

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Efektivitas Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Kesehatan Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi, dapat dikatakan masih belum efektif. Kesimpulan ini didapat melalui pelaksanaan indikator-indikator penelitian yaitu :

1. Indikator Pemahaman Program belum sepenuhnya berjalan efektif, dilihat dari segi pengetahuan petugas dan pengguna, meskipun petugas sudah memiliki pengetahuan mengenai aplikasi *Mobile* JKN, masih terdapat peserta yang merasa aplikasi ini kurang *user friendly*, terutama bagi mereka yang kurang paham dengan teknologi atau orang yang sudah tua yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut sehingga membutuhkan waktu untuk dapat memahaminya. Jika dilihat dari segi sosialisasi aplikasi *Mobile* JKN belum sepenuhnya terealisasi dengan tepat, dikarenakan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui sosialisasi aplikasi *Mobile* JKN. Tetapi dari segi SOP Pegawai dalam membantu peserta menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dapat terbilang cukup efektif, karena pelayanan yang diberikan dinilai informatif, ramah, dan mudah dipahami.
2. Indikator Tepat Sasaran belum sepenuhnya efektif, dilihat dari segi kemudahan akses dalam penggunaan aplikasi *Mobile* JKN oleh semua kalangan masyarakat di Kota Bekasi belum mencapai tingkat efektivitas yang menyeluruh untuk semua kalangan masyarakat atau dapat dikatakan belum sepenuhnya efektif. Pengguna masih menghadapi kendala pada awal registrasi, seperti masalah terkait kode OTP yang tidak masuk dan kesulitan akses bagi kalangan tertentu, seperti orang tua atau individu yang kurang memiliki keterampilan dalam menggunakan teknologi digital, sehingga harus dibantu dalam mengakses aplikasi *Mobile* JKN. Dan jika dilihat dari segi cara

aplikasi *Mobile* JKN bisa mencapai target yang diinginkan terlihat cukup efektif dalam strategi mendorong penggunaan aplikasi. Kebijakan penggunaan antrian *online* melalui aplikasi *Mobile* JKN di fasilitas kesehatan secara langsung membuat peserta untuk memanfaatkan aplikasi tersebut, penghapusan pencetakan kartu fisik dan penggunaan kartu KIS digital di *Mobile* JKN menjadi mendorong peserta untuk beralih ke format digital.

3. Tepat Waktu belum sepenuhnya berjalan efektif, dilihat dari segi ketepatan waktu dalam mengakses layanan kesehatan melalui aplikasi *Mobile* JKN belum sepenuhnya terealisasi dengan tepat. Meskipun secara sistem dan fitur aplikasi mendukung pelayanan yang cepat dan *real time*. Masih ada kendala teknis yang sering dialami oleh pengguna, seperti masalah proses *loading* yang lambat, aplikasi *error* atau *server down*. Hal ini membuat pengguna belum bisa selalu mengakses layanan secara tepat waktu. Serta keterlambatan pembaruan data, di mana setelah melakukan pembayaran iuran, informasi di aplikasi *Mobile* JKN masih menunjukkan adanya tagihan meskipun peserta telah melakukan pembayaran. Apabila dilihat dari segi kecepatan dalam penanganan dan penyelesaian masalah jika ada keluhan pengguna dalam mengakses aplikasi *Mobile* JKN dapat dibilang cukup efektif. Ini didukung oleh komitmen BPJS Kesehatan untuk menindaklanjuti keluhan sesuai SLA dan adanya kanal bantuan seperti Pandawa *by* WhatsApp, penanganan langsung oleh staf BPJS Kesehatan di kantor cabang juga dinilai sangat membantu. Meskipun demikian, masih terdapat pengguna yang mengalami respon lambat atau bahkan ketiadaan jawaban saat mengajukan pengaduan langsung melalui fitur pengaduan di dalam aplikasi *Mobile* JKN.
4. Tercapainya Tujuan belum sepenuhnya efektif, dilihat dari segi pencapaian tujuan program aplikasi *Mobile* JKN belum terealisasi dengan tepat. Meskipun aplikasi *Mobile* JKN bertujuan memberikan kemudahan akses layanan, nyatanya jika dikaitkan dengan permasalahan yang dihadapi peserta masih ditemukan kendala, peserta yang merasa kebingungan dalam menghadapi kendalanya yang membuat harus datang ke kantor cabang karena tidak ada tanggapan melalui fitur pengaduan yang ada di aplikasi *Mobile*

JKN, terdapat kendala teknis, serta ada pula yang belum sepenuhnya menguasai cara penggunaan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan aplikasi *Mobile JKN* belum sepenuhnya tercapai di tingkat peserta. Jika dilihat dari segi sarana dan prasarana di tingkat kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi dalam mendukung implementasi aplikasi *Mobile JKN* telah berjalan dengan cukup efektif. Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi telah menyediakan fasilitas pendukung seperti Pojok *Mobile JKN*, laptop, Wifi, dan leaflet panduan untuk peserta, serta fasilitas lainnya seperti ruang tunggu, AC, dan toilet.

5. Perubahan Nyata sudah efektif, dilihat dari segi dampak/perubahan nyata dalam pelayanan kesehatan sejak adanya aplikasi *Mobile JKN* dapat dinilai cukup efektif. Peserta dapat dengan mudah memeriksa status kepesertaan, melihat tunggakan iuran, dan mengakses layanan lainnya secara mandiri melalui aplikasi *Mobile JKN*. Dampak yang sangat dirasakan oleh peserta sejak adanya *Mobile JKN* adalah mengurangi waktu tunggu antrean ketika di fasilitas kesehatan, yang sebelumnya membuat peserta harus menunggu berjam-jam ketika menggunakan sistem konvensional. Dilihat dari segi pengembangan aplikasi *Mobile JKN* sudah cukup baik. Pengembangan aplikasi merupakan tanggung jawab tim IT. Karena BPJS Kesehatan bekerja sama dengan banyak pihak (stakeholder) seperti fasilitas kesehatan, peserta JKN, dan juga pemerintah daerah, maka berbagai masukan dan keluhan dari pihak-pihak tersebut dikumpulkan dan dijadikan bahan evaluasi. Masukan tersebut kemudian disampaikan ke kantor pusat sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan atau pengembangan.
6. Hambatan dalam pelaksanaan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* mencakup berbagai aspek, baik dari sisi teknis maupun non-teknis. Pertama, terdapat kendala teknis sistem seperti *bug*, aplikasi yang mengalami *down*, serta *crash*, yang menyebabkan gangguan saat peserta mengakses layanan. Kedua, keterbatasan kepemilikan *smartphone* oleh peserta atau penggunaan perangkat dengan spesifikasi yang tidak memadai menjadi hambatan tersendiri, karena aplikasi tidak dapat diunduh atau dijalankan secara optimal.

Ketiga, kendala dalam proses registrasi akun seringkali muncul akibat lambatnya pengiriman kode OTP atau kegagalan sistem dalam mengirimkannya, serta kesulitan pembaruan data ketika nomor *handphone* yang digunakan sudah terdaftar sebelumnya. Selain itu, ketidaksesuaian data kependudukan, seperti kesalahan atau duplikasi NIK, turut menghambat proses autentikasi dan berdampak pada keterlambatan akses layanan. Keempat, keterbatasan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam mengoperasikan aplikasi yang membuat peserta merasa kesulitan dan bingung, sehingga tidak dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal. Kelima, ketika peserta yang telah melakukan pendaftaran dan mendapatkan jadwal kontrol melalui aplikasi, justru mendapati adanya perubahan jam pelayanan saat tiba di fasilitas kesehatan.

7. Upaya yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi dalam mengatasi berbagai hambatan penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, yaitu : pertama, pada saat kendala teknis, seperti *bug* atau *error* sistem untuk mengatasi permasalahan tersebut pihak kantor cabang berkoordinasi dan melaporkannya ke kantor pusat untuk dilakukan penanganan, karena sistem tersebut dikelola secara terpusat. BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi juga memberikan estimasi waktu perbaikan kepada peserta, apabila gangguan diperkirakan berlangsung lama, akan dipasang pemberitahuan dalam bentuk banner yang menunjukkan bahwa layanan sedang *offline*. Kedua, upaya yang dilakukan dengan tetap menyediakan layanan tatap muka secara langsung di kantor cabang dan menawarkan alternatif pendaftaran manual di fasilitas kesehatan, bagi peserta yang tidak memiliki *handphone* atau tidak bisa mengakses layanan melalui aplikasi *Mobile JKN*. Ketiga, upaya yang dilakukan terkait kendala pada verifikasi data dan autentikasi, yaitu apabila peserta mengalami kendala tersebut dan melaporkannya kepada petugas, maka petugas akan memberikan bantuan langsung kepada peserta, dan untuk kendala pada nomor *handphone* dan NIK yang didaftarkan salah, maka harus disesuaikan dan dibetulkan terlebih dahulu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan mengenai Efektivitas Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Kesehatan Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi, berikut beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Sebaiknya BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi menambah jumlah petugas untuk layanan BPJS Keliling, karena hanya tersedia satu petugas dan satu orang *driver*, agar pelayanan dan pendampingan kepada peserta dapat berjalan lebih efektif, terutama jika saat menghadapi peserta dalam jumlah banyak.
2. BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi disarankan untuk melakukan pendekatan sosialisasi secara langsung ke tingkat RT/RW guna meningkatkan jangkauan informasi terkait aplikasi *Mobile* JKN.
3. Sebaiknya BPJS Kesehatan dapat melakukan survei ringan setiap tiga bulan sekali untuk mengetahui sejauh mana pemahaman masyarakat terhadap aplikasi *Mobile* JKN serta kendala yang mereka hadapi.
4. Seperti yang sudah direncanakan oleh BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi, keberadaan kader JKN direalisasikan sebagai perpanjangan tangan BPJS Kesehatan dalam menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat. Diperlukan pelatihan rutin, pembekalan materi yang mudah dipahami, serta dukungan operasional yang memadai agar kader JKN mampu menjangkau masyarakat secara efektif, khususnya di daerah-daerah yang belum tersentuh sosialisasi.