaran online yang lambat dan klaim BPJS, (2) data tidak real time seperti jumlah tagihan yang tidak sesuai antara milik pengguna dengan riwayat pembayaran yang secara online tercantum pada aplikasi, dan (3) tindak lanjut pengaduan keluhan yang tidak jelas (LAPOR!2018).

Selain itu melalui media masa juga ditemukan beberapa kendala dan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan BPJS Kesehatan khususnya di Pelayanan BPJS Kesehatan di wilayah Provinsi Lampung. Pasalnya, banyak identitas yang tercantum di kartu BPJS Kesehatan salah alamat dan nama. Selain itu juga terdapat peserta BPJS mendapatkan dua kartu. Ketua SPRI (Serikat Perjuangan Rakyat Indonesia) Lampung, Badri mengatakan data yang digunakan BPJS Kesehatan perlu diverifikasi dan validasi ulang. Sebab, kartu BPJS yang diberikan kepada warga banyak yang tidak sesuai dan tidak tepat sasaran.

Mobile JKN dilahirkan sebagai sebuah inovasi yang menurut menurut Currie dkk, (2008 dalam Hidayati, 2016), Wahyuni (2016), Rosenfeld dalam Sutarno (2012), dan Rogers dalam LAN (2007) menyatakan bahwa inovasi dalam konteks sektor publik didefinisikan sebagai penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam efisiensi, efektivitas dan kualitas hasil. Inovasi dalam konteks publik tersebut dapat dikatakan bahwa inovasi dihadirkan untuk mengubah tatanan lama menjadi baru yang lebih baik dari sebelumnya.

Rogers dalam LAN (2014) menyebutkan bahwa inovasi mempunyai atribut keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), kemudahan diamati (*observability*). Maka diperlukannya kajian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan inovasi pelayanan melalui *mobile JKN* ini agar tujuan dari inovasi ini dapat tercapai. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan menganalisis lebih lanjut mengenai inovasi pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi melalui *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung.

TINJAUAN PUSTAKA

Electronic Government (e-Government)

Menurut Indrajit (2002) menyatakan bahwa *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan

penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Dalam Jurnal Administrasi Negara (2006) mengatakan bahwa aplikasi teknologi *E-Government* adalah respon terhadap perubahan lingkungan strategik yang menuntut adanya perubahan administrasi publik yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Dan selanjutnya menurut Rianto, dkk (2012) menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi.

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menyimpulkan, *E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Jaminan Sosial

Menurut Suharto (2008) mendefinisikan perlindungan sosial sebagai segala inisiatif baik yang dilakukan pemerintah, swasta, atau masyarakat untuk mewujudkan transfer pendapatan atau konsumsi pada penduduk miskin, melindungi kelompok rentan terhadap risiko penghidupan, serta meningkatkan status sosial kelompok-kelompok yang terpinggirkan.

Definisi dari perlindungan sosial telah cukup banyak dikemukakan oleh berbagai organisasi dan lembaga di dunia. *International Labour Organization (ILO)* (1984) dalam Supriyanto, dkk (2014) mendefinisikan perlindungan sosial sebagai sebuah sistem yang disediakan melalui

serangkaian kebijakan publik untuk meminimalkan dampak dari guncangan ekonomi dan sosial yang dapat disebabkan oleh hilangnya atau berkurangnya pendapatan sebagai akibat dari, penyakit yang diderita, kehamilan, kecelakaan kerja, pengangguran, disabilitas, usia tua, atau kematian.

United Nations Children's Fund (UNICEF) (2012) dalam Supriyanto, dkk (2014) mendefinisikan perlindungan sosial sebagai rangkaian kebijakan publik dan privat yang bertujuan untuk mencegah, mengurangi, dan menghapuskan kerentanan ekonomi dan sosial terhadap kerugian dan kemiskinan.

Sementara itu, Scott (2012) dalam Supriyanto, dkk (2014) juga menambahkan bahwa tipe program perlindungan sosial yang paling umum mencakup bantuan sosial, jaminan sosial, intervensi pasar tenaga kerja, dan program berbasis komunitas/informal. Sedangkan, menurut Van Ginneken (1999), serta Ferreria dan Robalino (2010), mengklasifikasikan program perlindungan sosial menjadi dua kelompok, yakni program bantuan sosial (*social assistance*) dan program jaminan sosial (*social insurance*).

Dari beberapa penjelasan diatas secara umum perlindungan sosial dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kebijakan dan intervensi publik yang dilakukan untuk merespon beragam risiko dan kerentanan baik yang bersifat fisik, ekonomi maupun sosial terutama yang dialami oleh mereka yang hidup dalam kemiskinan. Perlindungan social juga memiliki dua klasifikasi yaitu bantuan social dan jaminan sosial. Dan dalam penelitian ini,

peneliti akan lebih berfokus pada jaminan sosial di bidang kesehatan yang dikelola oleh BPJS Kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian yang diambil peneliti yaitu mengenai inovasi pelayanan publik dengan menekankan pada penggunaa atau pengembangan aplikasi Mobile JKN dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Badan penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan :

1. Penilaian keberhasilan dan efektivitas penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi melalui Mobile JKN yang diterapkan dalam pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan.
2. Identifikasi faktor pendukung dan penghambat penerapan atau pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi melalui Mobile JKN yang dikembangkan dalam proses pelayanan di BPJS Kesehatan.

Lokasi penelitian yaitu di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung, dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Analisis data melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Pengadopsian teknologi diranah pelayanan publik menjadi salah satu langkah awal untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu organisasi publik yang saat ini sedang melakukan pembenahan dan perubahan di bidang pelayanan publik yaitu

BPJS Kesehatan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, BPJS kesehatan memiliki kewajiban untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Peningkatan performa pelayanan dapat dilakukan dengan melakukan sebuah terobosan yaitu melalui inovasi pelayanan. Kebutuhan terhadap inovasi pelayanan publik bagi peningkatan pelayanan sesuai dengan pendapat yang disampaikan Muluk (2008:43) yang menyatakan bahwa Inovasi sektor publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan.

Penilaian Keberhasilan dan Efektivitas Penerapan Inovasi

Keberhasilan penerapan sebuah inovasi pelayanan dapat dilihat dari atribut inovasi. Menurut Rogers dalam LAN (2014) atribut inovasi terdiri dari 5 aspek yaitu: keunggulan relatif (*relatif advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemampuan diujicobakan (*trialability*), kemampuan diamati (*observability*). Dalam penelitian ini, peneliti akan memaparkan kelima atribut dalam menilai keberhasilan inovasi pelayanan berbasis teknologi yang diterapkan dalam sistem pelayanan administrasi di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.

Keuntungan Relatif (Relative Advantage)

Dalam penerapakan inovasi pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi melalui aplikasi Mobile JKN yang dikeluarkan oleh pihak BPJS Kesehatan, terdapat beberapa keuntungan relatif yang dirasakan oleh

pengguna aplikasi ini. Beberapa keuntungan atau manfaat dari inovasi ini diantaranya :

- Nilai Ekonomi. Adanya inovasi Mobile JKN bagi masyarakat khususnya peserta BPJS Kesehatan memberikan keuntungan secara nilai ekonomi. Nilai tersebut dilihat dari asas manfaat yang dirasakan pengguna aplikasi Mobile JKN setelah adanya inovasi Mobile JKN baik secara kemudahan akses pelayanan, waktu pelayanan maupun cost yang harus dikeluarkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.
- Status Sosial. Adanya inovasi Mobile JKN memberikan perubahan pandangan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan yang sebelumnya dianggap lambat, antri, berbelit-belit dan berbagai keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan yang masih jauh dari kata efektif dan efisien dalam memberikan layanan kepada peserta BPJS Kesehatan. Menanggapi berbagai keluhan dan permasalahan yang ada pihak BPJS Kesehatan lalu membuat inovasi pelayanan, dengan maksud untuk merubah pandangan atau perspektif masyarakat dengan kinerja BPJS Kesehatan.
- Kesenangan/kepuasan. Kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap inovasi *Mobile JKN* ini terlihat dari berbagai pendapat dari informan masyarakat yang merasakan aplikasi ini cukup efektif, efisien dan simpel digunakan dimana saja bagi masyarakat yang tidak memiliki

waktu untuk datang ke kantor BPJS Kesehatan maupun masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor BPJS Kesehatan yang berlokasi di Rajabasa, Kota Bandar Lampung.

Kesesuaian atau Compatibility

Menurut Rogers dalam LAN (2014), Sebuah inovasi yang dilaksanakan memiliki kompatibel yang artinya adalah memiliki tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai dan norma, kesesuaian inovasi dengan pengalaman lalu, dan kesesuaian inovasi dengan kebutuhan dari penerima.

- Kesesuaian dengan nilai dan norma. Pelaksanaan inovasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung telah sesuai terhadap nilai dan norma yang ada di masyarakat. Inovasi Mobile JKN mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Aturan itu kemudian diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, sehingga lahirlah BPJS Kesehatan yang mengelola Program JKN-KIS. Dan salah satu upaya untuk mencapai target UHC tersebut, pihak BPJS Kesehatan mengeluarkan inovasi Mobile JKN, sebagai upaya untuk merangsang atau stimulus bagi masyarakat yang belum terdaftar, untuk mendaftarkan dirinya, dan bagi masyarakat yang telah menjadi peserta, agar mendapatkan kemudahan akses layanan BPJS Kesehatan sesuai yang dibutuhkan,

dengan mudah, cepat dan simpel tanpa perlu datang ke kantor BPJS Kesehatan.

- Kesesuaian dengan pengalaman lalu. Inovasi Mobile JKN telah mengacu pada inovasi sebelumnya dengan menggabungkan dan menyempurnakan inovasi atau program sebelumnya sesuai dengan tuntutan zaman dan kondisi masyarakat saat ini. Perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah dan efisien menjadi landasan diluncurkan model pelayanan berbasis virtual melalui aplikasi Mobile JKN ini. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dengan informan dari pihak BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung, ditemukan bahwa penerapan inovasi Mobile JKN ini telah sesuai dengan tujuannya yaitu untuk memberikan kemudahan akses layanan kepada peserta BPJS Kesehatan tanpa adanya diskriminasi.
- Kesesuaian dengan penerima. Inovasi Mobile JKN telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Saat ini masyarakat membutuhkan informasi yang valid, membutuhkan pelayanan secara cepat, simpel dan lebih mudah. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan BPJS Kesehatan ditemukan bahwa, pengguna aplikasi ini merasakan kemudahan akses layanan dari Mobile JKN yang membuat penggunaanya bisa menggunakan

layanan BPJS Kesehatan kapan saja tanpa perlu repot ke kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung lagi.

Kerumitan atau Complexity

Menurut Rogers dalam LAN (2014) Inovasi mempunyai sifat kebaruan dimana inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi atau pelayanan sebelumnya. Dalam hal ini pelaksanaan atau penerapan Mobile JKN masih mengalami masalah ataupun kendala yang dikeluhkan oleh masyarakat dan dibenarkan pula oleh pihak BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, masyarakat yang menggunakan aplikasi Mobile JKN ini merupakan kalangan usia 20-40 tahun saja. Dan untuk masyarakat yang berusia 40 tahun keatas, lebih memilih menggunakan model pelayanan konvensional, karena peserta BPJS Kesehatan yang telah berusia 40 tahun keatas nilai sulit untuk memahami dan menggunakan aplikasi ini dan ada pula yang tidak memiliki smartphone. Jadi tidak semua peserta BPJS Kesehatan bisa dengan mudah memahami penggunaan aplikasi ini. Kerumitan lainnya dari penerapan inovasi Mobile JKN ini yaitu untuk login aplikasi ini dibutuhkan alamat email yang aktif untuk verifikasi. Selain itu berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti, permasalahan lainnya dari penggunaan mobile JKN yang sering dikeluhkan masyarakat yaitu peserta sering mengalami kendala lupa password.

Kemungkinan Dicoba atau Triability

Menurut Rogers dalam LAN (2014) Sebuah inovasi memiliki kemampuan untuk diujicobakan atau kemungkinan dicoba. Artinya adalah sebuah inovasi harus melewati fase uji publik agar lebih cepat untuk diadopsi. Inovasi *Mobile JKN* tidak serta merta langsung hadir di tengah masyarakat melainkan telah melalui fase uji publik. Fase ujicoba atau uji publik ini dilakukan oleh BPJS Kesehatan kepada masyarakat yang datang ke kantor BPJS Kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa, pihak BPJS Kesehatan melakukan ujicoba atau uji publik diawal tahun 2017, sebelum secara resmi di launching pada tanggal 15 November 2017.

Uji publik ini dilakukan oleh frontliner BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung, setelah masyarakat yang datang ke Kantor BPJS Kesehatan selesai diberikan layanan yang mereka butuhkan. Selanjutnya frontliner memberikan sosialisasi kepada masyarakat atau peserta itu terkait dengan kengunaan, manfaat dan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN, dan kemudian frontliner mengarahkan masyarakat untuk mengunduh aplikasi di smartphone miliknya dan mengarahkan masyarakat atau peserta tersebut untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam rangka mempermudah proses pelayanan dan informasi terkait BPJS Kesehatan yang dibutuhkan masyarakat atau peserta tersebut.

Kemudahan Diamati atau Observability

Menurut Rogers dalam LAN (2014) menyatakan bahwa sebuah inovasi harus dapat diamati dari bagaimana inovasi

tersebut bekerja dan bisa menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, maka akan semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Adanya inovasi *Mobile JKN* membuat masyarakat semakin mengetahui bahwa BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung semakin meningkatkan performa, kualitas pelayanan dan keandalannya dalam menciptakan pelayanan yang efektif, dan efisien kepada masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa dengan adanya inovasi *Mobile JKN* ini, pihak BPJS Kesehatan berusaha untuk memperbaiki pelayanannya dengan memberlakukan model pelayanan virtual namun tetap memberlakukan pula model pelayanan konvensional bagi masyarakat yang ingin memperoleh layanan langsung di kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. Hasilnya, setelah penerapan inovasi *mobile JKN* ini, menurut staff BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung terjadi penurunan jumlah kunjungan masyarakat yang datang ke kantor BPJS Kesehatan dari sebelum adanya penerapan inovasi *Mobile JKN* ini. Hal ini karena sebelum adanya inovasi *Mobile JKN*, masyarakat yang telah menjadi peserta BPJS Kesehatan maupun belum terdaftar menjadi peserta BPJS Kesehatan bertumpu pada pelayanan model konvensional akibatnya terjadinya antrian dan tidak mempunyainya kapasitas kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung untuk menampung banyaknya kunjungan masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Menurut Mulgan dan Albury (2003) dalam Latifa (2016) menyatakan bahwa, *successful innovation is the creation and implementation of new processes, product, services and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes, efficiency and effectiveness or quality* yaitu inovasi dapat dikatakan sukses apabila menciptakan dan menerapkan proses, produk, pelayanan dan metode baru dalam menghasilkan perubahan yang efektif dan efisien. Dalam hal ini penerapan atau pelaksanaan inovasi tentunya didalamnya akan ada faktor pendukung maupun faktor penghambatnya. Begitu pula dengan inovasi *Mobile JKN* dalam penerapan atau pelaksanaannya terdapat faktor pendukung dan penghambat diantaranya :

Faktor Pendukung

- a) Adanya dukungan yuridis dari pemerintah pusat dengan membuat peraturan perundang-undangan yang mendukung pelaksanaan inovasi *Mobile JK*;
- b) Dukungan anggaran dari Kementerian Kesehatan yang dialokasikan untuk program *JKN-KIS*;
- c) Kesiapan teknologi yang memadai dan terintegrasi dengan fasilitas kesehatan diseluruh Indonesia yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan;
- d) Kualitas SDM atau petugas BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung yang dapat merespon dengan baik, berbagai kendala atau kesulitan

terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat;

- e) Telah optimalnya sosialisasi yang dilakukan pihak BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung terkait inovasi Mobile JKN, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat;
- f) Adanya dukungan masyarakat terlihat dari respon yang baik dari masyarakat dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk memperoleh pelayanan.

Faktor Penghambat

- a) Pemerintah Kota Bandar Lampung yang belum menunjukkan dukungannya terhadap Program Jaminan Kesehatan dari Pemerintah Pusat khususnya dalam menyukseskan penerapan inovasi Mobile JKN;
- b) Kurangnya kemampuan masyarakat dalam menyerap informasi tentang cara penggunaan aplikasi Mobile JKN khususnya bagi yang berusia lebih dari 40 tahun;
- c) Belum lengkapnya layanan yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN;
- d) Adanya kendala atau permasalahan sinyal internet atau koneksi internet yang tidak stabil dan permasalahan teknis terkait prosedur penggunaan aplikasi Mobile JKN.

SIMPULAN

Penerapan inovasi Mobile JKN telah memberikan manfaat atau keuntungan bagi pengguna aplikasi ini yang dapat ditemukan dalam fitur-fitur yang ada di aplikasi Mobile

JKN. Dan inovasi Mobile JKN telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, kesesuaian dengan pelayanan konvensional yang sebelumnya diterapkan dan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat khususnya peserta BPJS Kesehatan. serta kemudahan diadopsi atau digunakan oleh pengguna Mobile JKN terlihat dari respon baik dari masyarakat dan tingkat kesulitan penggunaan yang dialami masyarakat. Adapun kendala teknis yang dialami pengguna Mobile JKN, tidak terlalu memperhambat dan mempersulit penggunaannya. Selain itu pula inovasi Mobile mudah untuk dicoba, dan telah adanya uji public sebelum secara resmi diterapkan dimasyarakat. Telah adanya keuntungan atau manfaat yang diterima oleh masyarakat pengguna aplikasi ini, dan kemudahan dalam penggunaannya serta tidak ada masalah atau kendala yang menghambat pengguna Mobile JKN dalam penggunaannya.

Dan penerapan inovasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung telah berjalan efektif, dilihat dari telah tercapainya tujuan diterapkannya inovasi Mobile JKN ini, untuk memberikan kemudahan akses layanan kepada peserta BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung untuk memperoleh layanan BPJS Kesehatan tanpa perlu datang ke kantor.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Hidayati, N. (2016). E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus tentang Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen*, VI(3).

- <http://www.lapor.go.id>(diakses tanggal 23 November 2018).
- Indrajit, R. E., dkk. (2002). *E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- LAN. (2014). *Handbook Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta: Pusat Inovasi Tata Pemerintahan – Deputi Inovasi Administrasi Negara - Lembaga Administrasi Negara. (INTAN-DIAN-LAN)
- Pamudji. (2007). *Ekologi Administrasi Negara*. Jakarta: Bina Aksara.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia
- Rianto, B., dkk. (2012). *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara (PMN)
- Sinambela, L. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriyanto, R. W., dkk. (2014). *Perlindungan Sosial di Indonesia: Tantangan dan Arah Ke Depan*. Jakarta: Direktorat Perlindungan dan Kesejahteraan Masyarakat, Kementerian PPN/Bappenas
- Suharto, E. (2013). *Kemiskinan & Perlindungan Sosial di Indonesia: Menggagas Model Jaminan Sosial Universal Bidang Kesehatan*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wahyuni, A. S. (2016). *Inovasi Dalam Pelayanan Publik Sektor Jasa PT PLN Kabupaten Kepulauan Selayar*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.