

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1 Inovasi Pelayanan BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi *Mobile* JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)**

Dalam rangka mempercepat pelayanan, BPJS Kesehatan membuat aplikasi *Mobile* JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Aplikasi *Mobile* JKN merupakan salah satu kanal layanan dari BPJS Kesehatan yang dapat digunakan oleh calon peserta atau peserta BPJS Kesehatan dalam melakukan proses administrasi kepesertaan. Aplikasi *Mobile* JKN berfokus untuk mengakomodir layanan-layanan BPJS Kesehatan berada dalam satu aplikasi. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan minat calon peserta BPJS Kesehatan untuk mendaftar sebagai peserta dan membantu peserta BPJS Kesehatan untuk mendapatkan secara maksimal manfaat dari jaminan kesehatan.

Inovasi pelayanan publik merupakan gagasan atau ide baik asli maupun adaptasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik juga tidak mengharuskan sesuatu yang baru, melainkan dapat berupa pendekatan baru baik berupa hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada pelayanan publik yang sudah ada. Inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya. Agar dapat menilai aplikasi *Mobile* JKN berjalan secara maksimal diperlukan indikator-indikator untuk mengukur pencapaian inovasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teori dari Everett M. Rogers dalam menganalisis inovasi pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile* JKN.

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

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan, aplikasi *Mobile JKN* memiliki beberapa keunggulan. Keunggulan dari inovasi pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* yang pertama yaitu bersifat *mobile*. Karena bersifat *mobile* maka calon peserta, peserta, maupun petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dapat menggunakan aplikasi ini dimana saja dan kapan saja. Pelayanan BPJS Kesehatan menjadi lebih efektif dan efisien. Peserta tidak perlu menghabiskan biaya untuk mengurus urusan BPJS Kesehatan, seperti biaya transportasi atau biaya lain-lain. Dengan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, peserta dapat menghemat waktu karena tidak perlu datang ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Peserta BPJS Kesehatan dapat melakukan *self-service* pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* karena peserta mengakses sendiri pelayanan yang diperlukan.

Dengan adanya keunggulan-keunggulan tadi, aplikasi *Mobile JKN* memiliki manfaat. Manfaat yang dirasakan oleh pegawai BPJS Kesehatan Tangerang Selatan adalah dapat mengurangi kunjungan peserta ke kantor cabang dikarenakan peserta dapat *self-service*. Lalu, aplikasi *Mobile JKN* juga sebagai media BPJS Kesehatan untuk memberikan pengetahuan serta mengedukasi masyarakat terkait info-info BPJS Kesehatan dan program-program JKN. Selain petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan, aplikasi *Mobile JKN* juga bermanfaat bagi peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Dengan adanya aplikasi *Mobile JKN*, peserta tidak perlu datang ke kantor cabang jika ingin mengurus administrasi kepesertaan BPJS Kesehatan. Hanya dengan membuka aplikasi *Mobile JKN* sudah bisa mengurus keperluan. Mengakses aplikasi *Mobile JKN* pun

dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun asalkan tersedia jaringan internet.

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. Peserta dapat langsung mengubah data peserta dengan memilih sesuai dengan yang diinginkan oleh peserta. Sedangkan ketika mengubah data peserta ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan, peserta perlu menyiapkan berkas-berkas seperti KTP, kartu peserta BPJS Kesehatan, KK, bukti pembayaran, dan fotokopi buku rekening.

Berdasarkan hasil dokumentasi ditemukan bahwa aplikasi *Mobile JKN* memang mengakomodir semua pelayanan BPJS Kesehatan. Banyak fitur-fitur di dalam aplikasi *Mobile JKN* seperti pendaftaran peserta, perubahan data peserta, pembayaran iuran, premi, ketersediaan tempat tidur, pendaftaran pelayanan, jadwal pelayanan, konsultasi dokter, tanggungan obat, pemberian informasi, penanganan pengaduan, dan *skrining* mandiri. Fitur-fitur tersebut menguntungkan bagi peserta BPJS Kesehatan karena jadi mempermudah pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi inovasi pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* didapatkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* mempunyai keunggulan dan bermanfaat sehingga mempercepat dan mempermudah peserta

BPJS Kesehatan Tangerang Selatan untuk melakukan pelayanan dari rumah.

### 5.1.2 Kesesuaian (*Compatibility*)

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa aplikasi *Mobile JKN* mendapatkan respon positif, baik dari peserta maupun petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Dengan adanya aplikasi *Mobile JKN*, peserta dan petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan merasa terbantu. Tanpa perlu datang ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan, peserta dapat mengakses semua jenis pelayanan BPJS Kesehatan karena sudah terakomodir di aplikasi *Mobile JKN*.

Dalam hal mengurangi panjang antrean tidak hanya di kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan saja, tetapi juga dapat mengurangi panjang antrean di fasilitas kesehatan BPJS Kesehatan. Karena dalam aplikasi *Mobile JKN* terdapat menu Pendaftaran Pelayanan. Menu tersebut dapat membantu peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan untuk mendaftarkan pelayanan jika ingin berobat dan setelah itu akan mendapatkan nomor antrean. Ketika sudah mengetahui nomor antrean, maka peserta tidak perlu mengantre lama-lama di fasilitas kesehatan yang dituju.

Selain mengurangi panjang antrean, melakukan pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* juga mempercepat pelayanan. Tidak memerlukan waktu lama untuk mengubah kelas dan/atau fasilitas kesehatan tingkat pertama. Selama kelas dan/atau fasilitas kesehatan tingkat pertama di kartu *digital* sudah berubah, maka langsung bisa dipakai. Dengan begitu aplikasi *Mobile JKN* mempermudah pelayanan BPJS Kesehatan. Apalagi bagi peserta BPJS Kesehatan yang bekerja dari hari Senin sampai Jum'at tidak

memiliki waktu untuk datang ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dapat terbantu dengan aplikasi *Mobile JKN*.

Selama masa pandemi, aplikasi *Mobile JKN* juga menjawab persoalan peserta dan pegawai BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Ketika diwajibkan untuk isolasi mandiri, kapasitas dalam suatu ruangan tentunya dibatasi sehingga aktivitas kantor dilakukan dari rumah. Maka tidak perlu khawatir tidak dapat melakukan pelayanan BPJS Kesehatan, karena baik peserta maupun pegawai BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dapat mengakses aplikasi *Mobile JKN* dari rumah.

Inovasi BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* dapat menyesuaikan dengan Misi BPJS Kesehatan yang pertama yaitu meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi. Pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* sudah terintegrasi dengan fasilitas kesehatan. Namun belum semua fasilitas kesehatan benar-benar menginput data ke aplikasi *Mobile JKN*. Terbukti masih ada riwayat pelayanan yang tidak sesuai. Lalu juga masih ada juga fasilitas kesehatan yang tidak menyediakan konsultasi dokter.

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*. Pelayanan hanya dapat dilakukan di halaman depan kantor. Jika pelayanan BPJS Kesehatan yang diperlukan peserta tidak terlalu rumit, maka peserta akan diarahkan untuk 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 yang di dalamnya berisi pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan oleh peserta BPJS Kesehatan. Meskipun banyak menjawab pertanyaan yang sering ditanyakan oleh peserta, ternyata ada beberapa pertanyaan di FAQ yang tidak dapat dibuka. 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. Namun pihak BPJS Kesehatan tidak merespon pengaduan dari peserta dengan cepat. Permintaan informasi dan pengaduan di aplikasi *Mobile JKN* dari peserta direspon oleh pihak BPJS Kesehatan lebih dari sehari.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi didapatkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* membantu peserta dan petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan karena aplikasi *Mobile JKN* dapat diakses kapan saja tanpa harus menunggu hari kerja asalkan ada jaringan internet di *handphone* masing-masing pengguna.

### **5.1.3 Kerumitan (*Complexity*)**

Berdasarkan hasil wawancara didapati bahwa peserta dan pegawai BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dapat memahami dengan mudah cara kerja aplikasi *Mobile JKN*, menandakan bahwa aplikasi *Mobile JKN User Friendly*. Untuk peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan yang melakukan *self-service* dapat memahami dengan mudah alur-alur dalam melakukan pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*. Untuk ukuran aplikasi, *Mobile JKN* merupakan aplikasi yang *simple* dengan bahasa yang termasuk mudah untuk dipahami. Tetapi masih ada peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan yang belum familiar dengan teknologi, maka peserta tersebut langsung mendatangi kantor BPJS

Kesehatan Tangerang Selatan, baik untuk menanyakan tentang cara menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dan/atau melakukan pelayanan BPJS Kesehatan.

Menurut para peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan, cara menggunakan setiap fitur termasuk mudah. Fitur ubah data peserta; dapat langsung mengganti alamat email, memilih serta mengubah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), dan mengganti kelas tanpa memerlukan berkas. Fitur ketersediaan tempat tidur; cari fasilitas kesehatan, klik fasilitas kesehatan yang dituju, dan langsung tertera jumlah ruangan di setiap kelas. Fitur pendaftaran pelayanan; hanya bisa ke FKTP, untuk mendaftarnya langsung pilih dokter yang tersedia lalu isi keluhan dan langsung mendapatkan nomor antrean. Fitur konsultasi dokter; harus *skrining* terlebih dahulu, setelah itu dapat ke fitur konsultasi dokter dan memilih dokter yang tersedia, lalu isi keluhan dan menunggu jawaban dari dokter. Fitur pembayaran; tinggal pilih bank yang dipunya, setelah itu tinggal mengaktifkan. Fitur informasi dan pengaduan; klik tanda tambah, lalu pilih tanggal, pilih ingin pengaduan keluhan atau permintaan informasi, setelah itu isi keluhan atau informasi yang diminta, setelah itu tinggal menunggu jawaban dari BPJS Kesehatan. Fitur *skrining*; isi data-data yang diperlukan seperti berat badan dan tinggi badan, lalu setelah itu dapat langsung menjawab pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur tingkat risiko penyakit diabetes/hipertensi/jantung/ginjal, setelah itu langsung keluar hasilnya. Untuk fitur-fitur lain, setelah klik fitur tersebut langsung tertera informasi yang disediakan sesuai dengan fiturnya.

Meskipun aplikasi *Mobile* JKN mudah untuk digunakan, ternyata masih terdapat hambatan yang dialami oleh peserta maupun pegawai BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Untuk peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan, hambatan yang dirasakan lebih ke teknis, karena jaringan internet sangat mempengaruhi jalannya

aplikasi *Mobile JKN*. Peserta harus mempunyai jaringan internet untuk mengakses aplikasi *Mobile JKN*. Hambatan lainnya yang dirasakan peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan itu terkait nomor *handphone* yang tidak sinkron saat *login* aplikasi *Mobile JKN* dengan nomor *handphone* yang terdaftar di *master call* BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Biasanya peserta lupa dan/atau sudah mengganti nomor *handphone* yang lama menjadi baru. Hal tersebut menyebabkan peserta tidak dapat *login* ke aplikasi *Mobile JKN* dan harus mengurus ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Untuk pegawai BPJS Kesehatan Tangerang Selatan juga merasakan hambatan teknis seperti aplikasi sedang *down* atau lambat yang menyebabkan data jadi tidak *update* dan tidak sinkron.

Hambatan lainnya terkait dengan sosialisasi aplikasi *Mobile JKN* yang belum maksimal. Meskipun saat ini sudah masuk ke era *digital*, namun masih banyak masyarakat yang belum begitu paham dengan teknologi. Apalagi peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan banyak yang berusia dewasa sampai lansia. Sehingga belum semua peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan paham menggunakan 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 guna melakukan pelayanan juga sudah 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*. Jika sudah bisa *login* atau mengakses ke aplikasinya, maka tidak ada kesulitan bagi peserta BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dari indikator kerumitan pada aplikasi *Mobile* JKN dapat disimpulkan 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. Diperlukan juga sosialisasi ke peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dikarenakan masih banyak peserta yang tidak mengetahui adanya aplikasi *Mobile* JKN.

#### **5.1.4 Kemampuan Diujicobakan (*Triability*)**

Berdasarkan hasil wawancara didapati ujicoba aplikasi *Mobile* JKN hanya dilakukan di kantor pusat BPJS Kesehatan. Dikarenakan aplikasi *Mobile* JKN ini bersifat nasional, maka untuk ujicobanya hanya dilakukan di kantor pusat BPJS Kesehatan saja. Mekanisme uji coba aplikasi *Mobile* JKN terdapat dua segmen, yaitu ujicoba di kantor pusat BPJS Kesehatan dan di kantor cabang BPJS Kesehatan. Ujicoba aplikasi *Mobile* JKN di kantor pusat BPJS Kesehatan sebelum aplikasi dijalankan itu ada aplikasi khusus untuk *testing*. Karena belum rilis jadi tidak terkoneksi ke data *live* dan tidak mengganggu operasional. Kalau ujicoba di kantor cabang, datanya sudah *live*. Jadi ujicobanya itu berupa melakukan pengujian di datanya masing-masing.

Pelatihan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN bagi petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan itu tidak ada, hanya terdapat panduan teknis yang disebut *User Manual*. *User Manual* diberikan kepada petugas BPJS Kesehatan setiap ada pembaharuan aplikasi. Kalau ada kendala atau ada yang masih kurang dapat dipahami, maka dapat ditanyakan ke *IT Help Desk* kantor cabang masing-masing. Dan kalau memang ada kendala yang tidak bisa diatasi di kantor cabang, maka dinaikkan ke kantor pusat.

Pelatihan bagi peserta BPJS Kesehatan juga tidak ada. Peserta hanya membaca sendiri panduan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* melalui internet atau mempelajari langsung dengan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Ada juga peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan yang menjadi karyawan di sebuah perusahaan. Jadi melalui PIC perusahaan diberikan edukasi dan pelatihan terkait cara menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Ketika ada pembaharuan terkait aplikasi *Mobile JKN*, BPJS Kesehatan menghubungi setiap PIC perusahaan untuk memberikan pelatihan dan edukasi. Dalam memberikan pelatihan dan edukasi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* setiap PIC perusahaan berbeda-beda, ada yang memberikan pelatihan secara langsung dan ada juga PIC perusahaan yang memberikan pelatihan dan edukasi melalui *e-mail* namun tidak detail hanya berupa panduan.

Inovasi yang sudah berjalan juga dapat dijadikan ujicoba untuk mengukur sejauh mana inovasi tersebut diterima oleh pengguna. Pada aplikasi *Mobile JKN*, peserta dan petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dapat dengan mudah menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, namun terdapat beberapa keluhan. Berdasarkan hasil wawancara, keluhan dari peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan ketika menggunakan aplikasi *Mobile JKN* rata-rata terkait akses aplikasi. Karena aplikasi *Mobile JKN* jangkauannya nasional, maka yang memakai juga banyak, ada pegawai BPJS Kesehatan, peserta BPJS Kesehatan, fasilitas kesehatan BPJS Kesehatan, serta lembaga-lembaga terhubung lainnya. Oleh karena itu, aplikasi terkadang *down* yang menyebabkan data tidak *update*. Aplikasi *down* ini bisa disebabkan karena dari aplikasi itu sendiri maupun karena jaringan internet pengguna. Lalu terkait akses masuk aplikasi *Mobile JKN*, banyak peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan yang datang ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan karena lupa nomor *handphone*, lupa kata sandi, atau lupa *e-mail* untuk *login*

ke aplikasi *Mobile* JKN. Namun tidak semua peserta pernah merasakan aplikasi *down*. Ada pula peserta yang lancar ketika memakai aplikasi *Mobile* JKN sehingga tidak memiliki keluhan.

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, sudah dicoba beberapa kali tetap tidak bisa.

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.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan 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-menerus mengembangkan dan memperbaharui fitur-fitur yang terdapat di aplikasi *Mobile* JKN untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan BPJS Kesehatan.

### 5.1.5 Kemampuan Diamati (*Observability*)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan, didapati bahwa hasil pelayanan BPJS Kesehatan yang dilakukan melalui aplikasi *Mobile JKN* mudah diamati oleh peserta dan pegawai BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Ketika mengubah kelas dan/atau fasilitas kesehatan tingkat pertama, di aplikasi *Mobile JKN* langsung tertera perubahan kelas dan/atau fasilitas kesehatan tingkat pertama di kartu digital yang baru. Selain itu, pada menu premi juga tertera dengan jelas total tagihan dan denda pelayanan. Hasil dari *skrining* penyakit juga langsung dapat dilihat oleh peserta. Jadi, peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dapat mengetahui *output* yang dihasilkan dari pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*.

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 di aplikasi *Mobile JKN*, kartu peserta *digital* juga dapat dikirim ke *e-mail* pengguna. Jadi peserta dapat menunjukkan kartu peserta *digital* tersebut jika lupa membawa kartu peserta BPJS Kesehatan. Selain kartu peserta *digital*, hasil *skrining* kesehatan yang dilakukan melalui aplikasi *Mobile JKN* juga dapat langsung dilihat tingkat risiko penyakit diabetes, hipertensi, jantung, dan ginjal.

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.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi indikator kemampuan diamati dapat disimpulkan 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*.

