

**DIGITALISASI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN BPJS KESEHATAN MELALUI APLIKASI JKN  
MOBILE DI PASAMAN BARAT**



**OLEH:**

<b>AL-FAJRI</b>	<b>(1910842033)</b>
<b>M. FARRAS ANUGRAH IRSAL</b>	<b>(1910841021)</b>
<b>SINTA NOFIA</b>	<b>(1910841003)</b>
<b>RIMA ALVINA</b>	<b>(1910841009)</b>
<b>RIZKA DWIKA RAMADHANI</b>	<b>(1910842007)</b>

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**2022**

## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b> .....	1
<b>BAB II</b> .....	5
A. Digitalisasi Layanan Menuju <i>E-Government</i> .....	5
B. BPJS Kesehatan .....	6
C. Mobile JKN .....	6
D. BPJS dengan JKN Mobile di Pasaman Barat .....	7
<b>PENUTUP</b> .....	9
Kesimpulan.....	9
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Seiring dengan perkembangan zaman yang mengusung pesatnya pertumbuhan teknologi diseluruh dunia, memicu adanya inovasi disetiap sudut sendi kehidupan manusia, hal ini juga tampak terjadi di negara Indonesia, penggunaan teknologi tidak terlepas dari asumsi bahwa teknologi dapat mempermudah kegiatan manusia, tidak heran jika Indonesia memfokuskan setiap layanan yang akan diberikan kepada masyarakat dapat terintegrasi dengan teknologi. Pesatnya kemajuan teknologi di Indonesia menuntut pemerintah untuk melakukan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang diberikan harus dapat menempatkan masyarakat sebagai warga yang berhak atas pelayanan yang akan diterimanya. Hal ini dibuktikan selain pemerintah menerapkan pelayanan prima juga melakukan sejumlah inovasi sebagai bentuk terobosan baru yang dinantikan oleh masyarakat dalam pelayanan (Rizki Ananda et al., 2019)

Inovasi layanan yang diterapkan oleh pemerintah dapat dilihat dari bentuk integrasi layanan daerah Indonesia dengan teknologi adalah pemerintahan daerah yang diintegrasikan dalam satu teknologi yang dapat dikendalikan oleh pemerintah pusat, sebagai contohnya adalah terdapat penerapan *Electronic Government* atau *E-Government* yang telah diterapkan di Indonesia, dan penerapan tersebut di bidani dengan adanya instruksi presiden nomor 3/2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* (Putera & Valentina, 2011)

Dalam penerapan e-government di Indonesia tentu tidak terlepas dari penggunaan internet, karena pada dasarnya, *E-Government* dapat terlaksana berjalan dengan baik tentu yang menjadi faktor utama adalah keberadaan jaringan pendukung (internet) di suatu daerah sebagai lokus dari penerapan *E-Government* ini. Tercatat pada tahun 2017 dari 262 juta orang populasi penduduk Indonesia, 143,26 juta atau 54,68% merupakan pengguna internet. Karena internet merupakan sarana

penghubung teknologi, sehingga dapat dilihat terjadi peningkatan penggunaan teknologi di kalangan masyarakat Indonesia (Jalma et al., 2019)

Jadi dapat dikatakan bahwa keberadaan teknologi sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat. Sejatinnya masyarakat sebagai penerima pelayanan tentu mengharapkan pelayanan maksimal yang akan mereka dapatkan dari si pemberi layanan. Hal ini tampak dari pergeseran pergeseran pelayanan publik dengan menggunakan teknologi tentu membutuhkan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan gagasan kreatif original dan adaptif/modifikasi memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung(Jalma et al., 2019)

Banyaknya layanan yang dicangkan oeh pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik ini diantaranya adalah layanan kesehatan, layana pendidikan, layanan ekonomi , layanan sosial budaya dan layanan lainnya.Era digitalisasi seperti sekarang ini, diharapkan adanya keterbukaan atas informasi serta layanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Salah satu layanan yang sedang digencarkan oleh pemerintah dalam mengintegrasikan dengan perkembangan teknologi adalah layanan kesehatan berbasis digital. Layanan kesehatan berbasis digital ini adalah layanan kesehatan yang modifikasi oleh pemerintah untuk dapat terintegrasi dengan kemajuan dan perkembangan teknologi. Era digitalisasi ini dituntut adanya keterbukaan informasi yang diberikan dimana pelayanan kesehatan yang bermutu dan akuntabel menjadi suatu hal yang penting, sehingga dalam kesempatan ini memberikan keleluasaan bagi masyarakata untuk dapat merasakan kenyamanan dalam menerima layanan (Ananda et al., 2020)

Dalam hal peningkatan layanan kesehatan bagi masyarakat para pemberi layanan harus seksama memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang sedang diberikan, disini tentu diharapkan asas keterbukaan dan keadilan dapat dirasakan oleh masyarakat, namun pada kenyataannya kondisi pelayanan

kesehatan ini memiliki kendala dalam pencapaian akses kesehatan yang dimiliki oleh masyarakat miskin misalnya terkait dengan adanya lokasi dari sejumlah sarana dan prasarana kesehatan, yang sering kali sulit untuk diakses oleh masyarakat miskin (Ananda et al., 2020)

Menjawab kesusahan masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan yang baik salah satu bentuk inovasi pelayananan dibidang kesehatan dapat dilihat dari penerapan sistem digitalisasi pada salah satu program kesehatan yang dicanangkan oleh pemerintah yaitu program BPJS berbasis teknologi (JKN—Mobile). JKN Mobile merupakan suatu inovasi baru yang dicanangkan oleh pemerintah dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS yang diberikan dengan tujuan untuk mengefektifkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Program BPJS berbasis teknologi yang dibungkus dalam aplikasi JKN Mobile merupakan suatu inovasi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam hal pemenuhan layanan kesehatan, inovasi yang ditampilkan nampak dari layanan BPJS yang sebelum adanya JKN Mobile ini, masyarakat jika ingin mendapatkan pelayanan BPJS tentunya harus dapat menghadiri kantor BPJS terlebih dahulu, namun, kondisi kontras tampak sekarang dengan adanya penemuan baru dan terobosan yang dicanangkan oleh pemerintah maka masyarakat dapat mengakses layanan dimanapun mereka berada dan kapanpun.

Inovasi pelayanan BPJS ini merupakan bentuk dari pelibatan masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan, dimana masyarakat yang menjadi warga negara memposisikan masyarakat tidak hanya sebagai objek yang dilayani tetapi juga terlibat dalam pengambilan keputusan, sehingga dengan melibatkan masyarakat secara langsung maka akan memunculkan ide inovasi dengan mempertimbangkan masyarakat sebagai kelompok sasaran dari kebijakan atau kelompok yang dikenai kebijakan, bentuk dari inovasi ini karena adanya responsifitas dari para pemberi layanan (Alindro et al., 2021)

Inovasi pelayanan BPJS ini sangat diharapkan pemerintah dapat diterapkan diberbagai daerah yang ada di Indonesia, karena inovasi ini dinilai memiliki dampak yang baik terhadap kemajuan tingkat kualitas layana kepada masyarakat, hal ini tidak terkecuali di kabupaten pasaman barat. Kabupaten pasaman barat merupakan satu dari banyaknya keupaten kota di Indonesia yang telah menerapkan BPJS kesehatan yang dapat diakses melalui JKN Mobile. BPJS kesehatan berupaya untuk memberikan layana digital kepada masyarakat pasaman barat sebagai bentuk dari perbaikan pelayana yang ada di pasaman barat. Pihak pemerintah pasaman barat menyambut baik tentang hal ini, Karena inovasi ini dinilai dapat membantu pasaman barat untuk dapat mengejar dan menerapkan pelayanan yang berkualitas, namun hal ini tentu tidak mudah untuk diterapkan bercermin dari tingkat e-government kabupaten pasaman barat yang masih jauh dari kata baik. Sehingga, melihat dari latar belakang masalah diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “digitalisasi pelayanan BPJS di Kabupaten Pasaman Barat”

## **1.2 Rumusan masalah**

1. Bagaimana bentuk dari penerapan digitalisasi BPJS di Kabupaten Pasaman Barat?
2. Apa kendala yang dihadapi pemerintah dalam melaksanakan inovasi pelayanan BPJS berbasis digital di Kabupaten Pasaman Barat?

## **1.2 Tujuan penulisan**

1. Meliht bagaimana bentuk penerapan digitalisasi BPJS di Kabupaten Pasaman Barat
2. Mengetahui apa saja kendala yang dihadapi pemerintha dalam melaksanakan inovasi pelayanan PBJs berbasis digital di Kabupaten Pasaman Barat

## **BAB II PEMBAHASAN**

### **A. Digitalisasi Layanan Menuju *E-Government***

Sejalan dengan inovasi pelayanan publik menggunakan teknologi, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) mengatakan, saat ini Indonesia memasuki era *Connectivity and Internet of Think*, dimana batasan ruang diterjang dan waktu dipersingkat, kemudian juga dalam tata kelola pemerintahan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau yang lebih dikenal dengan *E-Government (Electronic Government)* adalah sebuah keniscayaan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai penggerak utama reformasi birokrasi, menyadari betul pentingnya peningkatan efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan di era digital menuju terwujudnya pemerintahan kelas dunia (Suara.com, 2018) dalam (Jalma and Putera 2019). Tidak disangkal lagi bahwa teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk menunjang dalam sistem operasional dan manajerial dari berbagai kegiatan institusi yang di dalamnya termasuk kegiatan pemerintahan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat (Putera and Valentina 2011).

Terintegrasinya sistem teknologi dan informasi ini juga mempengaruhi lembaga public seperti pemerintah daerah. Sistem pemerintahan daerah sekarang ini sudah mulai diintegrasikan dalam suatu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan. Sebagai contoh adalah dengan adanya penerapan *Electronic Government (E-Government)* yang mulai diterapkan di Indonesia. Sebagai gambaran, *E-Government* tidak membutuhkan penyelenggara negara (aparatur pemerintah) yang banyak, melainkan sedikit tapi handal dan memenuhi prinsip efektifitas dan efisiensi dalam menyelenggarakan tugas-tugasnya yang bisa melahirkan profesionalitas (Putera 2009).

## **B. BPJS Kesehatan**

BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yang juga sebagai upaya kendali mutu dan biaya terhadap pelayanan kesehatan di Indonesia. Peserta BPJS terbagi menjadi dua golongan, yaitu Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan nonPBI. Dalam menjalankan program layanan kesehatan, BPJS Kesehatan bekerjasama dengan berbagai fasilitas kesehatan seperti puskesmas, posyandu dan rumah sakit untuk membuka pintu pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas merupakan layanan kesehatan tingkat pertama yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan BPJS, fungsi Puskesmas akan dimaksimalkan Puskesmas menjadi gate keeper yaitu penyelenggara pelayanan kesehatan dasar sebagai kontak pertama pada pelayanan kesehatan yang memiliki peran besar dan strategis (Ayu, Larassinta, and Sanica 2021).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional berdasarkan UndangUndang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan UndangUndang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi mobile JKN pada tanggal 15 November 2017 (Wahyudi et al. 2021).

## **C. Mobile JKN**

Untuk meningkatkan pelayanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional, maka BPJS Kesehatan secara langsung mengeluarkan sebuah aplikasi yakni aplikasi mobile JKN. Aplikasi mobile JKN adalah salah satu bentuk transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan yang awalnya ialah kegiatan kepengurusan cabang atau institusi kesehatan, menjadi bentuk yang mampu digunakan untuk memberikan kemudahan, terutama bagi peserta kapanpun dan dimanapun, tanpa adanya terkendala oleh waktu. Dengan adanya aplikasi mobile JKN ini telah memberikan berbagai

kemudahan bagi masyarakat, khususnya yang berkaitan pada pelayanan kesehatan. Tingkat kegunaan terhadap aplikasi mobile JKN ini dapat dilihat seberapa baik pengguna dalam menggunakan dan mengaplikasikan aplikasi ini dengan baik. Maka, aplikasi pada nantinya dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

BPJS Kesehatan memberikan inovasi pengembangan aplikasi mobile JKN yang berguna untuk mempermudah pelayanan JKN-KIS (Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat). Aplikasi ini memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diunduh melalui aplikasi *Mobile JKN* di *Goggle Playstore* atau *Apps Store* (Putra et al. 2021). Aplikasi *mobile JKN* merupakan bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, ditransformasi kedalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (Wahyudi et al. 2021).

#### **D. BPJS dengan JKN Mobile di Pasaman Barat**

BPJS Kesehatan menyediakan layanan mobile berbasis digital dan ke setiap pelosok-pelosok daerah di Indonesia. Inovasi berbasis teknologi informasi ini digunakan dalam rangka memberikan layanan terbaik untuk masyarakat. Masyarakat sekarang tidak harus datang ke kantor BPJS, tetapi bisa dengan layanan digital mobile dengan mengunduh aplikasi JKN mobile di *playstore*. BPJS juga terus memberikan layanan kesehatan terhadap masyarakat, khususnya Pasaman Barat. Untuk layanan Kabupaten Pasaman Barat, BPJS telah bermitra dengan sejumlah rumah sakit dan klinik. Yakni, RSUD Pasaman Barat, RS Yarsi, 20 Puskesmas, 2 klinik, 14 dokter keluarga, 4 dokter gigi, 1 klinik Polri dengan total 41 layanan kesehatan. Alur berobat dengan BPJS tetap berjenjang dari Puskesmas ke RS tipe C dan begitu selanjutnya RS tipe yang lebih tinggi.

Cara Daftar BPJS Kesehatan melalui aplikasi JKN Mobile adalah:

1. Unduh / download aplikasi Mobile JKN resmi dari BPJS di *App Store* atau *Google Play Store*

2. Install aplikasi lalu Buka aplikasi
3. klik menu Pendaftaran Peserta Baru
4. Klik Setujui syarat dan ketentuan
5. Silahkan masukkan NIK E-KTP anda dan otomatis akan muncul nama anda beserta anggota keluarga Anda
6. Isi seluruh data anggota keluarga anda
7. lalu masukkan alamat *email*, nomor ponsel, lalu selesaikan pendaftaran melalui aplikasi dan Anda akan mendapat nomor *virtual account*.
8. Lakukan pembayaran iuran via atm atau bank yang di tunjuk BPJS
9. Jika belum mendapat nomor peserta atau terkendala masalah pendaftaran, anda bisa menghubungi *Care Center* BPJS Kesehatan di nomor 1500400
10. Anda akan mendapat informasi e-ID BPJS dan print kartu BPJS anda.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Digitalisasi Layanan Menuju E-Government Sejalan dengan inovasi pelayanan publik menggunakan teknologi, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) mengatakan, saat ini Indonesia memasuki era Connectivity and Internet of Think, dimana batasan ruang diterjang dan waktu dipersingkat, kemudian juga dalam tata kelola pemerintahan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau yang lebih dikenal dengan *E-Government* (Electronic Government) adalah sebuah keniscayaan.

BPJS Kesehatan BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yang juga sebagai upaya kendali mutu dan biaya terhadap pelayanan kesehatan di Indonesia. Dalam menjalankan program layanan kesehatan, BPJS Kesehatan bekerjasama dengan berbagai fasilitas kesehatan seperti puskesmas, posyandu dan rumah sakit untuk membuka pintu pelayanan kesehatan masyarakat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional berdasarkan UndangUndang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan UndangUndang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Mobile JKN Untuk meningkatkan pelayanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional, maka BPJS Kesehatan secara langsung mengeluarkan sebuah aplikasi yakni aplikasi mobile JKN. Aplikasi mobile JKN adalah salah satu bentuk transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan yang awalnya ialah kegiatan kepengurusan cabang atau institusi kesehatan, menjadi bentuk yang mampu digunakan untuk memberikan kemudahan, terutama bagi peserta kapanpun dan dimanapun, tanpa adanya terkendala oleh waktu.

Aplikasi mobile JKN merupakan bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, ditransformasi kedalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (Wahyudi et al. 2021).

BPJS dengan JKN Mobile di Pasaman Barat BPJS Kesehatan menyediakan layanan mobile berbasis digital dan ke setiap pelosok-pelosok daerah di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, I Gusti, Ika Larassinta, and I Gede Sanica. 2021. "PENGUNAAN DIGITALISASI PROGRAM BPJS UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4 . 0." 5(November).
- Jalma, Hazid, and Roni Ekha Putera. 2019. "E-Government Dengan Pemanfaatan Web OpenSID Dalam Pelayanan Publik Di Nagari Tanjung Haro Sikabu-Kabu Padang Panjang." 8(1).
- Putera, Roni Ekha. 2009. "E-Government Dan Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik Di Daerah." *Demokrasi* 8(1): 97–98.
- Putera, Roni Ekha, and Tengku Rika Valentina. 2011. "Implementasi Program KTP Elektronik ( e-KTP ) Di Daerah Percontohan." XXVII(2): 193–201.
- Putra, Bayu Karunia, Reygina Marta Dewi, Yulia Hasna Fadilah, and Ali Roziqin. 2021. "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Mobile JKN Di Kota Malang." *Jurnal Ilmiah Publika* 9(1): 1–13.
- Wahyudi, Wawan et al. 2021. "Meningkatkan Intention To Use Aplikasi Mobile JKN Melalui Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Use Sebagai Variabel Intervening Pendahuluan." 5(1): 98–116.
- Alindro, N., Putera, R. E., Publik, A., Andalas, U., & Padang, K. (2021). *Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingkung Kabupaten Padang Pariaman dapat direalisasikan di Indonesia , efektifitas pelayanan publik terutama kependudukan yang paling penting adalah Kartu Tanda Pendud.* 9(1), 218–227.
- Ananda, B. R., Putera, R. E., & Ariany, R. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(2), 167. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.2.167-179.2019>

- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>
- Putera, R. E., & Valentina, T. R. (2011). *Implementasi Program KTP Elektronik ( e-KTP ) di Daerah Percontohan*. XXVII(2), 193–201.
- Rizki Ananda, B., Ekha Putera, R., & Ariany, R. (2019). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Di Polres Solok Kota. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2(2), 217–223. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v2i2.662>