

## **Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam**

Reviana Br Sagala<sup>1\*</sup>, Vellayati Hajad<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar, Kabupaten Aceh Barat, Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar, Kabupaten Aceh Barat, Indonesia

<sup>1</sup> reviana.sagalagala@gmail.com\*

\* corresponding author

### **ARTICLE INFO**

#### **Article history**

Received 4 July 2022

Revised 22 August 2022

Accepted 23 August 2022

#### **Keywords**

Service Innovation  
 Health services  
 Mobile JKN

### **ABSTRACT**

*This paper discusses health service innovations at the Subulussalam City BPJS Office. The purpose of this study is to see how the development of BPJS Health innovations can provide good services for the community through the Mobile JKN application. This study uses a qualitative research method with a case study approach to see the development of Mobile JKN innovations. Data collection techniques through interviews with BPJS staff and the community using Mobile JKN. The results show that Mobile JKN has developed well because it has complete features and can be used anywhere and anytime so that health services can be more effective and efficient. The conclusion of this study is that health service innovation through Mobile JKN is good, it can be seen through three indicators, namely, good quality, has a variety of functions and the Mobile JKN application also has a uniqueness that is different from other applications.*

## **PENDAHULUAN**

Studi ini berbicara tentang inovasi pelayanan kesehatan di kantor BPJS. Kesehatan adalah aset yang sangat berharga bagi setiap manusia maka dari itu pemerintah selalu berusaha untuk memberikan inovasi-inovasi dalam bidang pelayanan kesehatan agar masyarakat mendapatkan pelayanan dengan mudah (Tahir & Harakan, 2017). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) juga selalu memberikan inovasi terbaru khususnya dalam memberikan pelayanan dan informasi agar mudah di dapatkan oleh masyarakat (Pahlefi et al., 2021). Pada saat ini perkembangan teknologi semakin pesat dimana hampir semua kegiatan tidak terlepas dari teknologi oleh karena itu untuk dapat menyeimbangi pergerakan zaman maka pemerintah juga mulai melakukan perubahan melalui teknologi dalam memberikan pelayanan kesehatan (Eprilianto et al., 2019; Fachrian & Ode, 2018).

Inovasi adalah kegiatan atau pemikiran manusia yang memiliki proses untuk dapat menemukan sesuatu yang baru sehingga menimbulkan hasil yang bermanfaat bagi



DOI : 10.24076/JSPG.2022v4i1.775

Sagala and Hajad, Bagaimana Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam (2022)

manusia (Pernando et al., 2021). Inovasi merupakan pengembangan yang sering diidentikkan dengan ilmu teknologi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (Eprilianto et al., 2019). Suatu inovasi harus memiliki karakteristik yang berbeda dari sebelumnya agar inovasi tersebut dapat diterima dan diadopsi oleh masyarakat (Triwahyuni et al., 2020). Inovasi pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik berupa barang atau jasa hingga pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah untuk mempermudah masyarakat. Inovasi pelayanan publik mempunyai arti hasil dari pemanfaatan yang dapat dirasakan oleh masyarakat atau bagi mereka yang menggunakan pelayanan tersebut. Dari sekian banyak inovasi yang sering hadir yang paling sering ditemui di Indonesia adalah pelayanan di bidang kesehatan (Asmara & Rahayu, 2019).

Untuk meningkatkan mutu pelayanan program JKN-KIS pihak BPJS juga berupaya memberikan pelayan dari kanal-kanal layanan digital seperti (Chika, Pandawa, Mobile JKN, Media Sosial Resmi BPJS Kesehatan, dan BPJS Kesehatan Care Center 165), melalui kanal-kanal tersebut dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengubah data peserta, proses pendaftaran, pembayaran iuran, pelayanan informasi pengaduan serta proses layanan di fasilitas kesehatan seperti penerapan antrian online, pemanfaatan NIK untuk pelayanan administrasi melalui kerjasama yang sudah dilakukan dengan pihak Fasilitas Kesehatan, Tenaga Medis dan Stake Holders lainnya (Sumber Data: BPJS Kesehatan).

Tulisan ini fokus membahas mengenai cara pengembangan inovasi dalam pelayanan BPJS sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat melalui aplikasi Mobile JKN. Karena dari beberapa kanal digital dari BPJS aplikasi Mobile JKN memiliki fitur yang hampir keseluruhannya ada di Mobile JKN tersebut (Annisa et al., 2020; Darmawangsa & Sanica, 2021). Inovasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk pengembangan mutu pelayanan dalam segi elektronik untuk menuju perubahan yang lebih baik dalam bidang pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang lebih mudah dan praktis untuk di dapatkan (Darmawangsa & Sanica, 2021; Putri et al, 2022). Kesehatan merupakan hal utama yang berharga bagi manusia, untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik maka pemerintah juga harus memberikan jaminan sosial agar masyarakat bisa hidup dengan nyaman sejahtera (Fadhila & Afriani, 2019). Pengembangan inovasi adalah hal yang sangat dibutuhkan pada era modern ini. Pada saat ini teknologi sudah sangat berkembang pesat tidak hanya di luar negeri saja melainkan Negara kita Indonesia juga sudah mulai melakukan perubahan dan mengeluarkan pengembangan inovasi yang semakin baik pula (Haqqi & Wijayanti, 2019).

Selama ini penelitian tentang inovasi berbicara tentang bagaimana suatu perubahan itu terjadi sehingga memiliki pengembangan dari sebelumnya. Inovasi adalah perkembangan teknologi yang dilakukan agar terjadi transformasi-transformasi yang lebih baik untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam bidang kesehatan. Inovasi merupakan hal penggunaan ilmu teknologi berbasis elektronik untuk dapat memberikan pelayanan dan informasi dengan mudah dan cepat. Inovasi juga memiliki pengertian untuk membuat ketersediaan layanan yang mudah didapatkan dan terjangkau sehingga mutu layanan dapat ditingkatkan dengan baik (Ananda et al., 2020; Asmara & Rahayu, 2019; Wulandari, 2019).



Ada pula yang melihat inovasi itu sebagai penemuan pembaharuan terhadap suatu hal yang memiliki ide-ide terbaru sehingga terjadi perkembangan (Budiman, n.d.). Inovasi juga dilihat sebagai cara untuk perusahaan agar bisa beradaptasi melalui lingkungan yang dinamis yang memiliki kualitas, keunikan dan multifungsi (Fachrian & Ode, 2018). E-government selalu berhubungan dengan penggunaan teknologi melalui perangkat digital yang dapat memberikan transformasi pelayanan yang baik, e-government juga berkaitan dengan inovasi bagaimana e-government ini bisa melakukan pengembangan-pengembangan terbaru dalam bidang Teknologi Informasi (Putra et al., n.d.). Berdasarkan penjelasan diatas, studi ini berfokus melihat bagaimana perkembangan inovasi Mobile JKN pada kantor BPJS di Subulussalam.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode ini dipilih karena mampu membantu menjelaskan bagaimana suatu masalah dapat diselesaikan dengan mengamati apa yang terjadi di lapangan yaitu melihat bagaimana perkembangan inovasi berlangsung di Kantor BPJS melalui aplikasi mobile JKN. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, data dokumen seperti buku, jurnal, dan dokumen yang terkait dari kantor BPJS. Narasumber dari penelitian ini adalah: (1) Kepala Kantor BPJS Kesehatan Kota Subulussalam; (2) Staf Kepesertaan dan Pelayanan Peserta; (3) Staf Perluasan Pengawasan Pemeriksaan Peserta; dan (4) Masyarakat yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan 3 (tiga) cara yaitu display data, transkripsi data dan verifikasi data/penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Inovasi adalah sebuah proses yang dilakukan untuk menghadirkan pemanfaatan dan pengembangan mutu pelayanan sehingga mendapatkan nilai yang lebih berarti (Yanuar, 2019). Sedangkan inovasi pelayanan adalah bagaimana cara untuk memberikan pelayanan yang baik bagi publik. Inovasi pelayanan pada kantor BPJS Kesehatan dilakukan dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN yang bertujuan untuk memudahkan proses layanan. Melalui aplikasi ini, diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Mobile JKN adalah hasil dari inovasi yang dikembangkan sehingga menghasilkan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat melalui gadget. Aplikasi ini dapat di download dari Playstore maupun Appstore. Melalui aplikasi ini semua informasi penting dan layanan kesehatan dapat diakses dimana saja, dan kapan saja, melalui genggaman.

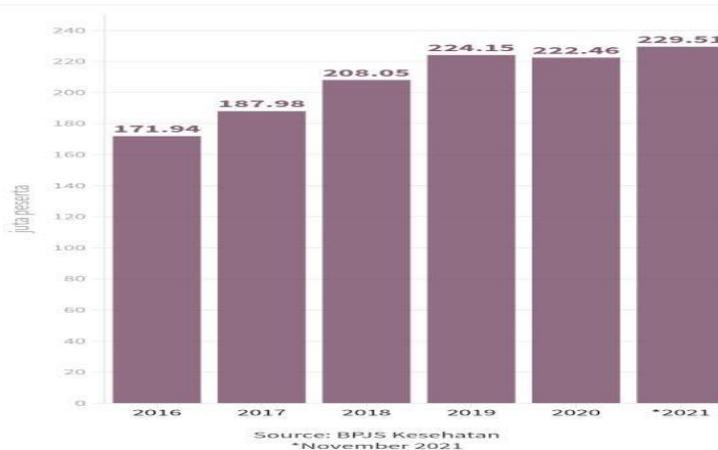
Melalui aplikasi Mobile JKN ini tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu melainkan pihak BPJS, Rumah Sakit dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) karena dapat mempercepat proses pelayanan. Karena pihak BPJS sudah melakukan kerjasama kepada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Rumah Sakit maka pelayanan kesehatan yang membutuhkan antiran seperti mengambil obat dari Rumah Sakit seperti pasien yang melakukan Rawat Jalan maka bisa mengambil Nomor antrian melalui aplikasi Mobile JKN. Jadi melalui aplikasi ini masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan di Kantor BPJS, Rumah Sakit serta Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dari 1 aplikasi



yaitu Mobile JKN yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja melalui genggaman (Sumber Data: BPJS Kesehatan).

BPJS Kesehatan adalah Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial yang bertanggung jawab langsung kepada presiden. Tugas dari BPJS adalah memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat dengan prinsip gotong royong. BPJS Kesehatan memiliki fungsi sebagai penyelenggara jaminan program kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia sebagaimana yang diterangkan dalam Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) diselenggarakan secara nasional dengan prinsip ekuitas dan prinsip asuransi sosial yang bertujuan untuk menjamin peserta agar mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Solechan, 2019).

BPJS Kesehatan bertanggung jawab langsung kepada presiden yang memiliki tugas untuk memberikan jaminan kesehatan nasional kepada PNS, TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan dan untuk seluruh masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan juga merupakan penyelenggara Jaminan Sosial pada bidang kesehatan merupakan salah satu dari program Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial yang berisi tentang jaminan kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun serta Jaminan Kematian. Dengan adanya BPJS kesehatan memberikan jaminan kepada masyarakat agar mendapatkan pelayanan dan asuransi kesehatan (Mustikasari, 2021).



**Gambar 1. Jumlah Peserta BPJS (2016-2021)**

Peserta BPJS Kesehatan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini bisa terlihat dari data Jumlah penduduk yang mengikuti Program JKN sebesar 83,89 %. Jumlah peserta aktif BPJS Kesehatan mencapai 190,38 juta orang dan peserta non aktif BPJS sebanyak 39,14 juta. Berdasarkan segmennya, peserta yang masuk kategori Pekerja Bukan Penerima Upah (PBBU) sebanyak 30,92 juta jiwa. Selanjutnya 4,4 juta peserta masuk kategori Bukan Pekerja (BP). Peserta yang masuk kategori Penerima Bantuan Iuran (PBI) sebanyak 99,15 juta orang. Pekerja Penerima Upah (PPU) 40,71 juta peserta. sedangkan di Provinsi Aceh sendiri memiliki jumlah penduduk 5.347.889 jiwa dan sampai saat ini peserta



program JKN-KIS sebanyak 5.318.108 jiwa, atau 99,44 % dari jumlah penduduk (Sumber Data: BPJS Kesehatan).

Untuk meningkatkan mutu pelayanan pada kantor BPJS Kesehatan maka perlu hadirnya sebuah pelayanan yang baik agar masyarakat merasa nyaman apalagi berhubungan dengan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan yang sesuai dengan rangkaian yang telah ditetapkan sesuai dengan perundang-undangan atas barang, jas, dan/pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik bagi setiap warga negara (Med, 2016). Pada saat ini pemenuhan pelayanan sudah semakin berkembang dengan memanfaatkan ilmu teknologi Pada zaman modern ini perkembangan teknologi semakin berkembang pesat. Ilmu teknologi juga tidak semata-mata diam ditempat melainkan harus ada pengembangan inovasi terbaru yang diciptakan terjadinya transformasi yang lebih baik untuk kedepannya.

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan dan untuk meningkatkan perkembangan inovasi Mobile JKN pada kantor BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN adalah dengan melihat teori dari inovasi. Teori Inovasi hadir untuk menyesuaikan dengan perubahan zaman yang semakin pesat oleh karena itu pemerintah dituntut untuk mengeluarkan ide-ide terbaru dan gagasan yang dapat dijadikan acuan untuk menuju perubahan. Inovasi harus memiliki indikator seperti: (1) Kualitas; (2) Multi Fungsi dan; (3) Keunikan (Fachrian & Ode, 2018). Teori Inovasi hadir untuk menyesuaikan dengan perubahan zaman yang semakin pesat oleh karena itu pemerintah dituntut untuk mengeluarkan ide-ide terbaru dan gagasan yang dapat dijadikan acuan untuk menuju perubahan. Inovasi harus memiliki indikator seperti: (1) Kualitas; (2) Multi Fungsi dan; (3) Keunikan (Fachrian & Ode, 2018).

## **Kualitas**

Kualitas merupakan suatu kondisi dari sebuah produk atau barang yang didasarkan pada penilaian standar yang sesuai dengan tolak ukur yang telah ditetapkan (Almira & Sutanto, 2018). Berdasarkan pendapat inilah bahwa sebuah kualitas itu dapat dinilai dari tolak ukur penilaian, semakin sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka hal tersebut dinilai semakin berkualitas karena sudah sesuai dengan standar yang ada. Menurut Lupiyandi (2013:214) dalam mencapai kualitas suatu produk ada beberapa yang harus diperhatikan seperti: 1) Kinerja (Performances) yang dimana hal ini menunjukkan fungsi utama atau karakteristik suatu produk; 2) Fitur (Features) yang dimana fitur dalam sebuah produk harus memiliki karakteristik produk yang dirancang sehingga dapat menyempurnakan fungsi produk serta menambah ketertarikan terhadap produk yang dihasilkan; 3) Keterandalan (Reliability) merupakan kepercayaan bahwa produk dapat bekerja dengan baik sehingga memuaskan; 4) Daya Tahan (Durability) merupakan kemampuan produk bertahan dalam jangka panjang dan; 5) Estetika (aesthetics) berhubungan dengan suatu desain dari sebuah produk yang dihasilkan (Almira & Sutanto, 2018).

Hadirnya sebuah inovasi terbaru harus memiliki kualitas yang lebih baik lagi dari sebelumnya, tanpa kualitas yang baik maka sebuah inovasi tidak akan bertahan lama



sehingga inovasi tersebut akan hilang dengan sendirinya. Kualitas merupakan tingkat mutu dalam suatu produk inovasi yang memberikan tingkat kepuasan bagi peserta atau bagi mereka yang memakai jasa inovasi tersebut. Hadirnya sebuah inovasi terbaru diharapkan dapat meningkatkan tingkat kualitas pelayanan. Kualitas sangat menentukan kepuasan peserta dalam menggunakan aplikasi tersebut tanpa adanya kualitas maka suatu inovasi tidak akan dipakai dengan lama. Kehadiran aplikasi Mobile JKN di tengah-tengah masyarakat diharapkan bisa memberikan kemudahan bagi peserta BPJS untuk mendapatkan fasilitas layanan dan informasi (Komala & Firdaus, 2020). Dari beberapa peneliti juga sudah melihat bagaimana kualitas Mobile JKN banyak masyarakat yang merasa terbantu dengan kehadiran aplikasi Mobile JKN karena dapat digunakan dimana saja dan kapan saja sehingga waktu tidak terbuang hanya untuk datang ke kantor BPJS.

Untuk meningkatkan penggunaan pada Mobile JKN maka dilakukan sosialisasi ke kantor cabang BPJS Kesehatan. Sosialisasi dilaksanakan dengan melalui badan usaha atau instansi-instansi pemerintahan maupun perorangan. Dengan kehadiran Mobile JKN ini diharapkan mampu untuk mengurangi tingkat antrian di Kantor BPJS Kesehatan. Sejak aplikasi Mobile JKN diresmikan peserta pengguna aplikasi Mobile JKN terus meningkat dari tahun ketahun karena kerja keras dari pihak BPJS sendiri untuk melakukan edukasi kepada masyarakat. BPJS kesehatan juga selalu melakukan pemantauan dengan self-service sebagai upaya untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan peserta terhadap aplikasi Mobile JKN. Kualitas yang baik juga dapat dilihat dari kepuasan masyarakat atas produk atau jasa yang diberikan. Semakin puas masyarakat terhadap pelayanan jasa yang diberikan maka tingkat kualitas dari produk aplikasi tersebut juga semakin meningkat.

Setelah melakukan observasi dan wawancara terhadap kepala kantor BPJS serta staf BPJS yang melibatkan masyarakat disini peneliti dapat menyimpulkan bahwa aplikasi Mobile JKN ini memang memiliki kualitas yang baik sehingga respon yang diberikan masyarakat juga bersifat positif dan membangun. Ketika peneliti turun langsung kelapangan dan memberikan edukasi kepada masyarakat tentang apa saja manfaat yang didapatkan dari aplikasi Mobile JKN dan kemudahan yang diberikan oleh aplikasi tersebut masyarakat sangat berantusias untuk menggunakan aplikasi tersebut sehingga peneliti juga membantu masyarakat untuk mendownload serta melakukan registrasi Mobile JKN tersebut karena banyak juga masyarakat desa yang gagap teknologi (Gaptex) sehingga peneliti mencoba membantu dan memberikan solusi dari kendala yang dialami ketika proses registrasi Mobile JKN. Banyak kesan yang baik diberikan oleh masyarakat itu sendiri karena mereka merasa sangat terbantu contohnya ketika peserta ingin pergi keluar daerah/kota sudah merasa aman apabila mereka sakit. Peserta tidak perlu ke kantor BPJS untuk pemindahan Faskes atau kartu fisik hilang karena dalam aplikasi Mobile JKN sudah memiliki kartu digital. Melalui aplikasi ini bukan hanya masyarakat saja yang merasa terbantu tetapi pihak BPJS juga merasa sangat terbantu karena masyarakat tidak berbondong-bondong lagi memenuhi kantor BPJS sehingga tingkat antrian dapat berkurang. Masyarakat juga berharap agar aplikasi Mobile JKN ini semakin dikembangkan untuk kedepannya demi kemudahan pelayanan kesehatan. Mobile JKN ini merupakan aplikasi baru yang dikeluarkan dari hasil pengembangan inovasi, oleh karena itu pihak BPJS selalu memantau tingkat kepuasan masyarakat dari hasil tersebut terjadilah perbaikan-perbaikan serta



pengembangan terhadap fitur-fitur Mobile JKN tersebut. Aplikasi Mobile JKN ini memiliki kualitas yang sudah bagus sehingga memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses informasi, praktis untuk digunakan, dapat dilakukan dimanapun, tidak perlu antri di loket dan yang sangat penting aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi User Friendly.

### **Multi Fungsi**

Multi fungsi merupakan hal yang memiliki berbagai fungsi. Hadirnya sebuah inovasi digital diharapkan dapat memberikan fungsi yang lengkap dalam satu produk/aplikasi. Dalam inovasi harus mempunyai fungsi yang harus dapat dijalankan dengan mudah dan memiliki beragam fungsi tidak hanya berpatokan dengan satu fungsi saja. Dengan kehadiran aplikasi Mobile JKN ini memberikan banyak kemudahan bagi peserta BPJS yang dimana kegiatan yang dulunya dilakukan di kantor BPJS kini bisa dilakukan dalam genggaman. Dengan begitu secara tidak langsung pekerjaan staf BPJS pun lebih berkurang karena peserta tidak datang ke kantor BPJS jika hanya untuk bagian administrasi BPJS seperti pemindahan faskes, info JKN, pendaftaran peserta baru, dan dalam aplikasi ini juga memiliki kartu digital. Jika kartu BPJS yang berupa fisik hilang atau peserta lupa membawanya ketika berobat maka bisa dibuka langsung melalui aplikasi Mobile JKN dan di dalam aplikasi tersebut peserta dapat mengunduh kartu digitalnya. Aplikasi Mobile JKN memiliki multi fungsi yang begitu beragam salah satunya memudahkan peserta mengakses antrian di pelayanan kesehatan serta mengetahui status kepesertaan peserta itu sendiri.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama masyarakat tentang multi fungsi yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN, masyarakat menerangkan bahwa banyak multi fungsi yang dimiliki oleh aplikasi Mobile JKN ini karena dalam satu aplikasi yang digunakan dalam genggaman saja tetapi memberikan dampak yang sangat baik bagi masyarakat. Peserta BPJS juga menjelaskan tentang kemudahan-kemudahan yang didapatkan yaitu tidak perlu mengantri di kantor BPJS Kesehatan, bisa diakses dimanapun dan kapan saja, bisa melakukan pengecekan status keaktifan, mengetahui informasi program JKN, dapat melakukan pengecekan tagihan iuran, mudah untuk menyampaikan informasi dan pengaduan, bisa menggunakan KIS digital, bisa merubah data dan masih banyak manfaat aplikasi mobile JKN lainnya. Jadi melalui satu aplikasi saja sudah dapat menjamin pelayanan kesehatan yang akan didapatkan.

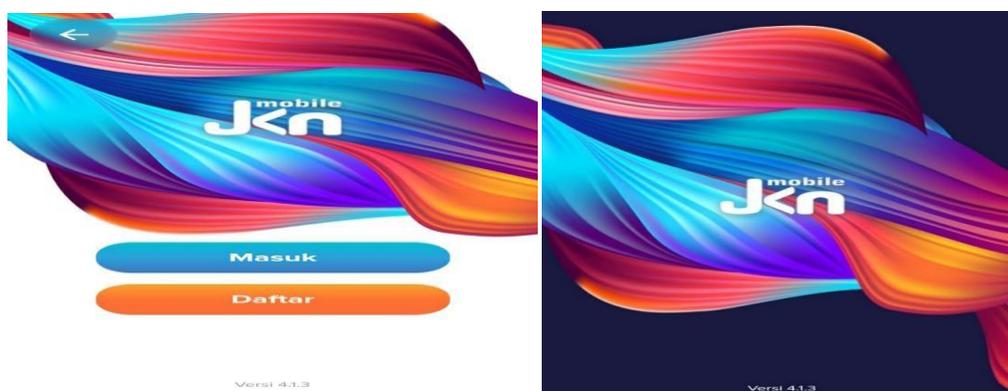
Multi fungsi menjadi suatu keharusan bagi sebuah inovasi dengan adanya multi fungsi yang baik maka tingkat penggunaan dari aplikasi yang dihasilkan juga semakin meningkat. Aplikasi mobile JKN di desain sedemikian rupa simple untuk memberikan kemudahan bagi peserta untuk menggunakannya. Pihak BPJS juga selalu berupaya untuk penggunaan aplikasi mobile JKN ini dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat oleh karena itu aplikasi Mobile JKN menjadi jalan pintas terbaru dari BPJS Kesehatan demi mempermudah akses masyarakat (Putra et al., n.d.).

### **Keunikan**

Keunikan adalah suatu ciri khas yang dimiliki oleh produk/aplikasi. Keunikan menjadi hal yang sangat dibutuhkan oleh sebuah inovasi karena dengan memiliki keunikan maka ia mempunyai ciri khas tersendiri dan lebih mudah untuk dikenal. Inovasi aplikasi yang



memiliki keunikan menjadi sebuah target yang sangat penting dalam mengeluarkan aplikasi karena itu sesuatu yang dapat mengidentikkan aplikasi tersebut dengan aplikasi yang lain. Sekarang Mobile JKN telah memperbarui tampilan dalam penggunaan fitur-fiturnya, dengan adanya perubahan tampilan tersebut membuat peserta senang dan tidak bosan untuk membuka aplikasi tersebut karena sudah memiliki tampilan yang keren dan unik. Contoh tampilan terbaru pada Mobile JKN dapat dilihat pada gambar 2.



**Gambar 2 Tampilan Terbaru Mobile JKN**

Keunikan adalah salah satu ciri khas dari produk itu sendiri dan ia memiliki ciri khas khusus jika dibandingkan dengan produk yang lain sehingga dapat dibedakan dari produk sebelumnya yang sudah pernah ada (Sukirno, n.d.). Keunikan merupakan salah satu hal yang penting agar peserta tidak bosan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Keunikan yang dimiliki oleh suatu produk dapat memperlihatkan bagaimana tingkat kualitas yang dimiliki dari produk itu sendiri. Mobile JKN juga merupakan aplikasi yang memiliki ciri khas dan keunikan yang sangat inovatif dapat dilihat dari tampilan Mobile JKN yang penuh warna dan fitur-fitur yang teratur sehingga mudah untuk dipahami. Uniknyalagi Mobile JKN dapat digunakan semua segmen peserta. Desain dari aplikasi Mobile JKN ini sangat jarang ditemukan dalam sebuah inovasi terbaru dan pihak BPJS juga selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dilapangan menunjukkan bahwa inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN pada Kantor BPJS Kesehatan Kota Subulussalam sudah mulai berkembang dengan baik. Dapat dilihat dari tingkat pengguna aplikasi Mobile JKN yang telah di edukasikan oleh pihak BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Rumah Sakit. Hal ini dapat dilihat dari tiga indikator inovasi yaitu kualitas, multi fungsi, dan keunikan. Secara kualitas Mobile JKN telah memiliki kualitas yang Bagus sehingga dari aplikasi Mobile JKN dapat dilihat dari tolak ukur sebuah kualitas seperti: 1) Kinerja (Performances) yang dimana hal ini menunjukkan fungsi utama atau karakteristik suatu produk ; 2) Fitur (Features) yang dimana fitur dalam sebuah produk



harus memiliki karakteristik produk yang dirancang sehingga dapat menyempurnakan fungsi produk serta menambah ketertarikan terhadap produk yang dihasilkan; 3) Keterandalan (Reliability) merupakan kepercayaan bahwa produk dapat bekerja dengan baik sehingga memuaskan; 4) Daya Tahan (Durability) merupakan kemampuan produk bertahan dalam jangka panjang dan; 5) Estetika (aesthetics) berhubungan dengan suatu desain dari sebuah produk yang dihasilkan. Tingkat kualitas yang dimiliki aplikasi Mobile JKN sudah memenuhi tolak ukur pada kualitas tersebut yang dimana aplikasi Mobile JKN dapat memberikan kemudahan bagi peserta untuk mengakses informasi dalam bidang pelayanan BPJS Kesehatan. Secara Multi fungsi yang dimiliki dari aplikasi Mobile JKN juga sangat beragam dan lengkap salah satunya memudahkan peserta mengakses antrian di pelayanan kesehatan jadi peserta tidak perlu lagi mengantri lama di kantor BPJS. Mengetahui status segmen kepesertaan itu sendiri, dapat mengubah faskes, konsultasi dokter, mendapatkan informasi seputar JKN-KIS dan juga memiliki kartu digital. Secara keunikan Mobile JKN juga merupakan aplikasi yang memiliki ciri khas yang sangat inovatif dan keren. Dapat dilihat dari tampilan Mobile JKN yang penuh warna elegan dan fitur-fitur yang teratur sehingga mudah untuk dipahami dari keseluruhan masyarakat. Unikny lagi Mobile JKN bisa digunakan oleh semua segmen peserta.

Saran yang ingin peneliti sampaikan agar inovasi pelayanan ini semakin berkembang untuk kedepannya, yaitu pihak BPJS harus memperkuat kerjasama dengan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan sektor kesehatan lainnya untuk dapat memastikan pasien atau peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN. Meningkatkan edukasi Mobile JKN kepada masyarakat. Lebih memperkuat sistem program atau server agar sistem tidak mudah down dan bermasalah ketika peserta ingin menggunakan aplikasi Mobile JKN. Kemudian perbaikan fasilitas internet bagi seluruh Puskesmas maupun RSUD di Kota Subulussalam agar penggunaan aplikasi Mobile JKN tidak terhambat pada saat dilokasi Puskesmas dan RSUD tersebut, karena tanpa adanya jaringan internet yang optimal aplikasi Mobile JKN tidak akan bisa berjalan dengan baik.

## REFERENSI

- Almira, A., & Sutanto, J. E. (2018). Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Maison Nob. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 3(2), 250–259. <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/687>
- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>
- Budiman, M. R. (n.d.). Menghadapi Pendidikan di Era Reformasi. 1–9.
- Darmawangsa, I., & Sanica, I. G. (2021). Penggunaan Digitalisasi Program Bpjs Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0. *Bali Health Journal*, 5(November).



- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integritasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Fachrian, F. A., & Ode, S. (2018). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia Di Wilayah JABODETABEK. *Jurnal Of Government - JOG*, 4(1), 1-21. [file:///Users/melissa/Documents/Rico/TUGAS KOMOR/JURANL LOKAL/Inovasi KCI.pdf](file:///Users/melissa/Documents/Rico/TUGAS%20KOMOR/JURANL%20LOKAL/Inovasi%20KCI.pdf)
- Fadhila, R., & Afriani, T. (2019). PENERAPAN TELENURSING DALAM PELAYANAN KESEHATAN: Literature Review. *Jurnal Keperawatan Abdurrab*, 3(2), 77-84. <https://doi.org/10.36341/jka.v3i2.837>
- Haqqi, H., & Wijayanti, H. (2019). Revolusi Industri 4.0 di tengah Society 5.0.
- Komala, R., & Firdaus, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan. 6, 188-199.
- Med, C. J. F. (2016). Penerapan Kypso Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan New Public Service Paradigm. 4(1), 29-31.
- Mustikasari, A. P. (2021). BPJS Kesehatan Memberikan Jaminan Kesehatan Terhadap Pasien Atau Masyarakat. 7, 146-154.
- Patel. (2019). Tolak Ukur Kualitas Pelayanan Publik. 4(2), 9-25.
- Pernando, E. J., Sunah, M. D. Al, & Qadarsih, A. M. (2021). Inovasi pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Rawang. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa*, 3(6), 369-377.
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (n.d.). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di Kota Malang. 9, 1-13.
- Putri, Yola Amanda et all (2022). Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Journal of Social and Policy Issues*, 2(2), 86-94.
- Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686-696. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>
- Sukirno. (n.d.). *Dokter Pustaka Inovasi Layanan Masa Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Gadjah Mada.*
- Triwahyuni, M., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Kelas Imud Di Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 13. <https://doi.org/10.35308/jpp.v6i1.1699>
- Wuladari, Ayu et al. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98-107. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(0274), 20. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>

