

Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan (BPJS) Di Masa Pandemi Berbasis IT

Fajar Khoironi¹, Wisnu Ardianto², Rossa Sinambella³

¹ Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Malang -Jl. Bendungan Sutami No.188,
Sumpalsari, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur

E-mail: fajarkhoirony@gmail.com

² Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Malang -Jl. Bendungan Sutami No.188,
Sumpalsari, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur

E-mail: Wisnu954ari@gmail.com

³ Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Malang -Jl. Bendungan Sutami No.188,
Sumpalsari, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur

E-mail: rossasinambella02707@gmail.com

ABSTRAK

Pandemi ini menuntut baik pemerintah maupun masyarakat agar menerapkan pola kerja baru. Salah satunya adalah pelayanan Kesehatan untuk rakyat yaitu BPJS. Program yang sangat diwajibkan ini, membuat sistem kerja dan administrasi pasti diubah selama pandemi berlangsung. Salah satu program yang harus dirubah adalah bagaimana menciptakan keamanan dan kenyamanan dalam menjalankan kegiatan administratif kepada masyarakat guna mencegah penularan covid-19 semakin meluas. Pelayanan ini efektif dan didasari pada Peraturan Pemerintah No. 20 Tahun 2020 tentang pembatasan sosial berskala besar dalam rangka percepatan penanganan COVID-19. Dalam pelaksanaannya pasti akan ada tantangan dan hambatan terjadi. Permasalahan itu yang harus dapat segera diselesaikan guna menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Kesimpulan dari penulisan ini adalah menilai sejauh mana keefektifan dan keefisienan kinerja program tersebut. Pemanfaatan aplikasi dan program *online* tersebut diharapkan kepada masyarakat selain untuk mengurangi resiko penularan, dan menghindari keramaian, juga dapat secara langsung mendukung percepatan informasi dan teknologi di masa digital ini.

Kata kunci: Pelayanan kesehatan, *e-governance*, inovasi, teknologi

ABSTRACT

This pandemic demands both the government and society to adopt new working patterns. One of them is health services for the people, namely BPJS. This highly mandatory program makes work and administrative systems inevitably changed during a pandemic. One of the programs that must be changed is how to create security and comfort in carrying out administrative activities for the community to prevent the spread of Covid-19 from spreading. This service is effective and based on Government Regulation no. 20 of 2020 concerning large-scale social restrictions in order to accelerate the handling of COVID-19. In its implementation there will definitely be challenges and obstacles occurring. These problems must be resolved immediately in order to create effective and efficient services. The conclusion of this paper is to assess the extent of the effectiveness and efficiency of the program's performance. It is hoped

that the use of online applications and programs to the public in addition to reducing the risk of transmission, and avoiding crowds, can also directly support the acceleration of information and technology in this digital era.

Keywords: *Health services, e-governance, innovation, technology*

1. PENDAHULUAN

Efek teknologi pada kehidupan manusia telah menjadi berlangsung lama. Kehidupan sosial manusia telah berkembang dan meningkat dalam hal untuk berkomunikasi, perjalanan, membangun struktur, membuat produk, menyembuhkan penyakit, penyediaan makanan serta memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga melalui teknologi orang telah mengubah dunia [1]. Kebutuhan di era sekarang sangat krusial dalam hal pemanfaatan teknologi salah satunya adalah pemanfaatan pemerintah dalam memanajemen *e-government*.

Kebutuhan pemerintah yang saat ini harus segera berrbenah menuju revolusi industri dalam penyelenggaraannya, implementasi *e-government* saat ini tengah menjadi sautu tuntutan publik guna memberikan tingkat pelayanan yang efisien, berkualitas, dan terintegrasi. pemerintah masih dianggap belum dapat memuaskan masyarakat sepenuhnya. Ketidakpuasan masyarakat ini dapat dilihat berdasarkan data yang dikeluarkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Kemitraan dalam bentuk Indonesia *Governance Index* (IGI) yang dirilis pada tahun 2012. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat terlihat kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang ada di Indonesia masih terbilang sangat rendah [2].

Maka dari itu muncul komitmen pemerintah agar terus berusaha dan berupaya memperbaiki sistem pelayanan mereka menuju ke yang lebih baik. Salah satu inovasi pelayanan publik dalam pemerintahan berbasis *e-governance* yang saat ini sepenuhnya melalui pemanfaatan teknologi digital adalah dalam proses pelayanan kesehatan atau dikenal dengan *Mobile JKN*. *Mobile JKN* merupakan produk turunan yang diturunkan langsung oleh BPJS. *Mobile JKN* rilis pada 15 November 2017 dan pada saat itu, hanya berisi tentang informasi-informasi dasar kepesertaan BPJS saja. Seiring berjalannya waktu hingga sekarang, *Mobile JKN* praktis berisi tentang berbagai macam hal mulai dari informasi, bantuan pelayanan fasilitas kesehatan (faskes), informasi pelayanan faskes, pendaftaran online, rujukan rumah sakit, dan masih banyak lagi layanan yang diberikan dan mudah.

Seiring berjalannya waktu, terlebih sekarang banyak sekali masyarakat yang berpindah dari layanan offline ke layanan online terlebih dikarenakan situasi pandemi. Dalam situasi ini, praktis layanan *Mobile JKN* ini membludak dan penggunaannya selama pandemi ini meningkat drastis dibanding sebelum pandemi. Situasi ini membuat, pemerintahan harus bekerja lebih ekstra guna memaksimalkan pelayanan berbasis online tersebut. Pemerintah juga membuat kebijakan-kebijakan lain guna

menunjang masyarakat yang terdampak pandemi dan pembahasannya salah satunya menggunakan teknologi digital.

Deputi Direksi Bidang Pelayanan BPJS, Arief Syaefuddin menyebut, setiap tahun kepuasan layanan peserta BPJS terus meningkat. Pada tahun 2016 kepuasan kepesertaan JKN sebesar 81%, kemudian naik 86,1% pada tahun 2017. Dan naik lagi menjadi 86,2% pada 2018, lalu pada 2019 hasilnya 98,7%. Indeks kepuasan ini mengacu pada top two boxes, dimana hasil survei diambil dari peserta yang menyatakan puas dan tidak puas.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia [4]. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan [5], mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok

dan tata cara yang ditetapkan. Ratminto [6] mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dandilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan kesehatan salah satu bentuk yang sangat krusial dilakukan oleh sebuah negara karena menyangkut Kesehatan khalayak dalam negara. Menurut Levely dan Loomba (1973) dalam Azwar [7] adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara Bersama-sama dalam satu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan Kesehatan, mencegah penyakit dan penyembuhan serta pemulihan Kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat.

Pelayanan Kesehatan menurut Azwar (1999), mengatakan bahwa pelayanan Kesehatan memiliki beberapa tingkatan:

1. *Primary health care*; Kesehatan masyarakat ringan seperti Puskesmas
2. *Secondary health care*; Kesehatan menengah seperti dokter spesialis
3. *Tertiary health care*; Kesehatan berat seperti Pelayanan Darurat atau rumah sakit.

Adapun konsep-konsep yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik merupakan jasa pelayanan dalam bentuk jasa maupun barang yang dilakukan oleh instansi pemerintahan baik pusat, daerah, maupun pihak swasta dan sectoral. Dilaam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berdasar pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan Kesehatan merupakan bentuk pelayanan yang berfokus pada sector Kesehatan masyarakat yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan baik pusat, daerah, maupun swasta. Pelayanan Kesehatan bertujuan untuk mewujudkan cita-cita bangsa yaitu Kesehatan nasional yang terjamin dan terjaga.

Pengertian *E-Government* menurut Falih Suaedi, Bintoro Wardianto [8], *E-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Sedangkan, Menurut Samodra Wibawa [9], mendefinisikan *E-Goverment* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id). Tanpa mengecilkan arti dari beragam definisi yang telah disampaikan diatas setidaknya-tidaknya ada tiga

kesamaan karakteristik dari setiap definisi *Electronic Government (E-Government)*, yaitu: Pertama, merupakan suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*). Kedua, melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet. Ketiga, tujuan yang akan dicapai adalah memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif berdasarkan pada pencarian dalam beberapa situs dan penilaian yang dilakukan oleh masyarakat dalam aplikasi *Play Store* dan aplikasi *App Store* yang berisi tentang rating dan apa saja yang dikeluhkan oleh masyarakat dan apa saja yang di sukai oleh masyarakat didalam penilaian tersebut. Studi pustaka juga akan dilakukan didalam beberapa sumber dan situs untuk mengetahui data-data tambahan yang berguna untuk jurnal ini.

4. PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang semakin canggih, diantaranya adalah penggunaan perangkat telepon pintar atau smartphone yang saat ini sudah dimiliki oleh sebagian besar masyarakat Indonesia. Menjadikan salah satu alasan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) meluncurkan sebuah aplikasi yaitu *Mobile JKN* yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta

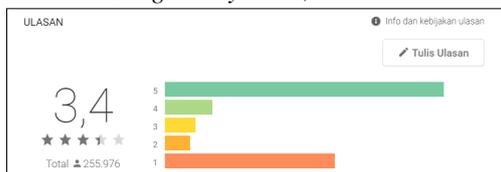
jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Mobile JKN merupakan bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan, yang semula kegiatan administratif dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, kini ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi. Aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada 15 November 2017. Melalui aplikasi ini, peserta BPJS dapat mengakses beragam informasi mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional secara cepat dan mudah, dimanapun dan kapanpun. Untuk menggunakan aplikasi ini caranya mudah yaitu dengan mengunduh aplikasi melalui *Google Play Store* dan *Apple Store*. Aplikasi ini menggunakan sistem *Android versi 4.0* ke atas dan sistem *ios 10*.



Gambar 1. Ulasan pengguna android

Sumber: *Google Play Store, 2021*



Gambar 2. Ulasan pengguna iphone

Sumber: *Apple App Store, 2021*

Analisis penelitian yang ada di gambar 1 dan 2 akan sangat membatu

peneliti dalam membuat sebuah kesimpulan bahwasanya Dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada peserta dan masyarakat sudah sesuai dengan standar prosedur yang sudah ditetapkan dan dalam mencapai suatu efektivitas pelayanan berbasis *e-government* sudah implementasikan meskipun banyak kekurangan serta kelebihan yang terdapat di aplikasi mobile JKN yang di lihat melalui penilaian atau rating yang diberikan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa efektivitas pelayanan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat melalui aplikasi Mobile JKN sudah cukup efektif, hal ini banyak diungkapkan oleh masyarakat yang menggunakan aplikasi Mobile JKN namun masih banyak juga masyarakat yang belum menggunakan aplikasi ini dikarenakan belum memahami dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Ada juga terdapat beberapa kendala dalam penerapan aplikasi ini yaitu jaringan yang masih sangat terbatas namun sejauh ini pelayanan dan informasi yang diberikan sudah cukup baik dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan informasi yang diberikan. Namun pada target pencapai pendaftar Mobile JKN belum memenuhi target karena khususnya masyarakat kalangan bawah banyak masyarakat yang tidak menggunakan *gadget*. Seseungguhnya ini bisa menjadi tolak ukur dari pihak BPJS untuk melakukan perbaikan serta meningkatkan keefektivitas aplikasi

mobile JKN sehingga apa yang menjadi visi misi dalam perencanaan dan penerapan aplikasi bisa mendapat hasil yang maksimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi dalam penerapan inovasi teknologi digital yang dilakukan oleh BPJS telah membuat mayoritas masyarakat cukup puas meskipun masih ada beberapa kendala yang dirasakan namun jika dilihat dari rating tersebut, tampaknya masih banyak yang mengalami kendala secara teknis.

Saran dari penulis kepada developer dalam pengembang aplikasi yaitu meningkatkan layanan komunikasi kepada para pengguna dalam mengatasi permasalahan tersebut, dan meningkatkan kinerja dari aplikasi tersebut dikarenakan dalam beberapa kasus, seperti merk handphone banyak yang kurang kompatibel dalam menjalankan aplikasi tersebut.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Yiðit, Ö. (2013). *Science, Technology And Social Change Course's Effects On Technological Literacy Levels Of Social Studies Pre-Service Teachers*. 12(3).
- [2] Kemitraan. (2013). *Indonesia Governance Index 2012: Tantangan Tata Kelola Pemerintahan di 33 Provinsi*. Jakarta: The Partnership for Governance Reform (Kemitraan).
- [3] Kompas." Survei: Tingkat Kepuasan Peserta JKN-KIS Meningkat dari Tahun ke Tahun", 4 Desember 2020. <https://nasional.kompas.com/read/2020/12/04/10043691/survei-tingkat-kepuasan-peserta-jkn-kis-meningkat-dari-tahun-ke-tahun?page=all>
- [4] Sinambela, L. P., (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- [5] Agung, Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.
- [6] Ratmiko, Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [7] Azwar A. (1999). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 3*. Binarupa Aksara : Jakarta.
- [8] Suaedi, falih Dan Wardiyanto, Bintaro (eds). (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan E-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [9] Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.