

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Kebijakan**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

###### **4.1.1.1 Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan**

###### **Sejarah Kota Tangerang Selatan**

Kota Tangerang Selatan merupakan daerah otonom yang terbentuk pada akhir tahun 2008 berdasarkan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Tangerang Selatan di Provinsi Banten tertanggal 26 November 2008. Pembentukan daerah otonom baru tersebut, merupakan pemekaran dari Kabupaten Tangerang, dilakukan dengan tujuan meningkatkan pelayanan dalam bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan serta dapat memberikan kemampuan dalam pemanfaatan potensi daerah guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat (<https://tangerangselatankota.go.id/>).

###### **Letak Geografis Kota Tangerang Selatan**

Kota Tangerang Selatan terletak di bagian timur Provinsi Banten yang merupakan daerah pemekaran dari Kabupaten Tangerang. Secara administratif, wilayah Kota Tangerang Selatan terdiri dari 7 (tujuh) kecamatan dan 54 (lima puluh empat) kelurahan. Pada tahun 2017, Badan

Informasi Geospasial (BIG) melakukan pengukuran delineasi atas peta rupa bumi, dihasilkan luas wilayah Kota Tangerang Selatan menjadi 16.485,47 hektar pada koordinat  $106^{\circ}38' - 106^{\circ}47'$  bujur timur dan  $06^{\circ}13'30'' - 06^{\circ}22'00''$  lintang selatan dengan batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kota Tangerang
- b. Sebelah timur berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta
- c. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Bogor dan Kota Depok
- d. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Tangerang

Menurut Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2008, luas Kota Tangerang Selatan adalah 147,19 km<sup>2</sup> atau 14.719 hektar (<https://tangerangselatankota.go.id/>).

### **Kependudukan**

Penduduk Kota Tangerang Selatan pada tahun 2019 sebanyak 1.747.906 jiwa dengan komposisi laki-laki sebanyak 879.701 ratus jiwa dan perempuan sebanyak 868.205 ratus jiwa. Berikut jumlah penduduk per kecamatan di Kota Tangerang Selatan:

**Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Tahun dan Luas Wilayah Kecamatan di Kota Tangerang Selatan Tahun 2019**

<b>No.</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Luas (Km<sup>2</sup>)</b>	<b>Jumlah Penduduk (orang)</b>
1.	Setu	14.8	92,890
2.	Serpong	24.04	199,283
3.	Pamulang	26.82	368,603
4.	Ciputat	18.39	252,262

5.	Ciputat Timur	15.43	219,261
6.	Pondok Aren	29.88	418,420
7.	Serpong Utara	17.84	197,187
	<b>Jumlah</b>	<b>147.19</b>	<b>1,747,906</b>

Sumber : BPS Kota Tangerang Selatan (Proyeksi)

#### **4.1.1.2 Gambaran Umum BPJS Kesehatan Kota Tangerang Selatan**

BPJS Kesehatan secara resmi beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) berubah menjadi BPJS Kesehatan.

Mengacu kepada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menjelaskan fungsi dan tugas BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dalam Undang-Undang nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional menjelaskan bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/>).

Visi BPJS Kesehatan:

Menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan, dan inklusif.

Misi BPJS Kesehatan:

1. Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
2. Menjaga keberlanjutan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara Dana Jaminan Sosial dan Biaya manfaat yang terkendali.
3. Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.
4. Memperkuat *engagement* dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mengimplementasikan program JKN-KIS.
5. Meningkatkan kapabilitas Badan dalam menyelenggarakan program JKN-KIS secara efisien dan efektif yang akuntabel, berkehati-hatiab dengan prinsip tara kelola yang baik, SDM yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan.

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS Kesehatan memiliki tugas untuk:

1. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
3. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah.
4. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta.
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
6. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.

7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

Saat ini, kantor pelayanan BPJS Kesehatan sudah banyak tersebar di Kota/Kabupaten. BPJS Kesehatan Kota Tangerang Selatan berada di bawah BPJS Kesehatan kantor cabang Tangerang. BPJS Kesehatan Kota Tangerang Selatan merupakan Kantor Layanan Operasional Kabupaten/Kota (KLOK).

### **Struktur Organisasi**

Susunan organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tangerang terdiri dari:

1. Kepala Cabang
2. *IT Help Desk*
3. Bidang Perluasan, Pengawasan dan Pemeriksaan Peserta terdiri atas:
  - a. Administrasi Perluasan Kepesertaan
  - b. *Relationship Officer*
  - c. Pengawasan dan Pemeriksaan
  - d. Administrasi Pemeriksaan
4. Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta terdiri atas:
  - a. *Frontliner*
  - b. Penanganan Pengaduan Peserta di Kantor Cabang
  - c. Penanganan Pengaduan Peserta di Rumah Sakit
  - d. Administrasi Kepesertaan
5. Bidang Penjaminan Manfaat Primer terdiri atas:
  - a. Verifikator Penjaminan Manfaat Primer
  - b. Pengelolaan Fasilitas Kesehatan Primer
  - c. Utilisasi Pelayanan Kesehatan Primer dan Anti Fraud
  - d. Promotif dan Preventif
6. Bidang Penjaminan Manfaat Rujukan terdiri atas:
  - a. *Case Manager*

- b. Verifikator Penjaminan Manfaat Rujukan
  - c. Pengelolaan Fasilitas Kesehatan Rujukan
  - d. Utilisasi Pelayanan Kesehatan Rujukan dan Anti Fraud
7. Bidang Penagihan dan Keuangan terdiri atas:
- a. Penagihan
  - b. Perencanaan dan Pembukuan
  - c. Kasir
8. Bidang SDM, Umum, dan Komunikasi Publik terdiri atas:
- a. SDM dan Komunikasi Internal
  - b. Umum dan Kesekretariatan
  - c. Komunikasi Publik
9. Kantor Kota Tangerang Selatan terdiri atas:
- a. Kepala Kantor
  - b. Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta
  - c. Penagihan dan Keuangan
  - d. Kepesertaan dan Pelayanan Peserta
  - e. Penjaminan Manfaat

#### **4.1.2 Gambaran Umum Aplikasi *Mobile* JKN**

Aplikasi *Mobile* JKN merupakan inovasi untuk kemudahan calon peserta atau peserta 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.

5 Kemudahan menggunakan Aplikasi *Mobile JKN* (BPJS Kesehatan, 2018) :

1. Kemudahan mendaftar dan mengubah data kepesertaan
2. Kemudahan mengetahui informasi data peserta dan keluarga.
3. Kemudahan mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan di Faskes.
5. Kemudahan menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi seputar JKN-KIS.

Fitur-fitur dalam Aplikasi *Mobile JKN* (BPJS Kesehatan, 2020) :

- I. Fitur Pendaftaran Peserta: calon peserta dapat melakukan pendaftaran peserta PBPU (Peserta Bukan Penerima Upah) dengan memasukkan nomor KTP selanjutnya peserta akan mendapatkan *e-mail* sesuai yang terdaftar pada aplikasi *Mobile JKN*.
- II. Fitur Peserta: menampilkan informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarganya.
- III. Fitur Ubah Data Peserta: menampilkan menu ubah data peserta, meliputi perubahan nomor *handphone*, alamat *e-mail*, alamat surat, pindah FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama), dan pindah kelas.
- IV. Fitur Ketersediaan Tempat Tidur: menampilkan ketersediaan tempat tidur Rumah Sakit sesuai kelas, yang informasi ketersediaannya di-*update* oleh Rumah Sakit.

- V. Fitur Obat Yang Ditanggung: menampilkan jenis obat yang ditanggung untuk peserta JKN-KIS, meliputi nama, kandungan dan retriaksi obat
- VI. Fitur Premi: menampilkan tagihan iuran peserta PBPU dan anggota keluarganya.
- VII. Fitur Jadwal Tindakan Operasi: menampilkan jadwal operasi peserta sesuai nama dalam aplikasi *Mobile* JKN dan dapat mengetahui jadwal operasi di Rumah Sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, informasi jadwal operasi tersebut di-*update* oleh Rumah Sakit.
- VIII. Fitur Pendaftaran Pelayanan:
  - a. Menampilkan pendaftaran pelayanan kesehatan di FKTP dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan yang telah memiliki sistem antrean.
  - b. Memberikan penilaian dan masukan terhadap pelayanan yang pernah diterima di FKTP melalui *Walk Through Audit* (WTA).
- IX. Fitur Pendaftaran *Auto* Debit: menampilkan panduan pendaftaran melalui *auto* debit sesuai *channel auto* debit Bank yang dipilih peserta.
- X. Fitur Pembayaran: menampilkan panduan pembayaran sesuai *channel autodebet* Bank dan *E-Money*. Dalam fitur ini dapat melakukan *Top Up* saldo *E-Money*.
- XI. Fitur Catatan Pembayaran: menampilkan riwayat pembayaran iuran dan denda.

- XII. Fitur Riwayat Pelayanan: menampilkan riwayat pelayanan yang meliputi diagnosa, keluhan dan terapi yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.
- XIII. Fitur *Skrining* riwayat kesehatan berisi pertanyaan dan pernyataan terkait riwayat kesehatan. Hasil *skrining* riwayat kesehatan adalah risiko rendah/ sedang/ tinggi untuk penyakit DM Tipe 2 seperti Hipertensi, Ginjal Kronik dan Jantung Koroner, serta rekomendasi yang harus dilakukan peserta berdasarkan hasil *skrining* riwayat kesehatan. *Skrining* hanya dapat dilakukan 1 (satu) tahun sekali.
- XIV. Fitur Cek VA: menampilkan nomor *Virtual Account* peserta.
- XV. Fitur Info JKN: menampilkan informasi seputar program JKN-KIS terkait manfaat program JKN-KIS, persyaratan pendaftaran peserta, hak dan kewajiban serta sanksi-sanksi yang diberlakukan.
- XVI. Fitur Lokasi: mendeteksi posisi pengguna dan menampilkan lokasi (alamat, telepon dan fax) kantor BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan.
- XVII. Fitur Pengaduan Keluhan: peserta dapat melakukan pengaduan secara tertulis maupun melalui telepon yang akan tersambung secara otomatis ke BPJS Kesehatan *Care Center* 1500 400.

**Logo Aplikasi *Mobile* JKN**

**Gambar 4.1 Logo *Mobile JKN***



Sumber: Google Play

Arti logo *Mobile JKN* :

1. Logo terdiri dari tiga macam warna yaitu biru, hijau dan putih.
  - a) Warna biru melambangkan kejujuran, kepercayaan dan kedamaian.
  - b) Warna hijau melambangkan kesehatan.
  - c) Warna putih melambangkan bersih dan suci.
2. Tulisan *JKN Mobile* mengandung arti bahwa program jaminan kesehatan nasional kini hadir dalam bentuk digital, yang dapat diakses melalui *smartphone*.
3. Gambar signal diantara tulisan *JKN Mobile* mengandung arti bahwa *Mobile JKN* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

### **4.1.3 Payung Hukum**

Pasal 24 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional menjelaskan tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dapat mengembangkan sistem pelayanan kesehatan, sistem kendali mutu pelayanan, dan sistem

pembayaran pelayanan kesehatan. Pengembangan sistem pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan dilakukan dengan salah satu tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Peningkatan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan yaitu melalui pengadaan aplikasi *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional). Dengan adanya aplikasi *Mobile JKN* diharapkan dapat membantu dalam pelayanan administrasi kepesertaan. Serta sebagai sarana BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan untuk penyampaian informasi kepada peserta BPJS Kesehatan.

Menindaklanjuti kebijakan tersebut, disahkan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan. Dalam peraturan BPJS Kesehatan tersebut dijelaskan mengenai jenis kepesertaan, syarat dan tata cara pendaftaran peserta, tata cara perubahan status kepesertaan, syarat dan tata cara peserta PPU (Pekerja Penerima Upah) yang mengalami PHK (Pemutusan Hubungan Kerja), serta syarat dan tata cara penghentian sementara kepesertaan bagi Warga Negara Indonesia (WNI) yang berada di luar negeri. Untuk merealisasikan program Jaminan Kesehatan maka setiap penduduk Indonesia wajib untuk ikut serta dengan cara mendaftar atau didaftarkan pada BPJS Kesehatan. Pada saat mendaftar atau didaftarkan pada BPJS Kesehatan, calon peserta berhak untuk menentukan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) sesuai dengan yang diinginkan.

Pendaftaran peserta jaminan kesehatan salah satunya dapat melalui aplikasi *Mobile JKN*. Dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan dijelaskan syarat-syarat untuk pendaftaran peserta jaminan kesehatan. Syarat-syarat yang

diperlukan untuk mendaftar menjadi peserta jaminan kesehatan antara lain:

- a. Nama calon peserta;
- b. Nomor induk kependudukan
- c. Paspor, kartu izin tinggal tetap, kartu izin tinggal sementara, nomor visa tinggal terbatas, surat izin kerja yang diterbitkan instansi yang berwenang (bagi warga negara asing);
- d. Tanggal lahir;
- e. Memilih FKTP yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan;
- f. Alamat surat menyurat (*e-mail*);
- g. Nomor telepon seluler yang bisa dihubungi; dan
- h. Nomor rekening bank yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan

Dalam Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, BPJS Kesehatan harus menyediakan informasi terkait jaminan kesehatan, penyediaan sarana pengaduan, dan *skrining* riwayat kesehatan. Hal tersebut diwujudkan dalam aplikasi *Mobile JKN*. Manfaat dari aplikasi *Mobile JKN* selain dapat digunakan untuk kanal pendaftaran BPJS Kesehatan, namun juga bisa sebagai sarana BPJS Kesehatan dan FKTP untuk menyediakan informasi kepada peserta BPJS Kesehatan. Informasi yang disediakan terkait informasi hak dan kewajiban peserta/fasilitas kesehatan/BPJS Kesehatan, informasi program JKN, serta informasi ketersediaan ruang rawat inap. Melalui aplikasi *Mobile JKN*, peserta BPJS Kesehatan juga dapat menyampaikan keluhan/pengaduan dan *skrining* riwayat kesehatan termasuk *skrining* mandiri Covid-19.

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Inovasi sebuah pelayanan diciptakan untuk mengembangkan atau memperbaiki suatu pelayanan yang telah ada sebelumnya. Maka sebuah inovasi harus memiliki keunggulan. Keunggulan relatif, yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Keunggulan-keunggulan tersebut bisa menjadi nilai lebih untuk inovasi tersebut.

BPJS Kesehatan berinovasi melalui sebuah aplikasi yang bernama *Mobile JKN*. Inovasi *Mobile JKN* memiliki beberapa keunggulan, seperti yang dijelaskan oleh Informan A, Informan F, dan Informan H sebagai berikut :

“Keunggulan utama *Mobile JKN* yaitu *mobile*. Jadi bisa dipakai dimana saja dan kapan saja sehingga tidak perlu lagi ke kantor. Di dalam satu aplikasi *Mobile JKN* sudah terakomodir hampir semua pelayanan BPJS Kesehatan. Sehingga lebih efektif dan efisien” (Wawancara, 11 Oktober 2021, 14 Oktober 2021, 12 November 2021).

Selain itu, aplikasi *Mobile JKN* juga memiliki beberapa manfaat. Manfaat yang dirasakan oleh pegawai BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dijelaskan oleh Informan C seperti berikut :

“Mengurangi kunjungan peserta ke kantor cabang dikarenakan peserta bisa *self-service*. Sebagai sarana dari BPJS Kesehatan untuk memberikan info-info terkait BPJS Kesehatan serta program-program JKN.” (Wawancara, 18 Oktober 2021).

Selain memiliki manfaat bagi pegawai BPJS Kesehatan Tangerang Selatan, *Mobile JKN* juga bermanfaat bagi peserta. Informan E dan Informan D menjelaskan sebagai berikut :

“Manfaat *Mobile JKN* yang dirasakan oleh peserta yaitu semuanya udah lewat aplikasi jadi tidak perlu datang ke kantor cabang BPJS Kesehatan. Mempermudah kalau

ingin ubah data kepesertaan. ” (Wawancara, 12 Oktober 2021 dan 11 Oktober 2021).

Berdasarkan hasil wawancara indikator keunggulan relatif dapat dikatakan cukup baik karena sebagian informan mengatakan bahwa aplikasi *Mobile JKN* memberikan keuntungan berupa semua pelayanan BPJS Kesehatan sudah terakomodir di satu aplikasi. Sehingga peserta tidak perlu untuk datang ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dan dapat mengurangi kunjungan dikarenakan peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dapat melakukan *self-service*.

Berdasarkan hasil observasi pada aplikasi *Mobile JKN* terdapat beberapa fitur yang memberikan kemudahan dan keuntungan bagi peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Fitur yang memberikan kemudahan dan keuntungan salah satunya fitur Ubah Data Peserta dan Ketersediaan Tempat Tidur. Fitur Ubah Data Peserta membantu peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan untuk mengubah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan kelas BPJS Kesehatan tanpa perlu menyiapkan berkas karena sudah terkoordinasi dengan data-data yang diperlukan seperti NIK dan nomor kartu BPJS Kesehatan. Dalam fitur Ketersediaan Tempat Tidur terdapat informasi mengenai jumlah kamar yang tersedia sehingga membantu peserta BPJS Kesehatan ketika ingin berobat tanpa perlu khawatir kehabisan kamar rawat.

Berdasarkan hasil dokumentasi ditemukan bahwa aplikasi *Mobile JKN* memang mengakomodir semua pelayanan BPJS Kesehatan. Banyak fitur-fitur di dalam aplikasi *Mobile JKN*.

**Gambar 4.2 Fitur-Fitur Aplikasi *Mobile* JKN**



Dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil analisis wawancara, observasi dan dokumentasi dikaitkan dengan Teori Everett M. Rogers indikator keunggulan relatif didapat hasil bahwa inovasi pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile* JKN memiliki keunggulan dari pelayanan sebelumnya dan memberikan manfaat bagi peserta dan petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan.

#### 4.2.2 Kesesuaian (*Combatibility*)

Sebuah inovasi harus memiliki kesesuaian dengan nilai, pengalaman lalu, serta kebutuhan dari penerima. Kesesuaian inovasi dapat digunakan untuk membantu persoalan atau permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat. Pemenuhan kebutuhan yang dilakukan sesuai dengan nilai yang berlaku di masyarakat membuat inovasi mudah diterima.

BPJS Kesehatan membuat inovasi pelayanan berupa aplikasi *Mobile* JKN dimana dalam satu aplikasi tersebut sudah tersedia semua pelayanan. Dengan kehadiran aplikasi *Mobile* JKN, peserta serta petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan merasa terbantu. Kesesuaian inovasi pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile* JKN seperti yang diutarakan oleh Informan C

selaku petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan sebagai berikut :

“Sangat membantu, apalagi sekarang sedang pandemi sehingga kapasitas ruangan dan tatap muka jadi terbatas. Mempercepat pelayanan juga karena *Mobile JKN* ini bisa langsung akses dan langsung proses.” (Wawancara, 18 Oktober 2021).

Lalu, dari sisi peserta pun juga ikut terbantu dengan adanya aplikasi *Mobile JKN*. Menurut Informan G dan J menyatakan bahwa aplikasi *Mobile JKN* membantu persoalan yang dihadapi oleh peserta BPJS Kesehatan, terutama bagi para pekerja. Dapat dilihat dari kutipan di bawah ini:

“Sangat membantu. Apalagi untuk pekerja yang susah mempunyai waktu di hari Senin-Jum’at, jadi sekarang tidak perlu datang ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan.” (Wawancara, 12 November 2021 dan 15 November 2021).

Pada saat ini, tentunya masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat. Pelayanan BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dengan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* ini mempercepat pelayanan seperti yang dijelaskan oleh Informan C, Informan E, dan Informan I sebagai berikut :

“Mempercepat pelayanan. Karena dengan aplikasi *Mobile JKN* sudah ter-cover semua. Kalau melakukan pelayanan melalui aplikasi *Mobile JKN* jadi tidak perlu antre dan prosesnya tidak sulit. Tidak perlu menyiapkan berkas persyaratan lagi, peserta langsung bisa *self-service*.” (Wawancara, 18 Oktober 2021, 12 Oktober 2021, dan 15 November 2021).

Dengan mempercepat pelayanan BPJS Kesehatan Tangerang Selatan melalui aplikasi *Mobile JKN*, panjang antrean di kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan menjadi berkurang dari sebelum ada aplikasi *Mobile JKN*. Seperti yang dikatakan oleh Informan B dan Informan C sebagai berikut :

“Iya mengurangi jumlah antrean karena peserta bisa *self-service*. Kalau secara signifikan itu belum tapi memang sudah mengurangi. Karena masih banyak masyarakat serta peserta yang belum tersosialisasikan terkait *Mobile JKN* ini.” (Wawancara, 11 Oktober 2021 dan 18 Oktober 2021).

Selain untuk mengurangi jumlah antrean di kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan, aplikasi *Mobile JKN* harusnya juga dapat mengurangi antrean di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) karena terdapat fitur-fitur yang terintegrasi dengan FKTP, antara lain fitur Ketersediaan Tempat Tidur, Pendaftaran Pelayanan, Konsultasi Dokter, Jadwal Tindakan Operasi, Obat Ditanggung, Riwayat Pelayanan, Lokasi, dan *Skrining*. Data yang tersedia pada fitur Ketersediaan Tempat Tidur sudah sesuai dengan yang tersedia di Fasilitas Kesehatan. Seperti yang dikatakan oleh Informan I dan Informan J sebagai berikut:

“Waktu ingin rawat inap, saya ngecek ketersediaan ruangan di aplikasi *Mobile JKN*, dan benar ada ruangan di rumah sakit yang didatangi.” (Wawancara, 15 November 2021).

Terdapat fitur pendaftaran pelayanan ke fasilitas kesehatan. Tetapi di beberapa fasilitas kesehatan tidak dapat digunakan. Seperti yang dikatakan oleh Informan E dan Informan J sebagai berikut:

“Sewaktu menggunakan fitur pendaftaran pelayanan, langsung mendapat nomor antrean. Tetapi ketika datang ke fasilitas kesehatan, harus daftar ulang lagi untuk mendapatkan nomor antrean.” (Wawancara, 12 Oktober 2021 dan 15 November 2021).

Saat ini, peserta BPJS Kesehatan dapat dengan mudah melakukan konsultasi *online* dengan dokter melalui aplikasi *Mobile JKN*. Sebelum melakukan konsultasi, peserta diharuskan untuk *skrining* kesehatan terlebih dahulu. Namun, saat melakukan

konsultasi dokter, Informan D dan Informan J tidak mendapatkan respon dari dokter sampai jadwal dokternya selesai. Dapat dilihat dari kutipan di bawah ini:

“Setelah selesai *skrining*, langsung bisa untuk konsultasi dokter. Tetapi tidak ada respon sama sekali.”  
(Wawancara, 11 Oktober 2021 dan 15 November 2021).

Peserta BPJS Kesehatan dapat melihat jadwal tindakan operasi melalui aplikasi *Mobile JKN*. Informan E mengatakan sebagai berikut:

“Jadwal operasi bapak saya sesuai dengan yang tersedia di aplikasi *Mobile JKN*, kecuali ada perubahan jadwal mendadak.” (Wawancara, 12 Oktober 2021).

Di aplikasi *Mobile JKN* peserta dapat melihat riwayat pelayanan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Data-data yang terintegrasi dengan faskes juga tersedia di aplikasi *Mobile JKN*. Informan D, E, F, H, I, dan J mengatakan bahwa riwayat pelayanan dan data-data yang terintegrasi dengan FKTP sudah sesuai. Dapat dilihat dari kutipan di bawah ini:

“Tanggal riwayat pelayanan yang tertera sudah sesuai dengan tanggal berobat. Data obat-obatan yang ditanggung juga benar. Jumlah ketersediaan ruangan juga sudah benar dan sesuai dengan yang tersedia di fasilitas kesehatan.” (Wawancara, 11 Oktober 2021, 12 Oktober 2021, 14 Oktober 2021, 12 November 2021, dan 15 November 2021).

Namun, berbeda dari informan lain, Informan G mengatakan bahwa riwayat pelayanan tidak sesuai. Dapat dilihat dari kutipan berikut:

“Tanggal berobat di riwayat pelayanan pada aplikasi *Mobile JKN* tidak sesuai dengan tanggal berobat yang seharusnya.” (Wawancara, 12 November 2021).

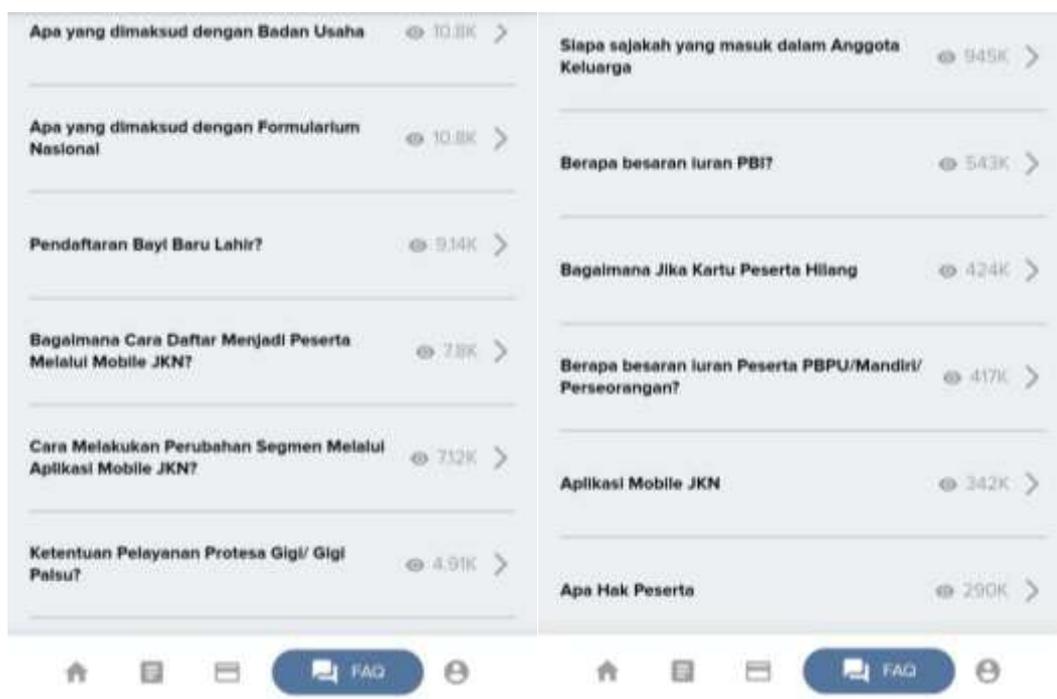
Berdasarkan keterangan dari informan di atas mengenai indikator kesesuaian dapat dikatakan bahwa aplikasi *Mobile JKN* sesuai dengan kebutuhan peserta dan petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Aplikasi *Mobile JKN* dapat mempercepat pelayanan BPJS Kesehatan dan mengurangi panjang antrean di kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Serta menjawab persoalan dan permasalahan yang dihadapi oleh peserta BPJS Kesehatan yang bekerja dari hari Senin sampai hari Jum'at dan terintegrasi dengan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Namun masih ada beberapa fitur yang datanya belum benar.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat memantau pelayanan di lokasi bahwa indikator kesesuaian dalam mengurangi panjang antrean di kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dapat dikatakan berkurang meskipun masih ada beberapa peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan yang datang langsung ke kantor langsung untuk melakukan pelayanan karena tidak menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

Berdasarkan hasil dokumentasi ditemukan bahwa aplikasi *Mobile JKN* dapat mengurangi panjang antrean dan mempercepat pelayanan karena semua pelayanan BPJS Kesehatan sudah dapat diakses melalui aplikasi *Mobile JKN*. Dalam aplikasi *Mobile JKN* terdapat fitur FAQ (*Frequently Asked Question*) yang di dalamnya berisi pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan oleh peserta BPJS Kesehatan sekaligus berisi jawaban dari pertanyaan. Selain itu juga, di aplikasi *Mobile JKN* terdapat fitur Informasi dan Pengaduan jika jawaban yang terdapat di fitur FAQ tidak memenuhi kebutuhan dari peserta BPJS Kesehatan. Permintaan informasi dan pengaduan di aplikasi *Mobile JKN* dari peserta direspon oleh pihak BPJS Kesehatan hanya pada saat jam kerja. Selain itu, informasi ketersediaan tempat tidur di fasilitas kesehatan yang tersedia di aplikasi *Mobile JKN* sudah sama

dengan informasi tempat tidur di Website BPJS Kesehatan. Serta peserta dapat melakukan pelayanan kapan saja tidak harus menunggu hari kerja karena *Mobile JKN* dapat diakses setiap hari asalkan ada jaringan internet di *handphone* masing-masing pengguna.

**Gambar 4.3** Fitur FAQ Aplikasi *Mobile JKN*



Dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil analisis wawancara, observasi dan dokumentasi dikaitkan dengan Teori Everett M. Rogers indikator kesesuaian didapat hasil bahwa inovasi pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* dapat membantu persoalan dan permasalahan yang dihadapi oleh peserta dan petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan.

### 4.2.3 Kerumitan (*Complexity*)

Suatu inovasi yang mudah untuk dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar. Masyarakat sebagai penerima inovasi akan dengan senang hati untuk menggunakan inovasi tersebut. Cara kerja penggunaan aplikasi yang mudah dan jelas mempengaruhi minat pengguna untuk mengakses aplikasi.

Menurut Informan C dan Informan F menyatakan bahwa cara kerja aplikasi *Mobile JKN* termasuk mudah untuk ukuran aplikasi. Dapat dilihat dari kutipan di bawah ini:

“Untuk dapat mengakses aplikasi *Mobile JKN* harus daftar jadi peserta BPJS Kesehatan terlebih dahulu karena untuk login memerlukan nomor kartu BPJS Kesehatan. Setelah itu baru login ke aplikasi *Mobile JKN* dengan memasukkan data yang diperlukan. Setelah di-*input*-kan dan sudah *login* aplikasi, peserta bisa mengakses *Mobile JKN* dan bisa menggunakan fitur-fitur yang tersedia.” (Wawancara, 18 Oktober 2021 dan 14 Oktober 2021).

Sejalan dengan itu, metode atau cara kerja aplikasi *Mobile JKN* dari petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan ditambahkan oleh Informan A sebagai berikut :

“Kalau dari petugas itu untuk mengakses aplikasi *Mobile JKN* yang dari kepesertaan membutuhkan VPN dan hanya bisa diakses melalui kantor, tidak bisa diakses dari luar. Kecuali kalau dia punya akses SSL yaitu akses yang diizinkan.” (Wawancara, 11 Oktober 2021).

Inovasi pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* menurut para peserta maupun pegawai BPJS Kesehatan Tangerang Selatan termasuk mudah untuk digunakan. Seperti yang diutarakan oleh Informan A dan Informan B sebagai berikut:

“Aplikasi *Mobile JKN* sudah *User Friendly* tinggal tergantung yang memakainya ini siapa.” (Wawancara, 11 Oktober 2021).

Sejalan dengan hal tersebut, peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan juga merasa mudah menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Berikut yang dikatakan oleh Informan G:

“Mudah digunakan, karena menu-menunya juga sudah jelas, jadi bisa langsung mengakses pelayanan BPJS Kesehatan yang dibutuhkan” (Wawancara, 12 November 2021).

Sebagai sistem, dalam penggunaan sebuah aplikasi tak lepas dari hambatan. Baik hambatan internal dari aplikasinya itu sendiri maupun dari eksternal. Hambatan yang berasal dari aplikasi *Mobile JKN* itu sendiri yaitu aplikasi *nge-down* seperti yang diutarakan oleh Informan A sebagai berikut :

“Aplikasi *down* atau lambat sehingga dapat membuat data jadi tidak sinkron atau tidak update.” (Wawancara, 11 Oktober 2021).

Hambatan yang tidak berasal dari aplikasi *Mobile JKN* itu sendiri yaitu terkait sosialisasi ke peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan seperti yang diungkapkan oleh Informan B sebagai berikut :

“Hambatannya lebih ke sosialisasi ke peserta ini agak kurang, jadi peserta kadang kurang tau tentang fitur-fitur yang ada di *Mobile JKN*.” (Wawancara, 11 Oktober 2021).

Sejalan dengan itu, keterangan serupa juga diutarakan oleh salah satu petugas kepesertaan dan pelayanan peserta kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan yang sering menerima kunjungan peserta ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Kunjungan peserta mayoritas karena peserta memiliki kendala sinkronisasi

nomor *handphone* di aplikasi *Mobile JKN* Berikut yang dijelaskan oleh Informan C :

“Hambatan dari peserta karena nomor *handphone* yang tercatat itu tidak *update* atau nomor *handphone* yang lama. Sementara peserta sudah menggunakan nomor *handphone* yang baru untuk *login Mobile JKN*. Nomor *handphone* harus sinkron.” (Wawancara, 18 Oktober 2021).

Informan G selaku peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan mengutarakan hambatan yang dialaminya selama menggunakan aplikasi *Mobile JKN* sebagai berikut :

“Hambatan atau kesulitannya itu ketika jaringan internet lagi terganggu jadi lama atau tidak bisa mengakses aplikasi *Mobile JKN*.” (Wawancara, 12 November 2021).

Berdasarkan keterangan dari informan di atas mengenai indikator kerumitan dapat dikatakan bahwa aplikasi *Mobile JKN* dapat digunakan dengan mudah oleh peserta dan petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Hambatan yang dirasakan yaitu aplikasi *Mobile JKN* terkadang *down* atau lambat sehingga data jadi tidak sinkron. Membutuhkan jaringan internet untuk dapat mengakses aplikasi *Mobile JKN*.

Berdasarkan hasil observasi indikator kerumitan, aplikasi *Mobile JKN* mudah untuk digunakan karena bahasa yang digunakan juga mudah untuk dipahami oleh peserta BPJS Kesehatan. Persyaratan untuk melakukan pelayanan juga langsung tertera di fitur yang tersedia.

Berdasarkan hasil dokumentasi indikator kerumitan pada aplikasi *Mobile JKN* ditemukan bahwa memang diperlukan sinkronisasi nomor *handphone* yang terdaftar di *master call* BPJS Kesehatan. Ketika nomor *handphone* berbeda maka tidak akan dapat mengakses aplikasi *Mobile JKN*.

**Gambar 4.4 Peringatan Nomor Handphone Tidak Sinkron**



Dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil analisis wawancara, observasi dan dokumentasi dikaitkan dengan Teori Everett M. Rogers indikator kerumitan didapat hasil bahwa inovasi pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* mudah digunakan oleh peserta dan petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dengan syarat semua data harus sinkron agar dapat mengakses aplikasi *Mobile JKN*.

#### **4.2.4 Kemampuan Diujicobakan (*Triability*)**

Kemampuan diujicobakan inovasi yaitu suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya oleh penerima sebelum inovasi tersebut dilaksanakan atau digunakan. Ujicoba inovasi sebagai pengukur apakah inovasi yang akan dilaksanakan dapat diterima oleh penerima dan sudahkah sesuai dengan kebutuhan penerima. Ujicoba juga bisa sebagai evaluasi awal sebuah inovasi.

Ujicoba aplikasi *Mobile* JKN sebagai inovasi BPJS Kesehatan diutarakan oleh Informan A selaku petugas *IT Help Desk* BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tangerang sebagai berikut :

“Karena aplikasi ini bersifat nasional bukan lokal, jadi ujicobanya dilakukan di kantor pusat. Aplikasi yang diberikan dari kantor pusat ke kantor cabang itu sudah melalui proses pengecekan.” (Wawancara, 11 Oktober 2021).

Ujicoba aplikasi *Mobile* JKN hanya dilakukan di kantor pusat BPJS Kesehatan saja. Ketika sudah melewati tahapan-tahapan pengecekan kualitas dan sudah siap untuk didistribusikan ke kantor cabang BPJS Kesehatan barulah diluncurkan. Di kantor cabang terlebih dahulu diujicoba oleh petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Jika ada hambatan atau kendala maka dapat ditanyakan ke *IT Help Desk* kantor cabang masing-masing.

Masih banyak peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan yang baru mengetahui aplikasi *Mobile* JKN ketika sedang ada urusan ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dikarenakan tidak adanya ujicoba aplikasi *Mobile* JKN ke peserta BPJS Kesehatan. Hal tersebut diutarakan oleh Informan G sebagai berikut :

“Tidak ada *test* aplikasi. Jadi sewaktu datang ke kantor BPJS Kesehatan itu langsung diberi tahu untuk menggunakan aplikasi *Mobile* JKN ini.” (Wawancara, 12 November 2021).

Sejalan dengan ujicoba aplikasi *Mobile* JKN, pelatihan untuk menggunakan aplikasi tersebut juga sangat diperlukan. Apalagi di dalam aplikasi tersebut semua pelayanan BPJS Kesehatan sudah tertera. Baik petugas maupun peserta BPJS Kesehatan sebagai pengguna aplikasi memerlukan panduan dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Dari sisi petugas BPJS Kesehatan Tangerang

Selatan, terdapat *User Manual* sebagai petunjuk teknis menggunakan aplikasi *Mobile JKN* diutarakan oleh Informan A dan Informan C sebagai berikut :

“Pelatihan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* belum ada. Kalau di kantor, sosialisasi aplikasi *Mobile JKN* berupa BPS yaitu *Best Practice Sharing* tapi memang tidak rutin dilakukannya dan biasanya di awal rilis aplikasi. Tetapi dari tim kantor pusat itu ketika ada aplikasi baru atau perbaruan aplikasi, itu selalu memberikan *User Manual* sebagai panduan.” (Wawancara, 11 Oktober 2021 dan 18 Oktober 2021).

Pelatihan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* bagi peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan ternyata tidak ada. Hal tersebut diutarakan oleh Informan I sebagai berikut:

“Tidak pelatihan. Baca-baca sendiri saja dari aplikasinya.” (Wawancara, 15 November 2021).

Beda halnya dengan peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan yang bekerja di perusahaan. Menurut Informan D dan Informan E, pelatihan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* di perusahaan dilakukan melalui PIC (*Person In Charge*) perusahaan, yaitu HRD. Dapat dilihat dari kutipan di bawah ini:

“Pihak BPJS Kesehatan kalau ada *update* sistem baru, *update* aplikasi baru, atau *update* menu-menu baru, biasanya menghubungi setiap PIC perusahaan. Lalu, pelatihan dari PIC perusahaan ini beda-beda, dapat melalui Zoom atau bahkan hanya melalui e-mail saja.” (Wawancara, 11 Oktober 2021 dan 12 Oktober 2021).

Kemampuan diujicoba sebuah inovasi bertujuan untuk melihat sejauh mana keunggulan inovasi tersebut dapat diterima oleh pengguna. Pada ujicoba aplikasi *Mobile JKN*, peserta dapat menerima keunggulan-keunggulan yang didapatkan dari aplikasi *Mobile JKN*, namun masih terdapat keluhan dari peserta dan

petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Hal tersebut diutarakan oleh Informan A sebagai berikut:

“Keluhan banyaknya terkait aplikasi *down* atau lambat, itu karena yang akses banyak dan ini sifatnya nasional seluruh Indonesia. Semakin banyak pengguna, semakin banyak bebannya.” (Wawancara, 11 Oktober 2021).

Menurut Informan C dan Informan D, hambatan yang paling banyak dialami oleh peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan adalah terkendala *login* aplikasi *Mobile JKN* karena nomor *handphone* yang tidak sinkron dan lupa kata sandi atau *e-mail*. Keluhan lainnya dikarenakan ada kendala sinyal internet sehingga peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan tidak dapat mengakses aplikasi *Mobile JKN*. Dapat dilihat dari kutipan di bawah ini:

“Rata-rata keluhannya peserta terkendala *login*. Banyak peserta yang lupa kata sandi, *e-mail*, dan nomor *handphone* yang terdaftar. Keluhan lainnya aplikasi lambat karena ada kendala dari sinyal” (Wawancara, 18 Oktober 2021 dan 11 Oktober 2021).

Berdasarkan keterangan dari informan di atas mengenai indikator kemampuan diujicobakan dapat dikatakan bahwa aplikasi *Mobile JKN* hanya diujicobakan di kantor pusat BPJS Kesehatan. Distribusi ke kantor cabang BPJS Kesehatan sudah berupa aplikasi dengan data *live*. Tidak ada ujicoba aplikasi *Mobile JKN* ke kantor cabang BPJS Kesehatan maupun ke peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Pelatihan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* juga hanya berupa panduan, untuk petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan disebut *User Manual*, dan panduan untuk peserta BPJS Kesehatan dapat dilihat di aplikasi *Mobile JKN* dan internet. Bagi peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan yang bekerja di perusahaan, maka pelatihannya melalui PIC perusahaan masing-masing.

Peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan merasakan kemudahan melakukan pelayanan BPJS Kesehatan dengan adanya aplikasi *Mobile JKN*, namun masih terdapat beberapa kendala. Kendala yang sering dialami peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan adalah lupa kata sandi dan nomor handphone sehingga tidak dapat *login* untuk mengakses aplikasi *Mobile JKN*. Sehingga harus ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan untuk dibenarkan atau *di-update*.

Berdasarkan hasil observasi indikator kemampuan diujicobakan inovasi pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Tangerang Selatan didapatkan bahwa tidak ada ujicoba aplikasi *Mobile JKN* ke peserta. Peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan baru mengetahui adanya aplikasi *Mobile JKN* ketika aplikasi tersebut sudah diluncurkan. Bahkan juga banyak peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan yang baru mengetahui aplikasi *Mobile JKN* ketika datang ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Untuk fitur-fitur aplikasi *Mobile JKN*, dapat berfungsi dengan baik tergantung kuatnya jaringan internet pengguna, tetapi fitur *Skrining Mandiri Covid-19* tidak dapat diakses meskipun jaringan internet bagus.

Berdasarkan hasil dokumentasi indikator kemampuan diujicobakan aplikasi *Mobile JKN* didapatkan bahwa aplikasi yang digunakan oleh peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan sudah berbentuk aplikasi siap guna sehingga tidak ada ujicoba sebelum peluncuran. Namun pembaharuan aplikasi *Mobile JKN* tetap terus dilakukan oleh BPJS Kesehatan.

Dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil analisis wawancara, observasi dan dokumentasi dikaitkan dengan Teori Everett M. Rogers indikator kemampuan diujicobakan didapat hasil bahwa inovasi pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* hanya melakukan ujicoba di kantor pusat BPJS

Kesehatan. Pelatihan terkait cara penggunaan aplikasi *Mobile JKN* berbentuk panduan. Meskipun tidak ada ujicoba, BPJS Kesehatan terus mengembangkan dan memperbaharui fitur-fitur yang terdapat di aplikasi *Mobile JKN*.

#### 4.2.5 Kemampuan Diamati (*Observability*)

Hasil dari suatu inovasi bila mudah diamati maka akan mudah diterima oleh penerima inovasi. Masyarakat sebagai penerima pelayanan lebih senang jika proses serta hasil dari pelayanan dapat dengan mudah dilihat dan diamati. Inovasi pelayanan BPJS Kesehatan, aplikasi *Mobile JKN*, memudahkan peserta serta petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dalam melakukan pelayanan. Dengan peserta BPJS Kesehatan dapat *self-service* sehingga peserta tersebut dapat melihat proses dari pelayanan BPJS Kesehatan. Seperti yang dijelaskan oleh Informan H sebagai berikut :

“Ketika mengubah kelas di aplikasi, gak lama saya langsung bisa *download* kartu BPJS Kesehatan yang sudah diperbaharui. Jadi saya dikirimin *e-mail* kartu baru dengan kelas baru itu. Selain itu untuk mengecek tunggakan pembayaran juga bisa dilihat.” (Wawancara, 12 November 2021).

Hasil pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* yang dapat diamati selain kartu peserta *digital* dan premi, yaitu hasil *skrining* kesehatan. Seperti yang dijelaskan oleh Informan D, Informan G, dan Informan J sebagai berikut :

“Pas *skrining* itu hasilnya langsung keluar, jadi bisa langsung mengetahui tingkat risiko penyakit yang dipunya.” (Wawancara, 11 Oktober 2021, 12 November 2021, dan 15 November 2021).

Berdasarkan keterangan dari informan di atas mengenai indikator kemampuan diamati dapat dikatakan bahwa hasil dari

pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* mudah untuk diamati. Salah satunya dapat dilihat di fitur kartu digital jika peserta mengubah data kepesertaan apakah berhasil diubah atau tidak, dan hasil *skrining* kesehatan. Lalu, untuk fitur premi juga dapat dilihat jika kita sudah membayar atau belum, apakah lunas atau ada tunggakan.

Berdasarkan hasil observasi indikator kemampuan diamati inovasi pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* didapatkan bahwa hasil dari pelayanan yang dilakukan di *Mobile JKN* dapat dilihat dengan mudah oleh peserta BPJS Kesehatan. Ketika peserta melakukan ubah data peserta, otomatis data di kartu peserta BPJS Kesehatan ikut keubah. Tanpa perlu datang ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan, peserta dapat melihat kartu peserta yang baru di aplikasi *Mobile JKN*, yang disebut kartu peserta *digital*. Selain itu, hasil *skrining* juga dapat peserta liat langsung setelah melakukan *skrining* kesehatan.

#### **Gambar 4.5 Hasil *Skrining* Kesehatan**



Berdasarkan hasil dokumentasi indikator kemampuan diamati inovasi pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* didapatkan bahwa informasi dari hasil pelayanan BPJS Kesehatan menggunakan bahasa yang jelas sehingga dapat dimengerti dengan mudah oleh peserta BPJS Kesehatan.

Dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil analisis wawancara, observasi dan dokumentasi dikaitkan dengan Teori Everett M. Rogers indikator kemampuan diamati didapatkan bahwa hasil pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* dapat dilihat dengan mudah oleh peserta BPJS Kesehatan tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan untuk memastikan apakah pelayanan yang dilakukan berhasil atau tidak. Karena semua sudah dapat dilihat di aplikasi *Mobile JKN*.

