

Pemanfaatan Kanal Layanan Digital dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional di Masa Pandemi Covid 19

Utilization of Digital Service Channels in the National Health Insurance Program during the Covid 19 Pandemic

Gusti Agung Sri Guntari¹, Ni Putu Ayu Wulan Noviyanti²

^{1,2}Program Studi Administrasi Kesehatan Stikes Kesdam IX/Udayana
Denpasar, Bali

Corresponding author : sriguntari19@gmail.com

Abstrak

Program Jaminan Kesehatan Nasional merupakan program jaminan sosial yang bersifat wajib dan diperuntukkan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Dalam implementasi program JKN, BPJS Kesehatan selaku badan penyelenggara program JKN terus berupaya untuk meningkatkan pelayanannya agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Upaya yang dilakukan adalah dengan memperbanyak kanal layanan digital yang dapat dimanfaatkan oleh peserta seperti Pandawa Pelayanan Administrasi Melalui *Whatsapp*, Chika (*Chat Assitant* JKN) serta aplikasi *Mobile JKN*. Aplikasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemudahan bagi peserta khususnya pada masa pandemi covid 19. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan melakukan *indepth interview* dengan 7 orang informan yang merupakan peserta JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan kanal layanan digital dalam program Jaminan Kesehatan Nasional di Masa Pandemi Covid 19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kanal layanan tersebut dapat dimanfaatkan dengan mudah dan memberikan kemudahan dalam melakukan perubahan data maupun mengakses pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Jaminan Kesehatan Nasional, Pandawa, Chika, Mobile JKN

Abstract

The National Health Insurance Program is a mandatory social security program and is intended for all Indonesians. In implementing the JKN program, BPJS Kesehatan as the organizing body of the JKN program continues to strive to improve its services to make it more accessible to the public. The efforts made are to expand digital service channels that can be utilized by participants such as Pandawa Administration Services Via Whatsapp, Chika (Chat Assitant JKN) and the JKN Mobile application. The application is expected to increase convenience for participants, especially during the Covid-19 pandemic. This research is a qualitative research by conducting indepth interviews with 7 informants who are JKN participants. This study aims to determine the use of digital services in the National Health Insurance program during the Covid-19 Pandemic. The results showed that these service channels can be used easily and provide convenience in making data changes and accessing health services.

Keywords : National Health Insurance, Pandawa, Chika, Mobile JKN

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional merupakan program jaminan sosial yang bersifat wajib dan diperuntukkan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Program ini bertujuan untuk memberikan perlindungan finansial bagi masyarakat saat membutuhkan pelayanan kesehatan.

Dalam implementasi program JKN, BPJS Kesehatan selaku badan penyelenggara program JKN terus berupaya untuk terus meningkatkan pelayanannya agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Upaya yang dilakukan adalah dengan memperbanyak kanal layanan digital yang dapat dimanfaatkan oleh peserta seperti Pandawa Pelayanan Administrasi Melalui *Whatsapp*, Chika (*Chat Assitant JKN*) serta aplikasi *Mobile JKN*. Pengembangan kanal layanan digital dikembangkan agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan mudah terlebih di masa pandemi covid 19 yang membatasi kontak antar individu.

Kondisi pandemi menyebabkan adanya pembatasan terkait pergerakan orang, fungsi layanan atau aturan tentang jarak antar individu. Hal tersebut menyebabkan teknologi digital memiliki potensi yang diharapkan dapat mempertahankan fungsi ekonomi serta memungkinkan masyarakat masih bias mengakses layanan dasar yang diperlukan untuk kegiatan sehari-hari, salah satunya layanan kesehatan (Junaidi, 2021). Dengan inovasi digitalisasi tersebut, diharapkan masyarakat semakin dipermudah dan tidak perlu lagi datang ke kantor BPJS Kesehatan untuk mendapatkan informasi dan pelayanan administrasi. Bagi peserta, inovasi tersebut tentu dapat menghemat waktu dan biaya. Aplikasi *Mobile JKN* juga dapat meningkatkan kepuasan peserta dalam memanfaatkan layanan kesehatan karena peserta dapat mengakses antrian online melalui aplikasi sehingga tidak harus menunggu terlalu lama di fasilitas kesehatan yang dituju (Angelita, Lukman and Tahir, 2022). Selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan kanal pelayanan digital dari program Jaminan Kesehatan Nasional.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana pemanfaatan kanal layanan digital yang diperuntukkan bagi peserta JKN. Penelitian ini dilakukan dengan *indepth interview* dengan subjek penelitian sejumlah 7 orang informan yang merupakan peserta JKN dan berdomisili di Kabupaten Giayar, Bali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 7 orang informan yang merupakan peserta Jaminan Kesehatan Nasional dan berasal dari Kabupaten Gianyar. Adapun karakteristik informan dapat dilihat pada tabel 1.

Table 1.

Karakteristik Informan Penelitian

Variabel	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	3	42.86
Perempuan	4	57.14
Usia		
20-30	2	28.57
30-40	5	71.43
Pendidikan Terakhir		
SMA	1	14.29
Diploma/Sarjana	6	85.71
Pekerjaan		
Wiraswasta	3	42.86
Pekerja Swasta	3	42.86
Tidak Bekerja	1	14.29

Tabel 1 menunjukkan distribusi karakteristik informan yang dalam penelitian ini. Dari 7 informan, 57.14% diantaranya adalah laki-laki. Dilihat dari sebaran usia, 71.43 informan ada di rentang usia 30-40 tahun dan 28.57% berusia 20-10 tahun. Sebagian besar pendidikan terakhir informan adalah diploma/sarjana yaitu sebesar 85.71%. Selanjutnya untuk pekerjaan informan, terdapat 42.86% yang merupakan wiraswasta, 42.86% merupakan pekerja swasta serta 14.29% yang tidak bekerja.

Adapun kanal layanan digital dalam program JKN yang dapat dimanfaatkan oleh peserta diantaranya Pandawa, Chika dan Aplikasi Mobile JKN. Ketiga kanal tersebut merupakan inovasi yang dapat dimanfaatkan oleh peserta JKN untuk kebutuhan seperti mengecek status kepesertaan, mengecek status tagihan, pengaduan layanan maupun mengecek lokasi fasilitas kesehatan. Chika (*Chat Assistant JKN*) merupakan pelayanan informasi melalui obrolan robot yang dapat melakukan percakapan manusia melalui pesan suara dan obrolan teks, dan dilanjutkan dengan kanal layanan Adminitrasi melalui *Whatsapp* (Pandawa), yang beroperasi setiap hari senin sampai dengan Jumat di jam kerja yaitu Pukul 08.00 – 15.00 waktu setempat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diperoleh bahwa seluruh informan sudah pernah memanfaatkan ketiga layanan tersebut. Adapun beberapa kutipan wawancara dijabarkan sebagai berikut :

".. sekarang sudah bagus ya.. mau ngecek-ngecek apa sudah gampang.. bisa lewat aplikasi sama WA itu juga bisa.." (In01)

"... saya sudah tidak pernah ke kantor BPJS lagi sih sekarang.. karena pindah faskes juga sudah bisa dari HP ya.. gampang.. bisa hemat tenaga lah..." (In03)

".. saya biasanya pakai mobile JKN sih untuk cek tagihannya.. tapi kan kalau ada kendala kita diarahkan ke WA itu apaa ya namanya.. yang jelas kita dibantu sama nomor diWA itu tapi Cuma bisa dijam kerja aja.. kalau di aplikasi kan bebas waktunya ya.." (In06)

Dari kutipan wawancara diatas, dapat disampaikan bahwa informan telah memanfaatkan layanan baik aplikasi mobile JKN, Pandawa maupun Chika untuk kebutuhan seperti penggantian fasilitas kesehatan maupun mengecek tagihan. Penggunaan layanannya pun dinyatakan mudah dipahami dan dioperasikan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Herlinawati *et,al* (2021) yang menyatakan bahwa prosedur penggunaan aplikasi mobile JKN cenderung mudah dan peserta menyatakan puas. Sebagian besar juga informan merasa puas akan pelayanan yang diterima, seperti kutipan berikut :

".. wah cukup puas ya.. sejak ada aplikasi ini jadi lebih simple lah.. gak repot lagi mengurus berkas-berkas, ngantre lagi kan.." (In05)

"...puas yaa.. apalagi sekarang juga sudah bisa ngambil antrian online gitu ya.. saya lihat di aplikasi itu lengkap sekali fiturnya.."(In06)

Dengan adanya pelayanan digital, peserta merasa sangat terbantu dan dipermudah ditambah fitur layanan pada aplikasi mobile JKN yang semakin lengkap. Hal tersebut sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa peserta JKN merasa puas dengan informasi yang ditampilkan serta kemudahan akses pada pelayanan Pandawa dan Chika (Nahdiana *et al.*, 2022). Dengan hadirnya kanal layanan digital ini memberikan banyak kemudahan bagi peserta, yang dulunya segala hal administrative harus dilakukan di kantor BPJS Kesehatan, kini sudah lebih mudah dapat dilakukan dalam genggaman. Sehingga secara tidak langsung beban kerja pegawai BPJS Kesehatan pun berkurang (Sagala *et al.*, 2022).

Peneliti juga menggali informasi mengenai kendala yang pernah dihadapi saat memanfaatkan layanan tersebut, yang dijabarkan dengan kutipan berikut :

".. sejauh ini sih lancar aja yaa.. Cuma mungkin waktunya aja ya.. kalau bisa diperpanjang, siapa tau kan malam-malam kita butuh.." (In07)

"... hmm kadang di aplikasi mobile JKN itu sih kita harus masukan data berkali-kali itu.. jadi pas cepet-cepet itu kan yaa lupa ya nomor kartunya berapa.. jadi agak repot sedikitlah ngisi data terus.." (In03)

Adapun kendala yang dihadapi terkait dengan waktu layanan Pandawa dan ketentuan *log in* pada aplikasi mobile JKN. Terkait dengan kendala yang dihadapi pada Pandawa, pelayanan hanya dapat dilakukan pada jam kerja, karena layanan tersebut dikelola langsung oleh pegawai BPJS Kesehatan, lain halnya dengan Chika yang pengoperasiannya dilakukan oleh robot. Untuk aplikasi mobile JKN, peserta diwajibkan memasukkan identitas peserta kembali saat ingin log in kembali pada aplikasi. Hal tersebut dirasa masih merepotkan apabila peserta terburu-buru ingin masuk ke aplikasi. Namun, hal tersebut diberlakukan untuk kepentingan kerahasiaan data peserta. Selanjutnya peneliti menggali informasi mengenai masukan yang dapat diberikan untuk perbaikan program JKN, sebagai berikut :

"... harus ada sosialisasi ya.. karena ini saya taunya dari temen.. dan awalnya ragu-ragu yaa.. hmm bener gak nih.. gitu kan jadinya.. saya coba-coba eeh beneran bisa.. mungkin biar lebih banyak yang tau jadi lebih giat lagi sosialisasinya.. (In02)

Hampir seluruh informan berharap dilakukan sosialisasi yang lebih gencar lagi untuk memaksimalkan manfaat dari kanal layanan tersebut. dengan dimaksimalkannya sosialisasi, maka diharapkan lebih banyak lagi yang mengetahui kanal layanan tersebut dan lebih banyak lagi yang dapat memanfaatkannya, mengingat fitur yang disediakan sangat bermanfaat. Selanjutnya hal tersebut juga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan peserta dalam program JKN. Hal ini sejalan dengan penelitian Nisa *et al.*, (2020) yang menyatakan bahwa sebagian besar peserta JKN-KIS merasa puas terhadap kualitas pelayanan kanal pendaftaran. Kanal layanan digital tersebut memberikan kemudahan bagi peserta dalam mendapatkan informasi, pelayanan kesehatan, pendaftaran peserta maupun pemindahan fasilitas kesehatan.

KESIMPULAN

Pada masa pandemi covid 19, adanya kanal layanan digital sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Hal tersebut telah direspon dengan baik oleh BPJS Kesehatan dengan menyediakan berbagai layanan digital seperti Pandawa, Chika maupun aplikasi *mobile JKN*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kanal layanan tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik dan memberikan kemudahan dalam melakukan perubahan data maupun mengakses pelayanan kesehatan oleh peserta. Diharapkan kedepannya dilakukan sosialisasi secara terus menerus agar lebih banyak lagi peserta yang dapat memanfaatkan layanan tersebut, mengingat kemanfaatan layanan yang dibutuhkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelita, M., Lukman, S. and Tahir, I. (2022) 'Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan', *Medium*, 9(2), pp. 292–305. doi: 10.25299/medium.2021.vol9(2).10073.
- Herlinawati, Banowati, L. and Revilia, D. (2021) "Tingkat Kepuasan Masyarakat

- Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN', *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1), pp. 78–84. doi: 10.36763/healthcare.v10i1.114.
- Junaidi, F. (2021) 'Transformasi Digital, Pelayanan Publik di Masa Pandemi', *Ekasakti Education Journal*, 1(2), pp. 1–10.
- Nahdiana *et al.* (2022) 'Peningkatan Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Informasi BPJS Kesehatan Melalui Media : Apakah Efektif?', *Jurnal ilmu komunikasi*, 5(2).
- Nisa, K., Noorhidayah and Aquarista, M. F. (2020) 'Hubungan Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Kanal Pendaftaran dengan tingkat Kepuasan peserta JKN-KIS di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Barito Kuala Tahun 2020'.
- Sagala, R. B. *et al.* (2022) 'Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kota Subulussalam', 4(1), pp. 14–23.