

## **Implementasi Governansi Digital Melalui Aplikasi Jkn Mobile Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Bukittinggi**

**Wulan Insan Kamillia**

Depatemen ilmu administrasi Negara, Fakultas ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang  
Email: [wulaninsankamillia@gmail.com](mailto:wulaninsankamillia@gmail.com)

**Syamsir**

Depatemen ilmu administrasi Negara, Fakultas ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang  
Email: [syamsirsaili@yahoo.com](mailto:syamsirsaili@yahoo.com)

**Sri Wahyuni**

Depatemen ilmu administrasi Negara, Fakultas ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang  
Email: [wsri19234@gmail.com](mailto:wsri19234@gmail.com)

**Indah Felicia Putri**

Depatemen ilmu administrasi Negara, Fakultas ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang  
Email: [indahfleciaputri1102@gmail.com](mailto:indahfleciaputri1102@gmail.com)

**Nanda Nofirza**

Depatemen ilmu administrasi Negara, Fakultas ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang  
Email: [nandanovirza345@gmail.com](mailto:nandanovirza345@gmail.com)

### **Abstract**

*This study aims to find out how digital governance is implemented through the Mobile JKN application at the BPJS Health office in the city of Bukittinggi, and to describe the obstacles faced and the solutions that have been implemented. The National Health Insurance (JKN) mobile application is a form of digital transformation of the BPJS Kesehatan business model, which was originally an administrative activity carried out at branch offices or health facilities, transformed into an application that participants can use anywhere and anytime without time limits. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The data analysis technique used three stages, namely reduction technique, data presentation technique and conclusion drawing technique. Based on the results of observations, interviews and documentation that have been carried out at the Pauh Duo sub-district office, it was found that there is a culture of the office organization that is continuously carried out by every office employee, namely clean Friday where all employees clean the office with shared goro. And according to the expected goals of this culture in addition to maintaining cleanliness and comfort, besides that it can also re-establish good relations between fellow employees and increase intimacy. So that the culture is continuously carried out.*

---

Received September 30, 2022; Revised Oktober 12, 2022; November 26, 2022

\* Wulan Insan Kamillia, [wulaninsankamillia@gmail.com](mailto:wulaninsankamillia@gmail.com)

*Keywords: Implementation and digital governance.*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan governansi digital melalui aplikasi Mobile JKN di kantor BPJS Kesehatan di kota Bukittinggi, Serta dapat menguraikan hambatan- hambatan yang dihadapi serta solusi yang telah di jalankan. Aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) merupakan suatu bentuk transpormasi digital model bisnis BPJS kesehatan yang semula berupakegoatan administrasi dalam di lakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, di transformasi dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data digunakan tiga tahapan yakni tekni reduksi, teknik penyajian data dan teknik pengambilan kesimpulan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan di kantor camat kecamatan pauh duo, ditemukan terdapat budaya organisasi kantor tersebut yang terus menerus dilakukan oleh setiap pegawai kantor yaitu jum'at bersih dimana kegiatan membersihkan kantor oleh semua pegawai dengan goro bersama. Dan sesuai tujuan yang diharapkan budaya tersebut selain untuk menjaga kebersihan an kenyamanan, di samping itu juga dapat menjalin kembali hunungan baik antara sesama pegawai dan meningkatkan keangkrabaan. Sehingga budaya tersebut terus menerus dilakukan.

**Kata Kunci:** Implementasi dan governansi digital.

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kemajuan teknologi informasi dari waktu ke waktu membuat manusia harus mampu mengikuti perkembangan zaman. Saat ini penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat diperlukan dunia bisnis ataupun organisasi dalam upaya memenangkan persaingan. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi banyak digunakan dalam dunia bisnis ataupun organisasi untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya, menyebabkan setiap pelaku bisnis ataupun organisasi merasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja. Oleh karenanya penting untuk menyesuaikan diri dengan trend teknologi saat ini. Salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan governansi digital atau e- Government adalah kantor BPJS Kesehatan.

Faktor lain yang menghambat kinerja kerjan Aplikasi Mobile JKN yaitu kurang tanggapnya pegawai kantor BPJS dalam menjalankan tugasnya, dilihat dari respon pegawai BPJS Kesehatan yang lambat dalam memproses data di Aplikasi Mobile JKN,

Adapun masalah yang sering terjadi di masyarakat yaitu masyarakat sulit melakukan registrasi pendaftaran di aplikasi tersebut, registrasi dilakukan menggunakan nomor handphone, masyarakat mengelukan tidak munculnya kode OTP setelah melakukan pendaftaran guna untuk melanjutkan pendaftaran selanjutnya. Dari berbagai macam problem diatas oleh karena itu peneliti berencana melakukan penelitian dengan judul “***Implemntasi Governansi Digital Melalui Aplikasi Jkn Mobile Di Bpjs Kesehatan Bukittinggi***”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan governansi digitalatau e-government melalui Aplikasi JKN Mobile di kantor BPJS Kesehatan Bukittinggi?
2. Bagaimana mengetahui masalah-masalah yang muncul dalam penerapan government melalui Aplikasi JKN Mobile di kantor BPJS Kesehatan Bukittinggi?
3. Bagaimana memaparkan solusi dalam mengatasi persoalan yang muncul dalam penerapan government melalui Aplikasi JKN Mobile di kantor BPJS Kesehatan?

## **KAJIAN TEORITIS**

### **A. Penerapan E-Government**

E-government adalah impian besar bangsa kita untuk memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat. Berbagai rancangan sudah disiapkan oleh Depkominfo sejak dicanangkan pertama kali oleh presiden kita kala itu. Implementasinya perlu dipercepat bersamaan dengan pembuatan undang-undang yang memayunginya serta pembangunan infrastruktur teknologi dan jaringannya. Pembentukan Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh presiden pada tahun 2006 merupakan sebuah langkah besar untuk mempercepat mewujudkan e-government di Indonesia. Hal ini menunjukkan visi teknologi informasi presiden kita saat ini sangat kuat. Implementasi di tingkatan pemerintah daerah membutuhkan sinergi antara Depkominfo dan Depdagri untuk mewujudkannya. Pelaksanaannya di daerah biasanyadilakukan oleh Dinas

Kominfo di tiap kabupaten/kota. Dukungan semua pihak diperlukan baik dari kalangan swasta, masyarakat, dan pemerintah daerah sendiri. (Andrianto, 2007:226-227).

Menurut Nugroho (2007:47) tahapan perkembangan implementasi e-Government di Indonesia dibagi menjadi 4 (empat) tahap, yaitu:

- a. Web Presence (memunculkan website daerah di internet, dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah).
- b. Interaction (website daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah, dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi pelayanan publik dari pemerintah).
- c. Transaction (website daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah).
- d. Transformation (dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait (pemerintah ke antar pemerintah, sektor non pemerintah, sektor swasta).

Salah satu kemudahan yang ditawarkan oleh e-government adalah otomatisasi dan layanan secara online, termasuk pelayanan publik seperti listrik, air minum, pembayaran pajak, pelayanan BPJS, dan telepon. Sistem pendaftaran dan penggunaan aplikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( Mobile Jkn ) adalah sistem aplikasi sebagai bagian dari sistem informasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di lingkungan jaminan sosial bidang Kesehatan dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola dan memproses mengecek tagihan dan juga melakukan pembayaran. Kualitas sebuah website dapat dinilai dari berbagai aspek, diantaranya tampilan, kualitas, dan ketepatan informasi, kinerja, serta fitur-fitur yang disediakan.

## **B. Kendala Penggunaan E-Government**

Kendala penerapan dan penggunaan E-Government bagi pemerintah sendiri yaitu

- a. Dari sisi aturan dan pedoman nampaknya Beberapa pemkab dan pemkot masih “meraba- raba” tentang gambaran yang jelas tentang implementasi e-government akibat belum adanya standardisasi dan sosialisasi yang jelas tentang bagaimana penyelenggaraan situs pemerintah daerah yang riil dan ideal. Artinya walaupun undangundang, peraturan pemerintah dan petunjuk pedoman sudah ada namun masing-masing pemda masih menerjemahkannya secara sendiri-sendiri karena persoalan petunjuk teknis dan operasionalnya yang tidak jelas dan “ngambang”.
- b. Belum tersediannya sumber daya manusia (SDM) yang memadai atau minim dari segi skill dan manajerial dalam pengelolaan situs pemda sehingga masih banyak pemkab dan pemkot yang ragu menerapkan E-Government. Konteks disini memperlihatkan bahwa pelaksanaan E-Government tidak sejalan dengan ketersediaan dan kesiapan dari pihak pemda dalam penyediaan sumber daya yang handal untuk mengelola situs E-Government.
- c. Penetrasi pasar hardware dan provider layanan jasa teknologi komunikasi dan informasi belum merata hingga daerahdaerah, sehingga bukan hanya masalah dalam suprastrukturnya saja tetapi dalam infrastrukturnya juga masih kurang memadai. Masalahtersebut juga diperparah dengan masih mahalnnya sarana dan prasarana teknologi ICT. Di beberapa daerah terpencil di Indonesia masih belum tersedia saluran telekomunikasi atau bahkan aliran listrik.

Dalam pelaksanaan suatu kegiatan sering kali menghadapi kendala yang dapat menyebabkan pelaksanaan suatu kegiatan tidak berjalan dengan lancar. Begitu juga dengan pelaksanaan program JKN terkait penerimaan pasien, pengolahan data medis, pelaporan serta pendanaan di Puskesmas Gondolusuman II masih ditemukan kendala dalam pelaksanaannya.

- a. Kendala pelaksanaan JKN dari segi man
- b. Kendala pelaksanaan JKN dari segi materials
- c. Kendala pelaksanaan program JKN segi machines

d. Kendala pelaksanaan dari segi methods

e. Kendala pelaksanaan dari segi markets

f. Kendala pelaksanaan dari segi money

Dalam implementasi *e-government* di Indonesia, belum menunjukkan arah pembentukan *e-government* yang baik. Masih ada beberapa kelemahan yang menonjol, diantaranya yaitu:

1. Layanan yang diberikan melalui situs pemerintahan belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif, karena kesiapan peraturan, prosedur dan sumber daya manusia sangat membatasi penetrasi.
2. Belum adanya strategi, serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan *e-government* pada masing-masing instansi.
3. Inisiatif dalam upaya *e-government* oleh instansi dilakukan secara sendiri-sendiri, dengan demikian sejumlah faktor seperti standarisasi keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antar situs secara andal, aman, dan terpercaya untuk mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja pada instansi pemerintah dalam pelayanan publik yang terpadu, kurang mendapatkan perhatian.
4. Pendekatan yang dilakukan secara sendiri-sendiri ini tidak cukup kuat untuk mengatasi kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet, sehingga jangkauan dari layanan publik yang dikembangkan menjadi terbatas.

### **C. Solusi dari kendala dan hambatan dari penerapan E-Government**

Berikut alternatif untuk memecahkan permasalahan hambatan-hambatan dalam implementasi E- Government :

- a. Untuk hambatan di bidang regulasi dan pedoman penyelenggaraan situs web pemda maka pemerintah pusat perlu membuat master plan dan grand strategy e-gov yang dituangkan dalam undang-undang atau peraturan pemerintah beserta petunjuk pelaksanaan teknisnya karena implementasi membutuhkan tindakan dan penyediaan sarana dan bukan hanya konsep belaka.

b. Untuk hambatan SDM maka perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terintegarsi. Secara apragmatis hendaknya pelatihan tersebut bersifat “inhouse” di tingkat penyelenggara pemerintah daerah agar diperoleh pemahaman dan literacy yang menyeluruh dikalangan pegawai pemerintahdaerah. Inhouse training tersebut dapat melibatkan para pakar di daerah maupun di lain daerah serta kerjasama dengan pihak perguruan tinggi yang ada.

c. Dalam hal keterbatasan sarana dan prasarana; maka diperlukan suatu solusi dalam bentukkebijakan pemerintah untuk merangkul pihak swasta khususnya provider ITC dalambentuk kerjasama terpadu yang tentunya menguntungkan ke dua belah pihak. Sebagai contoh misalnya MOU yang dibuat oleh pemerintah dengan pihak Microsoft yang menuangkan kebijakan bahwa akan dilakukan pemutihan bagi aplikasi software yang “bukan resmi” yang digunakan lembaga pemerintah adalah merupakan terobosan dalam mengatasi infrastruktur yang mahal.

d. Untuk mengatasi belum meratanya literacy masyarakat tentang penggunaan e-gov maka diperlukan strategi sosialisasi kepada masyarakat dengan beberapa tahapan yaitu ;

- Tahapan sosialisasi yang pertama adalah ditujukan kepada pimpinan lembaga pemerintah. Karena secara kultur faktor pemimpin sangat memegang peranan dalam implementasi e-government. Banyak contoh keberhasilan pelaksanaan e- di berbagai negara, daerah atau kantor pemerintah disebabkan karena faktorskill dan kepedulian manajemen para pemimpinnya.
- Tahapan ke dua adalah memberikan penekanan dalam sosialisasi e-government di kalangan para pimpinan tentang manfaat yang bisa diperoleh dari penggunaan ICT dalam tata pemerintahan. Baik itu dari segi politis, ekonomi, produktivitas kerja pegawai dan juga omage di mata masyarakat.
- Tahapan ke tiga, adalah melibatkan semua bagian dalam lembaga pemerintah termasuk Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dalam

merumuskan dan membuat rencana induk (masterplan) pelaksanaan e-government daerah dan instansi. Keterlibatan DPR memiliki peran penting dalam kesuksesan pembangunan e-gov semua elemen pemerintahan harus terlibat di dalamnya

- Tahapan ke tiga dalam sosialisasi e-gov adalah memberikan brand awarness kepada para masyarakat luas tentang manfaat dan kegunaan bentuk-bentuk layanan dalam e-gov. Mengingat beragamnya status sosial dan ekonomi masyarakat maka yang pertama diberikan penekanan sosialisasi adalah golongan masyarakat yang memiliki status sosial ekonomi menengah ke atas terlebih dahulu, karena mereka lebih dekat dengan teknologi internet dan konsep e-gov. Selain itu cara ini juga akan mampu menjadikan mereka untuk menjadi stimulan pendorong bagi golongan masyarakat lain tentang manfaat dan kegunaan e-gov.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian kualitatif lebih utama digunakan pada masalah kemasyarakatan secara mendalam dengan maksud memahami sifat dan maknanya bagi perseorangan yang terlibat didalamnya. Hal ini dilakukan dengan langkah-langkah dan tahapan tertentu. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **B. Lokasi Dan Waktu**

Dalam hal ini, lokasi penelitian terletak di Jalan Perwira No. 33 Belakang Balok, Kec. Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi, Sumatra Barat. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Oktober 2022 hingga bulan November 2022.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara. Dalam teknik wawancara ini, peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang

pewancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. ( Lexy J Moleong, 2005:190 )

#### **D. Teknik Analisis Data**

Adapun langkah yang digunakan dalam menganalisis data sesuai dengan pendapat S. Nasution ( 2001:5 ) yaitu meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

- Reduksi Data
- Klasifikasi Data
- Penyajian Data

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. bagaimana Penerapan Governansi Digital Atau E-Goverment Melalui Aplikasi JKN Mobile Di Kantor BPJS Kesehatan Bukittinggi.**

Indonesia adalah Negara yang menganut sistem demokrasi untuk memakmurkan dan mensejahterahkan seluruh rakyat. Melalui program JKN-KIS ini pemerintah bertujuan memberika kepastian jaminan Kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia untuk dapat hidup sehat. Jaminan Kesehatan nasional (JKN) adalah bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang di selenggarakan dengan mekanisme asuransi Kesehatan yang sipatnya wajib untuk seluruh rakyat Indonesia maupun untuk warga Negara asing paling lambat 6 bulan bekerja di Indonesia berdasarkan UU no 40 tahun 2004 (Rumengan & Kandou, n.d.). Landasan hukum BPJS kesehatan yakni UUD 1945, UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan UU No. 24 Tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosiai (Daming, 2020). BPJS memiliki kewenangan yang luas sudah tercantum pada landasan hukum BPJS Kesehatan, memiliki fungsi, tanggung jawab, hak dan kewajiban.

- Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi mobile JKN adalah kanal layanan tanpa tatap muka berbasis digital untuk memfasilitasi peserta dalam mendapatkan informasi dan layanan administrasi kepesertaan yang berkaitan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional dengan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi melalui telpon pintar (smartphon) berbasis android dapat diunduh melalui Google Plystore atau Apps Store. Dengan

adanya aplikasi ini dapat memudahkan masyarakat/peserta dalam mendapatkan pelayanan, mengurangi sejumlah antrian agar masyarakat tidak lama dalam mengantri di Kantor BPJS Kesehatan dan dapat mengakses secara langsung berbagai informasi seputar kesehatan dari aplikasi mobile JKN (Putra et al., 2021) Penerapan merupakan suatu implemtasi, van meter dan van horn mengemukakan bahwa implementasi adalah tindakan dari sebuah kelompok/individu baik pemerintahan maupun swasta yang memiliki tujuan yang akan dicapai dalam suatu kebijakan suatau pihak tertentu.

- **Komunikasi**

Dalam sebuah penerapan aplikasi mobile JKN ini pihak Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh kedua belah pihak terkadang memiliki kendala banyak masyarakat yang masih menggunakan bahasa daerah mereka, namun untuk meningkatkan penerapan aplikasi mobile JKN ini pihak BPJS Kota Bukittinggi para staf terkadang harus menggunakan bahasa agar komunikasi kedua belah pihak terjalin dengan baik. Informasi mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau peserta sangar terbuka dan mudah mendapatkan pelayanan.

- **Sumber Daya**

Badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) Kesehatan memiliki sumber daya yang cukup baik dan memiliki sarana dan prasarana yang baik. dalam penerapan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) memang sangat terjangkau dilihat dari staf Kantor yang hanya terdiri dari kepala, staf pegawai BPJS yakni Staf dan Staf kepesertaan dan pelayanan peserta namun, bapak Wawan Kurnia menyatakan bahwa untuk mengoptimalkan penerapan Aplikasi mobile JKN staf karyawan mulai dari klining servis dan spam juga di tugaskan untuk memandu masyarakat peserta untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN dan memberikan sekitar informasi JKN. Sarana Dan Prasarana Berdasarakan hasil wawancara dengan bapak Wawan Kurnia selaku kepala Cabang BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi mengenai sarana dan prasarana mengatakan bahwah Apliksi Mobile JKN langsung dari pusat BPJS Kesehatan dan ada pun peran Kantor yakni mensosialisasikan program JKN,

penerapan aplikasi mobile JKN dan memandu masyarakat atau peserta dalam mendownload aplikasi dan mendaftarkan.

- Disposisi

Kantor BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi menerapkan aplikasi untuk memudahkan pelayanan yang didapatkan masyarakat atau peserta dalam mengurangi antrian yang sangat panjang dan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi telah melakukan banyak hal dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi mobile JKN mulai dari berbagai jenis sosialisasi yakni seperti melalui iklan, media sosial, media cetak, radio, frontliner BPJS Kota Bukittinggi, staf karyawan BPJS Kota Bukittinggi mahasiswa yang magang di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi dan di KTP Bukittinggi. Mengedukasikan sebuah aplikasi mobile JKN bukanlah hal yang sangat mudah kepada masyarakat setempat, apalagi terhadap masyarakat Kota Bukittinggi yang masih gampok akan teknologi yang kini semakin canggih. BPJS Kota Bukittinggi juga melakukan terjun kelapangan yang dikunjungi masyarakat setiap harinya yakni mulai dari FKTP-FKTP (fasilitas kesehatan tingkat pertama) dan juga Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bukittinggi. Selain itu Kantor BPJS Kesehatan Bukittinggi juga menyiapkan tempat untuk masyarakat atau peserta yang hanya mendownload aplikasi dan cara penggunaan aplikasi tersebut, yang disediakan di depan Kantor BPJS. Dalam penerapan Aplikasi Mobile JKN di Kantor Kota Bukittinggi sudah optimal dalam mengedukasikannya berbagai macam cara mensosialisasikan aplikasi tersebut mulai dari seluruh staf BPJS.

- Struktur Birokrasi

Dalam struktur birokrasi di Kantor BPJS Kesehatan kota Bukittinggi sudah baik dalam standar operasional prosedur (SOP). selain komunikasi, sumber daya dan disposisi, struktur birokrasi juga merupakan proses implementasi kebijakan atau sebuah program yang ingin dicapai sebuah instansi.

## **B. Apa Saja Persoalan Yang muncul Dalam Penerapan Government Melalui Aplikasi JKN Mobile Di Kantor BPJS Kesehatan Bukittinggi.**

Masyarakat Kota Bukittinggi banyak yang menyatakan bahwa persoalan mereka bukan hanya pengetahuan mereka yang kurang dalam penggunaan Aplikasi melainkan jaringan yang sangat kurang mendukung. Masyarakat juga mengakui bahwasanya sebenarnya mereka sudah mengetahui Aplikasi tersebut namun mereka hanya bisa menggunakan saat frontliner berada dalam panduan frontliner dan masyarakat atau peserta lebih baik memilih pelayanan secara konvensional (bertatap muka secara langsung). Penerapan Aplikasi ini sudah yang banyak mengetahuinya namun karna masyarakat masih banyak yang gptek akan teknologi maka dari itu dalam penggunaan Aplikasi ini masih belum sepenuhnya efektif dan efisien.

Persoalan yang muncul dalam penerapan Aplikasi Mobile JKN terutama di kantor BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi yakni sebagai berikut:

1. Sulitnya jaringan yang menyebabkan tidak bisa menggunakan aplikasi mobile JKN.
2. Memory hp peserta yang tidak memadai.
3. Banyaknya masyarakat yang menggunakan android tapi tidak memahami cara memakai android tersebut.
4. Masyarakat sudah banyak mendownload aplikasi mobile JKN namun belum sepenuhnya mengaplikasikannya.
5. Masih banyaknya masyarakat yang belum menggunakan hp android.
6. Terjadinya mis komunikasi yang kurang efektif dikarenakan masih banyak yang di Kota Subulussalam masih menggunakan bahasa daerah mereka dan tidak memahami bahasa Indonesia.
7. Kebanyakan peserta yang datang dalam Sosialisasi sudah berumur.
8. kurangnya edukasi yang dilakukan oleh pihak fasilitas Kesehatan tingkat pertama (FKTP) dalam mengenalkan sebuah aplikasi yang sangat bermanfaat bagi setiap peserta yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan. Yakni:
  - adanya penyediaan staf BPJS Kesehatan dalam melayani masyarakat atau peserta yang datang untuk menggunakan aplikasi mobile JKN.
  - Sosialisasi yang sangat optimal yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan.

- Pihak FKTP dan RSUD Subulussalam juga ikut dalam mengoptimalkan dalam sosialisasi penerapan aplikasi mobile JKN.
- Kesiapan dalam teknologi menunjukkan seberapa siapnya atau matangnya sebuah aplikasi yang diterapkan dalam sarana dan prasarana.

### **C. Bagaimana solusi yang di berikan dalam government malalui Aplikasi JKN Mobile di kantor BPJS Kesehatan Bukittinggi.**

Solusinya adalah dalam Penerapan Aplikasi Mobile JKN memang memudahkan masyarakat namun banyak dari masyarakat yang tidak paham dengan penggunaan Aplikasi Mobile JKN tersebut ada baiknya untuk meningkatkan penerapan Aplikasi Mobile JKN diharapkan dalam mengedukasikan secara bahasa yang memudahkan masyarakat agar tidak terjadi miskomunikasi dan di harapkan kepada pihak BPJS dalam mengedukasikan Aplikasi kepada remaja-remaja yang masih terbilang muda dan jaringan yang sangat tidak mendukung diharapkan pemerintahan Kota Bukittinggi lebih memperhatikan Kembali dengan keadaan tersebut.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Jaminan Kesehatan nasional (JKN) adalah bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang di selenggarakan dengan mekanisme asuransi kesehatan yang sifatnya wajib untuk seluruh rakyat Indonesia. Tidak terlepas dari hal tersebut berbagai upaya telah dilakukan agar penerapan aplikasi mobile JKN ini dapat berjalan secara efisien dimana pihak BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi telah melakukan banyak hal dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi mobile JKN mulai dari berbagai jenis sosialisasi yakni seperti melalui iklan, media sosial, media cetak, radio, frontliner BPJS Kota Bukittinggi, staf karyawan BPJS Kota Bukittinggi mahasiswa yang magang di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi dan di KTP Bukittinggi.

## B. Saran

Berdasarkan simpulan diatas ,maka saran yang dapat peneliti berikan dalam pengelolaan aplikasi mobile JKN di kota Bukittinggi ini adalah :

1. meningkatkan penerapan Aplikasi Mobile JKN diharapkan dalam mengedukasikan secara bahasa yang memudahkan masyarakat agar tidak terjadi miskomunikasi.
2. Melakukan survei ke rumah rumah penduduk tentang penggunaan aplikasi mobile JKN terutama bagi warga yang sudah tua serta memberikan arahan kepada warga setempat bahwasanya penggunaan aplikasi ini begitu penting yang dapat memudahkan segala masalah kesehatan.
3. Dan dengan adanya aplikasi mobile JKN ini dapat mengedukasi warga setempat betapa perlunya untuk menggunakan aplikasi ini.

## DAFTAR REFERENSI

- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2021). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292-305.
- Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78-84.
- Krisdayanti, W. (2021). *Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan* (Doctoral dissertation).
- Misnawati, M. (2022). *Teori Ekopuitika untuk Penelitian Sastra Lisan*. Drestanta Pelita Indonesia Press.
- Misnawati, M., Poerwadi, P., Nurachmana, A., Veniaty, S., Lestaringtyas, S. R., Christy, N. A., ... & Rahmawati, S. (2022). *The Ekopuitika Theory*. *International Journal of Education and Literature*, 1(1), 54-62.
- Nurfaizi, F. M. (2021). *Implementasi Mobile Governance dalam Peningkatan Layanan Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kota Makassar* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BAKRIE).
- Perdana, I., & Misnawati, M. P. (2019). *Cinta dan Bangga Berbahasa Indonesia di Perguruan Tinggi*. SPASI MEDIA.

- Perdana, I. Misnawati. 2021. *Evaluasi Pembelajaran*.
- Poerwadi, P., & Misnawati, M. P. *Deder dan Identitas Kultural Masyarakat Dayak Ngaju*. GUEPEDIA.
- Rahmatullah, A. S., & Ghufon, S. (2021). *The Effectiveness Offacebook'as Indonesian Language Learning Media For Elementary School Student: Distance Learning Solutions In The Era Of The Covid-19 Pandemic*. MULTICULTURAL EDUCATION, 7(04), 27-37.
- Rinto Alexandro, M. M., Misnawati, M. P., & Wahidin, M. P. (2021). *Profesi Keguruan (Menjadi Guru Profesional)*. Gue.
- Simanullang, P. (2022). *Application of Introduction To Personality Psychology 5 Genetic Intelligence Through The Concept of Stifin Test*. ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya, 3(1), 100-109.
- Supriatin, Y. M., & Istiana, I. I. (2022, November). *Kearifan Lokal Masyarakat Adat Sinar Resmi sebagai Identitas Bangsa*. In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENDIDIKAN, BAHASA, SASTRA, SENI, DAN BUDAYA* (Vol. 1, No. 2, pp. 01-14).
- Usop, L. S. (2020). *Peran Kearifan Lokal Masyarakat Dayak Ngaju untuk Melestarikan Pahewan (Hutan suci) di Kalimantan Tengah*. ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya, 1(1), 89-95.
- Wulandari, A., & Sudarman, I. (2019). *Inovasi bpjs kesehatan dalam pemeberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi mobile jkn*. *Jurnal Public Policy Vol*, 5(2).