

## KOLABORASI INOVASI PELAYANAN KESEHATAN MELALUI MOBILE JKN DI RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH

Sela Ajeng Trianggraini<sup>1</sup>, Sri Wahyuni<sup>2</sup>

Universitas Hang Tuah

selaajeng108@gmail.com

\*Corresponding author: sri.wahyuni@hangtuah.ac.id

### Abstrak

#### Histori Artikel

**Submitted**

4 April 2024

**Reviewed**

29 Juni 2024

**Accepted**

29 Juni 2024

**Published**

30 Juni 2024

Akses dan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia masih menjadi tantangan. Rumah Sakit Siti Khodijah berkolaborasi dengan BPJS Kesehatan dan masyarakat untuk mengembangkan inovasi Mobile JKN. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji kolaborasi inovatif antara Rumah Sakit Siti Khodijah dan BPJS Kesehatan dalam penerapan Mobile JKN, serta dampaknya terhadap pasien dan staf medis. Artikel ini membahas kolaborasi tersebut dengan menggunakan teori pelayanan publik milik Pasuraman. Kolaborasi inovasi pelayanan kesehatan melalui Mobile JKN di Rumah Sakit Siti Khodijah telah menunjukkan hasil yang positif dan sejalan dengan teori pelayanan publik Pasuraman. Inovasi ini telah meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat, serta meningkatkan kepuasan pasien. Inovasi ini dapat menjadi contoh bagi rumah sakit lain di Indonesia untuk mengembangkan inovasi pelayanan kesehatan yang berbasis TIK.

**Kata kunci:** Inovasi, Mobile JKN, Pelayanan Kesehatan.

### Abstract

Access and quality of health services in Indonesia is still a challenge. Siti Khodijah Hospital collaborates with BPJS Health and the community to develop Mobile JKN innovation. This article aims to examine the innovative collaboration between Siti Khodijah Hospital and BPJS Health in implementing Mobile JKN, as well as its impact on patients and medical staff. This article discusses this collaboration using Pasuraman's public service theory. Collaborative health service innovation through Mobile JKN at Siti Khodijah Hospital has shown positive results and is in line with the Pasuraman public service theory. This innovation has improved access and quality of health services for the community, as well as increased patient satisfaction. This innovation can be an example for other hospitals in Indonesia to develop ICT-based health service innovations.

**Keywords:** Innovation, Mobile JKN, Health Services.

## PENDAHULUAN

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 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).

Pelayanan kesehatan merupakan upaya pemerintah dalam memelihara, mencegah, mengobati, dan memulihkan masyarakat yang terjangkit penyakit. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik pada masyarakat sebagai hak mendasar bagi masyarakat sebagaimana telah dicantumkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3): “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan “ setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat.

Selain itu, pelayanan kesehatan juga termasuk salah satu aspek penting untuk menentukan tingkat kesehatan di masyarakat dalam menjalani hidup yang baik kedepannya. Pelayanan kesehatan mempunyai komponen utama dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia seperti; Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Rumah Sakit Umum, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dan Program Kesehatan Masyarakat.

Salah satu program yang memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan terutama masyarakat yang jauh dari kota yaitu melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program kesehatan yang dibuat oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial guna mempermudah peserta BPJS dalam mengakses berbagai layanan kesehatan. Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia bertujuan untuk menyediakan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi seluruh rakyat. Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan meluncurkan Mobile JKN, sebuah aplikasi smartphone yang memungkinkan peserta JKN untuk mengakses berbagai layanan secara elektronik. Mobile JKN ini bekerja sama dengan berbagai lembaga sektor publik maupun sektor swasta. Lembaga swasta seperti rumah sakit bekerjasama atau berkolaborasi dengan BPJS melalui Mobile JKN untuk memudahkan pasien jarak jauh. Kolaborasi antara rumah sakit dan BPJS melalui Mobile JKN adalah bentuk kerja sama dimana rumah sakit menyediakan pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS sesuai dengan ketentuan yang disepakati bersama, dan pihak BPJS akan menanggung biaya pelayanan atas nama peserta BPJS yang telah memenuhi syarat. Dengan adanya inovasi dari Mobile JKN ini memungkinkan untuk setiap masyarakat mendapat kemudahan dalam mendapat pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien.

Rumah Sakit Siti Khodijah yaitu salah satu rumah sakit besar swasta di Kecamatan Taman, Kota Sidoarjo yang menjadi mitra BPJS Kesehatan, telah menerapkan Mobile JKN untuk memberikan kemudahan bagi para pasiennya. Rumah Sakit Siti Khodijah telah melakukan kerja sama dengan BPJS sejak tahun 2014. Rumah sakit berkolaborasi dengan BPJS bertujuan untuk memberikan akses perawatan kesehatan yang terjangkau kepada masyarakat yang terdaftar dalam program BPJS Kesehatan. Kolaborasi tersebut dapat membantu rumah sakit Siti Khodijah dalam mengoptimalkan pemanfaatan fasilitas dan mendapatkan pembayaran yang dijamin oleh BPJS Kesehatan. Namun, dari banyaknya akses pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit, tidak menutup kemungkinan bahwa masih ada masyarakat yang kesulitan dalam mengakses atau mendapatkan pelayanan dari pihak BPJS sebelum berobat ke Rumah Sakit Siti Khodijah. Banyak masyarakat terutama dari kalangan lansia yang merasa kesulitan karena harus datang ke Faskes 1 atau BPJS terlebih dahulu

untuk meminta surat rujukan maupun berkas BPJS lainnya. Meskipun tidak setiap hari mereka harus datang ke Kantor BPJS, jumlah peserta program BPJS yang sangat banyak membuat masyarakat selalu mengantri dalam waktu lama. Banyaknya kesulitan dari masyarakat inilah yang membuat lembaga BPJS mengeluarkan inovasi baru dengan diuncurkannya program JKN. Penerapan aplikasi mobile JKN ini bukan hanya semata untuk kepentingan Rumah Sakit Siti Khodijah atau untuk meningkatkan kualitas pelayanan saja tetapi munculnya berbagai aplikasi mobile sekarang memudahkan masyarakat dalam beraktivitas dan mengurangi waktu yang banyak terbuang akibat antrian yang sangat panjang. Menurut informasi yang dikutip dari artikel *Antaraneews.com*, Wakil Direktur Medik RS Siti Khodijah Sri Widyaningsih menjelaskan sejak awal mula bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan, RS Siti Khodijah diminta untuk tidak membedakan pasien baik umum maupun pasien peserta JKN-KIS yang sedang rawat jalan maupun rawat inap. BPJS Kesehatan pun berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat/peserta dalam hal pelayanan Kesehatan atau pemberian informasi.

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 kolaborasi inovasi Mobile JKN pada Rumah Sakit Siti Khodijah.

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji kolaborasi inovatif antara Rumah Sakit Siti Khodijah dan BPJS Kesehatan dalam penerapan Mobile JKN, serta dampaknya terhadap pasien dan staf medis.

## **METODE**

Metode penelitian merupakan suatu prosedur yang dilakukan dengan sistematis untuk memperoleh data yang valid sehinggadapat ditemukan kebenaran dari fakta yang sesuai dengan fenomena pada permasalahan yang diteliti (Sugiyono, 2012:5). Metode penelitian adalah hal mendasar yang digunakan untuk mengawali proses penelitian yang telah terkonsep dengan tujuan untuk membuktikan kebenaran dari objek yang diteliti sehingga dapat membantu peneliti dalam memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. Metode penelitian bertujuan untuk membantu peneliti dalam memperoleh kebutuhan data yang dapat menjawab permasalahan atau fenomena yang ada, sehingga perolehan data nantinya dapat dideskripsikan dan dianalisis untuk ditarik kesimpulan yang berguna untuk menjawab rumusan masalah.

Adapun dalam pengukuran kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Marthen Kimbal (2013:153) ada lima aspek mendasar pelayanan publik yang paling signifikan untuk diterapkan pada instansi atau lembaga pemerintahan yang dijadikan fokus dalam penelitian ini yaitu: 1) Bukti langsung (tangibles), 2) Keandalan (reliability), 3) Daya tanggap (responsiveness).

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang, Kecamatan Taman, Kota Sidoarjo. 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 Rumah Sakit Siti Khodijah melalui aplikasi mobile JKN. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pasien, staf medis, dan staf BPJS Kesehatan yang terlibat dalam implementasi Mobile JKN di Rumah Sakit Siti Khodijah. Data dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang terkait dengan kolaborasi inovatif dan dampak Mobile JKN.

## **HASIL**

Kolaborasi yaitu sebuah kerja sama antara instansi dengan individu maupun sebuah organisasi untuk mencapai sebuah tujuan yang sama. Dengan dilakukannya kolaborasi, dapat memberikan keuntungan pada kedua belah pihak dan dapat mengembangkan perusahaan dengan cepat.

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.

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).

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).

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.

Persaingan digitalisasi di dunia kesehatan menyebabkan pemerintah berinovasi untuk membuat terobosan baru melalui aplikasi JKN Mobile. Setiap rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS akan melakukan sosialisasi mengenai prosedur untuk menjadi peserta BPJS. Siti Khodijah salah satu Rumah Sakit swasta yang berkolaborasi dengan BPJS dan mendukung inovasi terhadap digitalisasi. Sistem kerja BPJS Kesehatan di rumah sakit Siti Khodijah melibatkan beberapa proses yang penting untuk memastikan peserta BPJS Kesehatan mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan program yang disediakan. Berikut adalah beberapa tahapan umumnya:

1. Pendaftaran Peserta: Rumah sakit biasanya memiliki petugas yang bertanggung jawab untuk mendaftarkan peserta BPJS Kesehatan yang datang untuk berobat. Peserta akan diminta untuk menunjukkan kartu BPJS Kesehatan mereka dan mengisi formulir yang diperlukan.
2. Verifikasi Kepesertaan: Rumah sakit akan melakukan verifikasi kepesertaan BPJS Kesehatan peserta untuk memastikan bahwa mereka benar-benar terdaftar dan memiliki hak atas layanan yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan.
3. Pemeriksaan Medis dan Diagnosis: Setelah verifikasi kepesertaan selesai, peserta akan menjalani pemeriksaan medis oleh dokter atau tenaga medis terkait. Dokter akan melakukan diagnosis kondisi kesehatan peserta dan menentukan jenis perawatan atau pengobatan yang diperlukan.
4. Pengajuan Klaim: Setelah pelayanan medis diberikan, rumah sakit akan mengajukan klaim kepada BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pembayaran atas layanan yang diberikan kepada peserta. Klaim ini mencakup biaya berbagai jenis pelayanan medis, termasuk konsultasi dokter, tindakan medis, obat-obatan, dan rawat inap jika diperlukan.
5. Pembayaran dan Penagihan: Setelah klaim disetujui, BPJS Kesehatan akan membayar rumah sakit sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan. Rumah sakit kemudian dapat menagih peserta atas biaya tambahan atau pelayanan yang tidak dicakup oleh program BPJS Kesehatan.
6. Pemantauan dan Evaluasi: Rumah sakit juga harus melaporkan secara berkala kepada BPJS Kesehatan tentang pelayanan yang diberikan kepada peserta serta menggunakan data ini untuk evaluasi dan perbaikan sistem.

Seluruh proses ini bertujuan untuk memastikan peserta BPJS Kesehatan mendapatkan akses yang mudah dan terjangkau ke layanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan program yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

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.

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 genggam saja tetapi memberikan dampak yang sangat baik bagi masyarakat. Peserta BPJS juga menjelaskan tentang kemudahan-kemudahan yang di dapatkan 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.).

Implementasi Mobile JKN di Rumah Sakit Siti Khodijah telah menghasilkan berbagai manfaat, antara lain:

- Meningkatkan efisiensi pelayanan: Pasien dapat mengakses layanan JKN dengan mudah dan cepat melalui Mobile JKN, tanpa harus antri di loket pendaftaran. Hal ini mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan.
- Meningkatkan efektivitas pelayanan: Staf medis dapat mengakses informasi pasien secara real-time melalui Mobile JKN, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih akurat dan tepat waktu.
- Meningkatkan kepuasan pasien: Pasien merasa puas dengan kemudahan dan kecepatan layanan yang diperoleh melalui Mobile JKN.
- Meningkatkan motivasi staf medis: Staf medis merasa termotivasi untuk bekerja lebih baik karena Mobile JKN membantu mereka dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pasien.

Meskipun demikian, implementasi Mobile JKN juga menghadapi beberapa tantangan, antara lain:

- Keterbatasan akses internet: Beberapa pasien tidak memiliki akses internet yang memadai untuk menggunakan Mobile JKN.
- Keterampilan digital: Beberapa pasien tidak memiliki keterampilan digital yang memadai untuk menggunakan Mobile JKN.
- Ketersediaan perangkat: Tidak semua pasien memiliki perangkat smartphone yang kompatibel dengan Mobile JKN.

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*.

## **DISKUSI**

Kolaborasi antara Rumah Sakit Siti Khodijah dan BPJS Kesehatan dalam penerapan Mobile JKN merupakan contoh yang baik dari inovasi pelayanan kesehatan yang dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pasien. Namun, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan bahwa semua pasien dapat mengakses dan memanfaatkan Mobile JKN dengan baik.

Inovasi Mobile JKN di Rumah Sakit Siti Khodijah dilandaskan pada teori pelayanan publik Pasuraman yang menekankan pada lima aspek, yaitu:

## 1. Kompetensi

Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki kompetensi yang memadai untuk menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pihak yang terlibat dalam kolaborasi ini memiliki kompetensi yang diperlukan untuk mengembangkan dan menjalankan inovasi Mobile JKN. Petugas BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) dan BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) melayani masyarakat yang ingin mendaftar BPJS maupun permasalahan program BPJS dengan baik. Mereka memahami kemampuan komunikasi dan interpersonal yang baik dan juga kemampuan *problem solving* yang cepat tanggap. Begitupun dengan petugas atau perawat BPJS yang berada di Rumah Sakit Siti Khodijah yang kompeten dalam melaksanakan setiap tugasnya. Mereka tanggap pada setiap pasien yang ingin mendaftar ataupun meminta surat rujukan untuk bertemu dokter.

## 2. Kinerja

Penyelenggara pelayanan publik harus menunjukkan kinerja yang baik dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kinerja ini diukur berdasarkan hasil yang dicapai dan proses yang dilakukan. Inovasi Mobile JKN telah menunjukkan kinerja yang baik dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Banyak masyarakat atau peserta BPJS yang merasa terbantu dengan adanya inovasi melalui Mobile JKN. Hasil dari penggunaan aplikasi ini sangat terlihat jelas ketika banyaknya peserta yang menggunakan JKN Mobile sebagai perantara untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah. Seperti yang dikutip dari website Surabaya.inews.id, seorang pasien yang bernama Satria yang sempat bingung karena baru pertama kali mendapat pelayanan melalui program BPJS. Dengan banyaknya pembicaraan bahwa program BPJS ini sangat rumit membuat dirinya sedikit panik. Namun, dia terkejut dan takjub karena petugas BPJS yang ada di RS Siti Khodijah menjelaskan secara detail bagaimana alur pendaftaran melalui JKN Mobile. Petugas tersebut dengan sabar mengarahkan Satria hingga informasi diterima dengan jelas oleh Satria.

## 3. Akuntabilitas

Penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas pelaksanaan dan hasil dari pelayanan yang diberikannya. Akuntabilitas ini ditujukan kepada berbagai pihak, seperti masyarakat, pemerintah, dan parlemen. Pihak yang terlibat dalam kolaborasi ini bertanggung jawab atas pelaksanaan dan hasil dari inovasi Mobile JKN. Tidak hanya petugas BPJS saja yang harus bertanggung jawab mengenai berjalannya inovasi dari program BPJS ini, petugas atau perawat BPJS yang ada di Rumah Sakit Siti Khodijah juga bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan bagi pasien atau pengguna JKN Mobile. Pihak kantor BPJS maupun petugas BPJS di Rumah Sakit Siti Khodijah akan melayani penuh peserta BPJS yang membutuhkan pelayanan kesehatan hingga kebutuhan mereka benar – benar terpenuhi.

## 4. Transparansi

Penyelenggara pelayanan publik harus terbuka dan transparan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Transparansi ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Informasi yang ada di Rumah Sakit Siti Khodijah tentang inovasi Mobile JKN tersedia untuk publik dan mudah diakses. Semua pasien dan pengguna aplikasi JKN Mobile bisa mendapatkan akses untuk mengetahui informasi – informasi yang di inginkan mengenai pelayanan kesehatan maupun inovasi baru dalam pelayanan tersebut. Tidak hanya melalui media sosial atau aplikasi JKN Mobile saja, namun petugas RS Siti Khodijah juga rutin melakukan sosialisasi mengenai inovasi program BPJS yang dapat memudahkan pasien untuk mendapat akses pelayanan. Biasanya juga ada evaluasi tentang pelayanan BPJS untuk setiap pengguna.

## **5. Partisipasi**

Masyarakat harus dilibatkan dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik. Partisipasi ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Masyarakat dilibatkan dalam pengembangan dan pelaksanaan inovasi Mobile JKN. Seperti halnya di Rumah Sakit Siti Khodijah yang menempatkan kotak saran untuk pelayanan umum maupun pelayanan BPJS. Tidak hanya itu, aplikasi JKN Mobile juga mengajak masyarakat atau pengguna aplikasi untuk memberikan pendapat secara online melalui evaluasi yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Dengan begitu, masyarakat juga berperan penting dalam pengembangan inovasi pada program ini.

## **KESIMPULAN**

Mobile JKN merupakan inovasi yang bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Indonesia. Kolaborasi antara Rumah Sakit Siti Khodijah dan BPJS Kesehatan dalam penerapan Mobile JKN patut diapresiasi dan dapat menjadi model bagi rumah sakit lain di Indonesia.

Kolaborasi inovasi pelayanan kesehatan melalui Mobile JKN di Rumah Sakit Siti Khodijah telah menunjukkan hasil yang positif dan sejalan dengan teori pelayanan publik Pasuraman. Inovasi ini telah meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat, serta meningkatkan kepuasan pasien. Implementasi Mobile JKN di Rumah Sakit Siti Khodijah telah menghasilkan berbagai manfaat, antara lain:

- Meningkatkan efisiensi pelayanan: Pasien dapat mengakses layanan JKN dengan mudah dan cepat melalui Mobile JKN, tanpa harus antre di loket pendaftaran. Hal ini mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan.
- Meningkatkan efektivitas pelayanan: Staf medis dapat mengakses informasi pasien secara real-time melalui Mobile JKN, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih akurat dan tepat waktu.
- Meningkatkan kepuasan pasien: Pasien merasa puas dengan kemudahan dan kecepatan layanan yang diperoleh melalui Mobile JKN.
- Meningkatkan motivasi staf medis: Staf medis merasa termotivasi untuk bekerja lebih baik karena Mobile JKN membantu mereka dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pasien.

Meskipun demikian, implementasi Mobile JKN juga menghadapi beberapa tantangan, antara lain:

- Keterbatasan akses internet: Beberapa pasien tidak memiliki akses internet yang memadai untuk menggunakan Mobile JKN.
- Keterampilan digital: Beberapa pasien tidak memiliki keterampilan digital yang memadai untuk menggunakan Mobile JKN.

- Ketersediaan perangkat: Tidak semua pasien memiliki perangkat smartphone yang kompatibel dengan Mobile JKN.

Inovasi ini dapat menjadi contoh bagi rumah sakit lain di Indonesia untuk mengembangkan inovasi pelayanan kesehatan yang berbasis TIK.

## REKOMENDASI PENGEMBANGAN

1. BPJS Kesehatan perlu meningkatkan akses internet dan edukasi keterampilan digital bagi peserta JKN agar mereka dapat memanfaatkan Mobile JKN dengan baik.
2. Rumah Sakit Siti Khodijah perlu menyediakan perangkat smartphone bagi pasien yang tidak memiliki perangkat yang kompatibel dengan Mobile JKN.
3. BPJS Kesehatan dan Rumah Sakit Siti Khodijah perlu terus berkolaborasi untuk meningkatkan kualitas layanan Mobile JKN dan memastikan bahwa semua pasien dapat mengakses dan memanfaatkannya dengan maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

Putra, Bayu Karunia, et al. "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di Kota Malang." *Jurnal Ilmiah Publika* 9.1 (2021): 1-13.

Angelita, Meigy, Sampara Lukman, and M. Irwan Tahir. "Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan." *Medium* 9.2 (2021): 292-305.

<https://dindukcapil.banyumaskab.go.id/page/39218/teori-pelayanan-publik>

Finta, D. D., Syamsir, S., Adriyan, D. P., Muhammad, F., Febrilia, I., & Cahyani, W. (2022). Reformasi Sistem Pelayanan Publik Melalui Mobile Jkn Di Bpjs Kesehatan Kota Padang. *Jurnal Syntax Fusion*, 2(12), 916-925.

Sagala, R. B., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1).

<https://news.detik.com/berita/d-7005145/peserta-bpjs-kesehatan-ungkap-manfaat-aplikasi-jkn-mobile>

<https://surabaya.inews.id/read/331979/cerita-pasien-bpjs-kesehatan-di-rs-siti-khodijah-sempat-bingung-tapi-takjub>