

IMPLEMENTASI PROGRAM *MOBILE* JKN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PENGGUNA KIS DI KANTOR BPJS KESEHATAN KABUPATEN KARANGASEM

Sang Ayu Nyoman Puspa Widyasari¹⁾, Putu Nomy Yasintha²⁾, I Dewa Ayu Putri Wirantari³⁾
¹²³⁾Fakultas.Ilmu.Sosial.Dan.Ilmu.Politik.UniversitasUdayana
Email:puspawidya85@gmail.com¹⁾,nomyyasintha@gmail.com²⁾,putriwirantari@unud.ac.id³⁾

ABSTRACT

The Mobile JKN application is an information technology-based application to facilitate administrative services requirements through the application. One area that has implemented the Mobile JKN application is Karangasem Regency. The research uses the theory of Policy Implementation of Charles O. Jones, covering organization, interpretation, and application. This study uses descriptive qualitative methods. The results in this study make explanation that the implementation of the Mobile JKN program in Karangasem Regency not run quite well both in terms of organization and interpretation that has not gone well. Then the aspects of the application are quite good. Through the use of the Mobile JKN application, especially in Karangasem Regency, it is expected that it will make it easy for the public to take care of other administrative needs and can increase JKN users.

Keywords: *Public Services, Implementation, Mobile JKN*

1. .PENDAHULUAN

UUD NKRI Tahun 1945 pasal 28 H ayat (1) menjelaskan bahwa setiap orang berhak sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Berdasarkan UUD tersebut pemerintah wajib memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, agar dapat terciptanya kesejahteraan masyarakat tersebut.

Mengatasi permasalahan tersebut, maka pemerintah mulai mengeluarkan

inovasi-inovasi program jaminan kesehatan. UU No. 24 Tahun 2011 ditunjuklah BPJS sebagai salah satu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mengatur serta mengurus terkait dengan jaminan kesehatan bagi masyarakat.

Perkembangan teknologi yang cepat menjadi suatu keharusan dalam bidang pemerintahan. Mendukung penyelenggaraan pelayanan yang berbasis sistem elektronik (*e-government*) ini, maka BPJS Kesehatan mengeluarkan kebijakan

yaitu inovasi program yang berbasis *android Mobile JKN*. Aplikasi *Mobile JKN* merupakan sebuah aplikasi penyelenggaraan pelayanan administrasi yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus keperluan lainnya, sesuai dengan Peraturan Direksi Nomor 30 Tahun 2017 tentang Implementasi Aplikasi *Mobile JKN* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Mobile JKN* dibuat untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat terkait dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi yang dapat diakses.

Kabupaten Karangasem menjadi salah satu daerah yang sudah mensosialisasikan program *Mobile JKN*.

2. KAJIAN PUSTAKA

Pelaksanaan atau Implementasi suatu kebijakan publik menjadi suatu metode agar sebuah organisasi tersebut dapat melaksanakan program kebijakannya sesuai dengan tujuan yang di. Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier menjelaskan implementasi ini memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan Negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada

Dengan adanya sosialisasi *Mobile JKN* di Kabupaten Karangasem diharapkan dapat membantu masyarakat untuk memperoleh jaminan kesehatan dan meningkatkan jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan. Pelaksanaan program *Mobile JKN* dari tahun 2017 sampai sekarang, masih terdapat kendala yang dihadapinya seperti masih banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi tersebut.

Melihat berbagai fenomena dan permasalahan yang ada judul penelitian yang penulis ambil yaitu **“Implementasi Program *Mobile JKN* Dalam Memberikan Pelayanan Pada Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Kantor BPJS Kabupaten Karangasem “**

masyarakat atau kejadian-kejadian (Wahab,2005:65).

Menurut Charles O Jones dalam (Ricky Istamto,1999:296) menjelaskan implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan yang dimaksud untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan tiga aktivitas utama kegiatan, yaitu :

1. Organisasi, yaitu pembenahan kembali sumber daya dan tata cara pelaksanaan suatu program agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan.
2. Interpretasi, merupakan bentuk realisasi program, apakah program tersebut dapat dilaksanakan.

3. Aplikasi, merupakan pelaksanaan kegiatan atau pengawasan yang dilakukan sesuai dengan pedoman.

KONSEP E-Government

Electronic government merupakan pemanfaatan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat memberikan kemudahan bagi pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Adapun jenis-jenis *e-government* yaitu:

1. *Government to Citizens* (Pemerintahan ke Masyarakat), Pemerintah memanfaatkan teknologi informatif yang aplikatif dan diperuntukkan kepada masyarakat.
2. *Government to Business* (Pemerintah ke Pelaku Usaha), yaitu pemerintah

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian pada penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian dalam bentuk gambar, tulisan dan tidak berupa angka. Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian yaitu sumber data sekunder dan primer. Unit analisis digunakan pada penelitian ini menfokuskan pada Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karangasem. Sedangkan teknik

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan aplikasi yang berbasis *Mobile* juga sudah mulai diterapkan di Indonesia melalui media sosial. Salah satu lembaga yang sudah menerapkan program yang berbasis *Mobile* yaitu BPJS Kesehatan. Peraturan Direksi Nomor 30

menerapkan dan menyediakan aplikasi teknologi informasi yang dibutuhkan oleh pelaku usaha untuk berinteraksi dengan pemerintah.

3. *Government to Government* (Pemerintahan ke Pemerintahan), yaitu kerja sama antar pemerintah untuk saling berinteraksi dalam memperlancar pelaksanaan pemerintahan.
4. *Government to Employess* (Pemerintahan ke Aparat), yaitu suatu hubungan penerapan teknologi yang dilakukan oleh pemerintah dengan aparat untuk mempercepat komunikasi dalam bekerja.

pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Selanjutnya teknik penyajian data dipilih untuk lebih menekankan kembali dalam penggunaan kalimat dan ada penambahan data pendukung lainnya.

Tahun 2017 tentang Implementasi Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Aplikasi *Mobile* JKN adalah sebuah inovasi program yang berbasis teknologi informasi dalam bentuk *Mobile* agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat

dalam mengurus administrasi tanpa harus datang ke kantor. Dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN, masyarakat dapat mengunduh aplikasi ini di *Play Store* atau *App Store*.

Keterkaitan Berdasarkan Model Implementasi Kebijakan Charles O. Jones

1. Organisasi

Indikator organisasi pada aplikasi *Mobile* JKN dilihat dari pelaksanaan kebijakan yaitu Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karangasem dan Kantor BPJS Cabang Klungkung melalui bidang SDM Umum dan Komunikasi Publik serta Bidang Kepesertaan dan Pelayanan yang bertugas dalam mengatur dan memantau terkait perkembangan dari pelaksanaan program *Mobile* JKN tersebut. Sedangkan untuk pengawasan dilakukan oleh pihak pusat pada bidang OTI (Operasional Teknologi Informasi) yang mengawasi terkait pelaksanaan aplikasi *Mobile* JKN. Struktur organisasi pada kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karangasem memiliki struktur organisasi yang jelas dan sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi masing-masing bidang. Kemudian kejelasan SOP (*Standart Operational Procedur*) pada aplikasi *Mobile* JKN, dimana aplikasi ini tidak mempunyai SOP yang mendukung dalam menjalankan kebijakan tersebut.

Selanjutnya dilihat dari aspek penetapan manajemennya sudah

berjalan dengan baik. Dalam pelaksanaan aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Klungkung dengan BPJS Kesehatan Kabupaten Karangasem melakukan rapat koordinasi untuk membentuk inovasi program dan jadwal kegiatan terkait pembinaan aplikasi tersebut. Kemudian pada pelaksanaan aspek sumber daya sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan program aplikasi *Mobile* JKN merupakan aplikasi yang sangat mudah digunakan, sehingga dalam hal sumber daya manusia maupun finansial tidak banyak mengalami kendala pada saat pelaksanaan program.

2. Interpretasi

Interpretasi merupakan penafsiran agar program menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan. Pada indikator ini dilihat dari aspek kesamaan persepsi dalam BPJS Kesehatan Cabang Klungkung dengan BPJS Kesehatan Kabupaten Karangasem sudah memiliki kesamaan persepsi mengenai aplikasi *Mobile* JKN ini, dimana BPJS Kesehatan sudah melakukan koordinasi terkait dengan pengawasan dan pembinaan program tersebut. Dari rapat koordinasi tersebut akan membentuk tim yang akan turun lapangan dan membentuk jadwal kegiatan pembinaan aplikasi *Mobile* JKN. Kemudian mengenai komitmen dan konsistensi pelayanan baik BPJS Kesehatan Kabupaten Karangasem dalam hal pembinaan dan pengawasan

sudah berjalan dengan baik. Hal ini terbukti dengan terbentuknya jadwal pembinaan yang dilakukan setiap hari dan 2 minggu sekali. Adanya jadwal pembinaan ini menjelaskan bahwa komitmen dan konsisten BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat khususnya pada aplikasi *Mobile* JKN. Selanjutnya dalam sosialisasi kebijakan aplikasi *Mobile* JKN oleh BPJS Kesehatan Kabupaten Karangasem dilakukan dengan cara pemberian sosialisasi secara langsung dan melalui media sosial. Namun dalam pelaksanaan aplikasi *Mobile* JKN khususnya di kabupaten Karangasem belum berjalan dengan optimal. Banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi *Mobile* JKN tersebut,

3. Aplikasi

Aplikasi merupakan penerapan segala keputusan dan peraturan dengan berpedoman pada ketentuan dan prosedur. Implementasi kebijakan aplikasi *Mobile* JKN khususnya di BPJS Kesehatan Kabupaten Karangasem belum dilaksanakan berdasarkan SOP (*Standart Operasional Procedure*) yang berlaku. Kemudian aspek jadwal kegiatan yang dilaksanakan secara

disiplin, terencana, dan terjadwal. Pada proses pelaksanaan sosialisasi aplikasi *Mobile* JKN sudah memiliki jadwal pelaksanaannya pasti yaitu setiap hari pada proses pemberian pelayanan dan setiap minggu ke instansi-instansi pemerintahan, swasta dan aparatur desa. Setelah adanya penentuan jadwal sosialisasi aplikasi *Mobile* JKN ini, maka selanjutnya adalah proses evaluasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Klungkung dengan BPJS Kesehatan Kabupaten Karangasem. Rapat evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan aplikasi *Mobile* JKN sudah berjalan sesuai tujuan yang hendak dicapai. proses pengawasan pada pelaksanaan aplikasi *Mobile* JKN ini dibagi menjadi dua yaitu pengawasan internal dan pengawasan eksternal. Pengawasan internal yaitu dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Kabupaten yang fokus mengawasi pemakaian aplikasi *Mobile* JKN tersebut. Sedangkan untuk pengawasan eksternal yaitu pengawasan yang dilakukan oleh pihak pusat sendiri pada bidang OTI (Operasional Teknologi Informasi.

pelaksanaan aplikasi *Mobile* JKN yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan yang melibatkan masyarakat. Partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam melaksanakan suatu kebijakan, pada aplikasi peran masyarakat sangat penting dimana, pelaksanaan aplikasi ini diperuntukkan

Keterkaitan *E-government* dengan Pelaksanaan Program *Mobile* JKN

Dalam pelaksanaan aplikasi *Mobile* JKN ini termasuk kedalam ruang lingkup *Government to Citizens* (Pemerintah ke Masyarakat). Hal ini dikarenakan

kepada masyarakat peserta JKN

tersebut

5. KESIMPULAN

1. Implementasi kebijakan Peraturan Direksi Nomor 30 Tahun 2017 Tentang Implementasi Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dimana fokus penelitian bertempat di Kabupaten Karangasem dirasakan masih belum cukup baik. Hal ini dikarenakan aplikasi *Mobile* JKN tidak mempunyai SOP yang mendukung dalam menjalankan program tersebut.
2. Indikator Interpretasi masih kurang optimal. Hal ini dikarenakan kurangnya pemberian sosialisasi oleh pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Karangasem kepada masyarakat maupun peserta

JKN terkait dengan pelaksanaan aplikasi

3. *Mobile* JKN tersebut. Sehingga banyak masyarakat tidak mengetahui aplikasi tersebut.
4. Indikator aplikasi, BPJS Kesehatan dalam menjalankan pembinaan dan pengawasan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan masih kurangnya kesesuaian pelaksana kegiatan dengan SOP yang berlaku. Selanjutnya dilihat dari aspek jadwal kegiatan yang dilaksanakan secara terjadwal dan terencana, serta selalu melakukan kegiatan evaluasi dari pelaksanaan pembinaan dan pengawasan tersebut sudah berjalan cukup baik.

6. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Effendy, Nasrul. (1997). *Dasar-dasar Keperawatan Masyarakat*. EGC. Jakarta *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. BPJS Kesehatan.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. (2003). *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E.Sharpe.Inc.
- Harsono, H. (2002). *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Bandung. PT. Mutiara Sumber Widya.
- Jones, Charles O. (1996). *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)* Diterjemahkan oleh Ricky Ismanto. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Mindarti, Dr.Lely Indah, M.Si. (2016). *Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik*. Malang. Universitas Brawijaya Press.

- Pasolog, Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Putri, Asih Eka. (2014). *Seri Buku Saku-4 Paham JKN Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta. Friedrich-Ebert-Stifung Kantor Perwakilan Indonesia.
- Rohman, Arif. (2009). *Memahami Pendidikan dan Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta. Laksbang Mediatama.
- Saifuddin, Prof.dr.Abdul Bari, SpOG, MPH, dr. George Adiaansz, SpOG, dkk. (2000). *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal Dan Neonatal*. JNPKKR-POGI bekerjasama dengan Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo. Jakarta.
- Sugiyono, Prof.Dr. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sumaryadi, I N.(2005). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah* . Jakarta. Citra Utama.
- Thabrany, Hasbullah. (2016). *Jaminan Kesehatan Nasional Edisi Kedua*. Jakarta. PT Rajagarfindo Persada.
- Tahir, Arifin. (2014). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaran Pemerintahan Daerah*. Bandung. Alfabeta.
- Wahab, A, S. (2005). *Analisis Kebijakan dan Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Zuryani, Nazrina dan IGPB Suka Arjawa, dkk. (2016). *Penduduk & Pajak (Buku Ajar Hasil Penelitian Pemagangan di Bali)*. Kampus Universitas Udayana Denpasar. Udayana University Press.
- Jurnal/ Dokumen/ Karya Ilmiah**
- Moniung, Rikan Eben, Frans Singkoh, dan Daud Markus Liando. (2017). *Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kabupaten Minahasa*. Jurnal FISIP Unsrat. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/16416/15913>
- Pratiwi, Eka dan Muhamad Muslihudin. (2018). *Implementasi E-Government Sebagai Upaya Peningkatan Potensi Desa di Desa Bumirejo Menggunakan Web Mobile*. Jurnal TAM (Technology Acceptance Model) STIMIK Pringsewu,Lampung. <http://www.ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/JurnalTam/article/view/596>
- Sosiawan,Edwn Arief. (2008). *Evaluasi Implementasi E-Government*

- pada Situs Web Pemerintahan Daerah Indonesia : Prespektif Content dan Manajemen*. Jurnal FISIP UPN "Veteran" Yogyakarta. <http://repository.upnyk.ac.id/161/>
- Sabrina, Qhisti. (2015). *Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Haji Surabaya*. Jurnal FISIP Universitas Arilangga. <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/kmpc557e04230full.pdf>
- Safitri, Marlia. (2017). *Implementasi Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Kelurahan Langkapura, Kecamatan Langkapura, Kota Bandarlampung)*. Jurnal Universtitas Lampung, Bandarlampung. <http://digilib.unila.ac.id/25863/>
- Utami, Ilmi Isra, (2017). *Implementasi Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2016 tentang Program Jaminan Kesehatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di RSUD I.A Moeis Samarinda*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman. [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/05/Ilmi%20Isra%20Utami%20\(05-09-17-03-47-32\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/05/Ilmi%20Isra%20Utami%20(05-09-17-03-47-32).pdf)
- Saleh, Jala- Eddeen Abubakar, Wondimagegnehu Alemu, dkk. (2018). *Quality Assurance (QA) Tool in Public Health Campaigns: A Look at the 2017 LLIN Replacement Campaign in Nigeria*. *Communicable and Non-Communicable Diseases, World Health Organization, Abuja, Nigeri*. https://file.scirp.org/pdf/OALibJ_2018062516435250.pdf
- Sumber Online**
- Data Jumlah Penerima KIS di Kabupaten Karangasem. (2017). Bpjs-kesehatan.go.id. Diakses pada tanggal 31 Oktober 2018
- Jumlah Peduduk Miskin Provinsi Bali Menurut Kabupaten/Kota 2002-2017. (2018). <https://bali.bps.go.id/dynamictable/2018/02/14/228/jumlah-penduduk-miskin-provinsi-bali-menurut-kabupaten-kota-2002-2017.html>. Diakses pada tanggal 4 Oktober 2018
- Jumlah kuota penerima KIS di Provinsi Bali. (2016). <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2016/421/Comply-terhadap-Regulasi-Bali-Bergabung-dalam-JKN-KIS-BPJS-Kesehatan>. Diakses pada tanggal 27 September 2018
- Penggunaan aplikasi *Mobile* JKN sudah tercatat. (2017). <https://www.bpjs->

kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/596/Akses-Pelayanan-Dalam-Genggaman-BPJS-Kesehatan-Luncurkan-Aplikasi-Mobile-JKN-Banyak-Manfaat-dan-Mudahkan-Peserta-JKN-KIS. Diakses pada tanggal 27 September 2018

Pengertian pelayanan kesehatan.

https://www.academia.edu/8545789/Pelayanan_kesehatan.
Diakses pada tanggal 27 November 2018

Profil Kabupaten Karangasem.

<http://v2.karangasemkab.go.id/index.php/profil/22/Letak-&-Luas-Wilayah>. Diakses pada tanggal 27 Februari 2019

Sejarah BPJS Kesehatan.

<https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4>.
Diakses pada tanggal 27 Februari 2019

Gambaran Umum *Mobile* JKN.

<https://kursuskomputergratis.com/panduan-aplikasi-mobile-jkn-kis/>.
Diakses pada tanggal 27 Februari 2019

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011
tentang Badan Penyelenggara
Jaminan Sosial

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004
tentang Sistem Jaminan Sosial
Nasional

Undang-Undang Dasar Negara Republik
Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang No 14 Tahun 2008
Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Peraturan Direksi Nomor 30 Tahun 2017
Tentang Implementasi Aplikasi *Mobile*
Jaminan Kesehatan Nasional Badan
Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan