

**PERSEPSI PUBLIK DALAM PELAKSANAAN INOVASI PELAYANAN
JAMINAN KESEHATAN BERBASIS TEKNOLOGI MELALUI
MOBILE JKN OLEH BPJS KESEHATAN INDONESIA**

Tasya Kamila Putri, Bambang Irawan, Dini Zulfiani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 9, Nomor 4, 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Persepsi Publik Terhadap Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Melalui Mobile JKN Oleh BPJS Kesehatan Indonesia

Pengarang : Tasya Kamila Putri

NIM : 1702015054

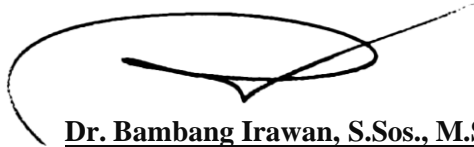
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 13 Mei 2022

Pembimbing I,



Dr. Bambang Irawan, S.Sos., M.Si
NIP. 19760216 200501 1 002

Pembimbing II,




Dini Zulfiani, M.Si
NIP. 19781019 200604 2 003

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH PROGRAM STUDI

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si NIP. 19830414 200501 2 003
Volume : 9	
Nomor : 4	
Tahun : 2022	
Halaman : 5710-5721	

PERSEPSI PUBLIK DALAM PELAKSANAAN INOVASI PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN BERBASIS TEKNOLOGI MELALUI MOBILE JKN OLEH BPJS KESEHATAN INDONESIA

Abstrak

BPJS Kesehatan merupakan instansi pemerintah yang bertanggungjawab mengelola jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Sebagai penyedia jaminan kesehatan, BPJS Kesehatan mewujudkan aplikasi Mobile JKN guna memberikan pelayanan dengan cara baru dan lebih baik kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan menganalisis persepsi publik terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan berbasis teknologi berupa aplikasi Mobile JKN yang dilakukan BPJS Kesehatan Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner online menggunakan google form dan dalam menganalisis data penelitian yang diperoleh menggunakan teknik analisis data deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan persepsi publik dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi melalui mobile JKN oleh BPJS Kesehatan Indonesia memperoleh persepsi cenderung negatif atau buruk. Hal ini ditunjukkan dengan dalam lima indikator, sebagian besar mendapat persepsi yang buruk oleh publik, dan hanya dua indikator yang sepenuhnya memperoleh persepsi yang baik atau positif. Direkomendasikan kepada instansi terkait untuk mengurangi intensitas update aplikasi terhadap pengguna, mampu lebih mengoptimalkan sosialisasi khususnya secara online, dan melakukan antisipasi lebih jika error seperti nomor kontak yang dapat dihubungi dan dicantumkan pada kolom deskripsi.

Kata Kunci : *Inovasi, Pelayanan, Mobile JKN, BPJS Kesehatan.*

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: tasyakamilaputri@gmail.com

¹ Dosen Pembimbing 1, Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

¹ Dosen Pembimbing 2, Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan sebuah unsur yang wajib hadir di suatu negara dan dilaksanakan oleh aparatur negara yang dimana unsur tersebut merupakan bagian dari tugas penting pemerintah atau negara. Tujuan hadirnya pelayanan publik ialah untuk melayani masyarakat secara baik dan optimal demi mencapai tujuan negara yang salah satunya ialah mensejahterakan warga negara atau masyarakatnya. Proses pelaksanaan pelayanan publik secara terus-menerus dilakukan oleh aparatur yang berwajib dengan serangkaian upaya agar dapat memberikan pelayanan secara prima dalam pemenuhan jasa ataupun barang kepada masyarakat.

Dapat dipahami pula sesuai pengertian pelayanan publik menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik diberikan kepada masyarakat dengan berbagai macam pelayanan termasuk pelayanan berbentuk jasa dan/atau pelayanan administratif yang berupa pelayanan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan ini memiliki tujuan guna meningkatkan serta mewujudkan kesejahteraan serta pemerataan kualitas hidup, juga meningkatnya derajat kesehatan dan status gizi pada masyarakat Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan selaku badan pemerintah yang didirikan pemerintah Indonesia dan bertanggung jawab untuk menjalankan serta mengurus pelayanan kesehatan yang akan diterima oleh masyarakat Indonesia ini, memiliki tujuan yakni tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui pemeliharaan seluruh warga negara Indonesia serta penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional yang berkualitas tanpa diskriminasi dan merata.

Dengan tujuan tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui pemeliharaan kesehatan yang berkualitas yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan Indonesia, tentu diperlukannya upaya-upaya yang dapat mewujudkan tercapainya tujuan tersebut. Melalui kemajuan teknologi informasi atau *e-Government* dan mencapai tujuan dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan yang berkualitas, BPJS Kesehatan Indonesia meluncurkan sebuah inovasi berupa aplikasi *mobile JKN* yang dirilis pada tahun 2017 lalu. Dihadirkannya aplikasi *mobile JKN* ini dirancang untuk mempermudah peserta BPJS Kesehatan atau masyarakat dalam menyelesaikan atau mendapatkan layanan terhadap kepesertaannya di Program JKN dan meminimalkan atau meniadakan hambatan-hambatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dengan hadirnya bentuk pelayanan dalam inovasi teknologi informasi yang diberikan BPJS Kesehatan berupa aplikasi *Mobile JKN* ini, serta dengan berbagai fitur yang diberikan juga sosialisasi yang telah dilakukan namun dirasa masih belum mampu memberikan peningkatan signifikan dalam perkembangan masyarakat yang menggunakan inovasi aplikasi tersebut. Bentuk inovasi pelayanan yang diberikan dan dijalankan tersebut menimbulkan berbagai persepsi dari masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan atau JKN. Persepsi yang berbeda pada individu dalam melihat suatu objek atau masalah apakah itu baik atau buruk, menjadi hal yang sangat perlu untuk diperhatikan khususnya dalam pelaksanaan

inovasi pelayanan melalui aplikasi *Mobile JKN* ini. Sehingga dapat diketahui pendapat atau tanggapan masyarakat dalam pelaksanaan inovasi tersebut dan melihat serta memperbaiki kekurangan maupun hambatan yang diungkapkan masyarakat melalui pendapatnya guna mencapai tujuan utama BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas khususnya melalui aplikasi *Mobile JKN*.

Hadirnya *mobile JKN* dalam perkembangan teknologi terkait pelayanan publik di Indonesia, dirasa perlu untuk dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap persepsi atau opini publik guna melihat respon publik atau masyarakat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan oleh BPJS Kesehatan dengan hadirnya aplikasi *mobile JKN* ini. Melalui pemanfaatan teknologi dan inovasi diharapkan persepsi publik pada pelaksanaan inovasi pelayanan berupa aplikasi *Mobile JKN* yang dilakukan BPJS Kesehatan Indonesia mampu di deskripsikan dan dianalisis sehingga mampu melihat tanggapan dan apa yang dirasakan publik dan instansi mampu menambah kelebihan maupun memperbaiki kekurangan yang dialami publik.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan unsur yang begitu penting dalam pelaksanaan pemerintahan, terlebih lagi khususnya pada pelayanan jaminan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Terdapat beberapa pengertian dari pelayanan publik yang disampaikan oleh ahli-ahli seperti berikut:

Pendapat Amin Ibrahim (2008: 15) menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan kepada umum atau publik yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Terdapat pula pendapat lain terkait pelayanan publik yang selaras dengan pengertian pelayanan publik oleh ahli diatas, yang dikemukakan oleh Sinambela (dalam Atthahara, 2018: 68) pelayanan publik dipahami pemberi layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dan dilengkapi pula pengertian pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 (2009) tentang Pelayanan Publik, mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah rangkaian suatu kegiatan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi seluruh penduduk dan warga negara Indonesia atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik.

Dari pendapat-pendapat beberapa ahli diatas mengenai pengertian pelayanan publik, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan yang menjadi tanggung jawab atau tugas wajib para aparatur pemerintah negara Indonesia maupun daerah untuk mencapai semua kebutuhan-kebutuhan yang di butuhkan oleh masyarakat berupa pelayanan

administratif atau jasa guna tercapainya kesejahteraan masyarakat yang merupakan tujuan dari negara Indonesia, khususnya dalam penelitian ini pemerintah berusaha menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat dalam pelayanan jaminan kesehatan guna mencapainya tujuan dan kesejahteraan terkait jaminan kesehatan seluruh warga negara Indonesia.

Persepsi Publik

Terdapat perbedaan tanggapan, sudut pandang, atau persepsi dalam melihat suatu objek pada individu maupun kelompok. Didapatkan pula perbedaan-perbedaan pemahaman terkait persepsi itu sendiri. Adapun beberapa definisi dalam persepsi yang disampaikan oleh para ahli sebagai berikut:

Dikemukakan pula pendapat tentang persepsi terkait sensorik indrawi menurut Sugiharto (dalam Rahma, 2018: 5) yang berpendapat bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam pengindraan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

Adapun pemahaman persepsi lain menurut Kotler & Keller (dalam Hudaya et al., 2019: 3) yang mengemukakan persepsi merupakan proses dimana kita memilih, mengatur dan menerjemahkan input informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang bermakna.

Dikemukakan pula pemahaman persepsi lain yang dijelaskan oleh Rahmat (dalam Qomariah, 2019: 3) bahwa persepsi adalah suatu pengalaman tentang objek peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan mengumpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Dilihat dari beberapa pemahaman persepsi di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan sebuah proses penerjemahan dari stimulus yang diterima oleh individu dan setelahnya menghasilkan sebuah respon atau kesimpulan atas sebuah objek atau kejadian.

E-Government

Didapatkan pemahaman Mark Forman (dalam Nugraha, 2018: 35) terkait definisi *e-Government* yang menurutnya secara umum *e-Government* dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan.

Juga *e-Government* didefinisikan oleh Indrajit (dalam Surdin & Ilmu, 2016: 181) sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, dimana pemanfaatan teknologi informasi dan teknologi komunikasi dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sedangkan menurut Zhiyuan Fang (dalam Doramia Lumbanraja, 2020: 222), *e-Government* didefinisikan sebagai cara untuk pemerintah

menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang inovatif, khususnya aplikasi berbasis web via internet untuk menyediakan akses informasi dan layanan pemerintah yang lebih mudah bagi warga negara.

Dengan itu dapat disimpulkan bahwa *e-Government* atau *electronic government* merupakan penerapan jaringan internet guna mengakses keperluan-keperluan administrasi yang ada di pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara lebih efektif, efisien, akuntabel dan transparan.

Inovasi

Inovasi menurut Damanpour (dalam Cahyaningrum & Ardhian Nugroho, 2019: 104) yang mengatakan inovasi ialah ide yang dimunculkan dalam suatu organisasi, dapat berupa produk, jasa, teknologi, sistem struktur dan administrasi atau rencana baru.

Begitu pula dengan pendapat Galbraith dan Schon (dalam Yanuar, 2019: 2) yang mengatakan inovasi merupakan proses dari penggunaan teknologi baru kedalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi ialah ide dan cara yang baru dalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk memperbarui atau memperbaiki suatu produk, proses, dan/atau jasa.

Karakteristik Inovasi

Dalam inovasi terdapat karakteristik untuk dapat menilai sebuah produk atau inovasi tersebut telah memenuhi nilai-nilai yang ada dan sesuai dengan tujuan terwujudnya sebuah inovasi. Dikemukakan oleh Rogers (dalam Sumanjoyo Hutagalung & Hermawan, 2018: 25) bahwa inovasi memiliki karakteristik sebagai berikut:

a. Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Yaitu bahwa sesuatu dapat dikatakan inovasi jika memiliki beberapa kelebihan dan nilai tambah dibandingkan dengan kondisi sebelumnya. Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai. Selalu ada hal baru dalam inovasi, dan hal baru ini yang menjadi ciri khas sebuah inovasi.

b. Compatibility (Kesesuaian)

Inovasi juga harus kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantikannya. Tujuannya agar inovasi lama tidak hanya dibuang, selain karena faktor biaya yang rendah, tetapi juga karena inovasi lama merupakan bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat mendorong proses adaptasi dan pembelajaran inovasi lebih cepat.

c. Complexity (Kerumitan)

Dengan sifatnya yang baru, tingkat kerumitan bisa jadi lebih tinggi dari inovasi sebelumnya. Namun, karena inovasi memberikan pendekatan/metode atau ide lebih baru dan lebih baik, tingkat kerumitan tidak menjadi masalah dalam

pengimplementasiannya.

d. Trialability (Kemampuan Uji Coba)

Hanya inovasi yang sudah teruji dan terbukti memiliki keunggulan atau nilai lebih dari inovasi lama yang dapat diterima. Oleh karena itu, produk inovatif harus lulus dalam fase uji publik, dimana setiap orang atau pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari inovasi tersebut dan inovasi tersebut dapat diterima publik.

e. Observability (Kemampuan Diamati)

Inovasi juga harus bisa diamati dari segi bagaimana sebuah inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik atau bermanfaat. Semakin mudah publik melihat hasil atau kelebihan yang diberikan inovasi tersebut, semakin besar kemungkinan publik untuk mengadopsi atau/dan menggunakan.

Kelima indikator pengukuran inovasi pelayanan menurut Rogers di atas mampu dipahami sebagai acuan dalam melakukan penilaian terkait dengan suatu inovasi pelayanan yang muncul khususnya pada instansi pemerintah sehingga dapat menjadi patokan untuk mewujudkan inovasi pelayanan yang lebih baik.

Kesenjangan Digital

Dijelaskan oleh Dewan & Riggins (dalam Tyas et al., 2016: 590) kesenjangan digital bukan hanya merupakan kesenjangan antara mereka yang memiliki akses terhadap TIK dengan yang tidak namun kesenjangan digital juga merupakan kesenjangan yang terjadi antara mereka yang memiliki akses dan kemampuan untuk menggunakan TIK dengan mereka yang tidak memiliki akses dan kemampuan untuk menggunakannya.

Dikemukakan pula oleh Windasari dan Surendro (dalam Tyas et al., 2016: 590) yang mengatakan bahwa kesenjangan digital ialah sebagai perbedaan akses oleh seorang individu terhadap TIK.

Selaras dengan pengertian kesenjangan digital menurut ahli di atas, fong dkk (dalam Tyas et al., 2016: 590) juga mengatakan bahwa kesenjangan digital merupakan kesenjangan akses komputer dan internet antara pria dan wanita, antara orang dengan status sosial ekonomi yang berbeda (pendidikan, pekerjaan, pendapatan serta kekayaan), usia dan antar area atau daerah.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah tipe penelitian kualitatif dan dalam menganalisis data penelitian yang diperoleh menggunakan teknik analisis data deskriptif. Data yang diperoleh dan digunakan pada penelitian

ini yakni data primer. Metode pengumpulan data dalam data primer pada penelitian yakni dengan metode kuesioner *online*. Pengumpulan data primer ini dilakukan dengan menggunakan *google form* dan disebar luas keseluruhan Indonesia sebanyak 331 orang dengan total 26 provinsi serta 72 kota/kabupaten dan dalam kurun waktu terhitung dari 1 Desember 2021 hingga 17 Desember 2021.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Persepsi Publik dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Melalui Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan Indonesia

Persepsi publik yang diperoleh dalam pelaksanaan inovasi mobile JKN ini dinilai masih cenderung lebih menonjolnya kekurangan-kekurangan yang didapatkan, hal tersebut dinilai dengan teori karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Rogers. Diantaranya adalah:

- 1) Dilihat dari Keuntungan Relatif, aplikasi Mobile JKN telah memberikan keuntungan atau nilai lebih pada publik dan memperoleh persepsi yang relatif positif terkait pelaksanaannya yaitu nilai lebih khususnya dalam ekonomi seperti publik yang terbantu dalam administratif terkait data dan meminimalisir biaya atau tenaga.

Dalam hal ini yakni inovasi pelayanan aplikasi *mobile* JKN oleh BPJS Kesehatan tentunya diharap memiliki keuntungan, kepuasan, atau nilai lebih dibanding dengan pelayanan sebelumnya. Sesuai dengan definisi inovasi menurut Galbraith dan Schon (dalam Yanuar, 2019: 2) yang menjelaskan bahwa: ‘inovasi merupakan proses dari penggunaan teknologi baru kedalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah.’ yang dimana hal ini memiliki kesesuaian dengan tanggapan publik terkait keuntungan atau nilai tambah yang muncul pada inovasi *mobile* JKN ini.

Nilai tambah yang didapat dari inovasi *mobile* JKN ini dilihat dari tanggapan atau pandangan publik terhadap hadirnya inovasi ini yang relatif baik bahwa inovasi *mobile* JKN ini membantu publik salah satunya yakni dalam hal kartu kepesertaan yang dimana dengan hadirnya inovasi ini, pengguna tidak perlu atau wajib membawa kartu peserta fisik dengan kemungkinan hilang, tertinggal, rusak, dan sebagainya namun bisa hanya dengan memanfaatkan kartu digital yang ada pada fitur aplikasi mobile JKN yang sebagaimana diketahui pada masa ini setiap individu mayoritas selalu membawa *smartphone* mereka dan segala sesuatu yang digital terdapat di *smartphone* tersebut dengan ringkas.

- 2) Dilihat dari indikator Kesesuaian, aplikasi Mobile JKN memiliki kesesuaian dengan kebutuhan publik/penerima dalam pelayanan khususnya administrasi dalam BPJS Kesehatan dan mewujudkan persepsi yang baik atau positif.

Dilihat dari temuan yang didapat peneliti melalui kuesioner *online* menunjukkan publik memberi persepsi yang baik dan beranggapan bahwa

inovasi aplikasi *mobile* JKN ini dirasa sudah sesuai dan mampu memenuhi kebutuhan publik terkait pelayanan *mobile* JKN. Hal tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Sinambela (dalam Atthahara, 2018: 68) yang menyatakan bahwa pelayanan publik dipahami pemberi layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Inovasi aplikasi *mobile* JKN ini dinilai terlaksana dengan

baik sehingga mampu memperoleh persepsi yang baik pula karena aplikasi *mobile* JKN diwujudkan sesuai dengan kebutuhan/keperluan publik dalam pelayanan BPJS Kesehatan khususnya pada masa pandemi *covid-19* saat ini dan memberi nilai-nilai tambah serta keefektifitasan dengan cara pola layanan atau tata cara yang baru yang telah disesuaikan oleh pemerintah atau instansi BPJS Kesehatan itu sendiri.

Wujud kesesuaian aplikasi *mobile* JKN dengan kebutuhan dari penerima/publik pada pelayanan BPJS Kesehatan terlihat dari publik yang merasakan kelebihan dari fitur yang diberikan yang dirasa cukup memenuhi kebutuhan pengguna dan tidak perlu ke kantor secara langsung karena bisa di akses dari aplikasi dan berbagai fitur tersedia di satu aplikasi tersebut.

- 3) Dilihat dari indikator Kerumitan maka, tingkat kerumitan yang dirasakan dan diperoleh publik dalam pelaksanaan Mobile JKN cukup tinggi dan mewujudkan persepsi yang negatif pada publik dikarenakan hambatan yang muncul, seperti kerumitan publik untuk mengakses aplikasi. Pelaksanaan aplikasi belum begitu memberikan kemudahan kepada seluruh masyarakat secara merata.

Dari hasil temuan yang peneliti dapatkan dari kuesioner *online* yang disebar kepada publik dan data lainnya pada penyajian data sebelumnya, didapati bahwa respon dari pilihan responden kuesioner yang terlihat bertolak belakang atau tidak berkesesuaian dengan tujuan dari aplikasi *mobile* JKN yang dimana memiliki tujuan: ‘memberikan kemudahan terkait pelayanan administratif kepada masyarakat dengan hanya perlu mengakses aplikasi tersebut.’. Persepsi yang diberikan publik pada inovasi ini dinilai tidak begitu baik atau cenderung buruk, publik mengungkapkan pelaksanaan inovasi *mobile*JKN ini cenderung belum memberikan tingkat penggunaan yang mudah pada publik atau penggunanya. Publik belum sepenuhnya merasakan bahwa inovasi ini sangat mudah untuk digunakan dibanding dengan inovasi sebelumnya, disisi lain publik juga tetap merasakan kerumitan akan penggunaan inovasi *mobile* JKN tersebut yang dimana mungkin pelaksanaan inovasi tersebut malah memberikan hambatan atau memunculkan kekurangan baru dalam pelayanan BPJS Kesehatan Indonesia. Kerumitan tersebut diantara lain aplikasi yang dirasa kurang efektif dalam memberi layanan dengan kemudahan teknologi maupun aplikasi yang terus melakukan permintaan *update* dan tidak bisa digunakan, serta kerumitan lainnya yakni aplikasi yang *error* atau susah untuk dibuka.

- 4) Dilihat berdasarkan Kemampuan Uji Coba, kemampuan sebuah inovasi untuk mampu atau dapat di uji coba, inovasi harus dapat di uji coba oleh semua orang atau publik dan memiliki kesempatan untuk mengetahui, merasakan, mengalami, menguji kualitas dari inovasi tersebut. Namun pada hal ini, Mobile JKN tidak melakukan sosialisasi dengan luas, juga timbulnya kendala-kendala pada pelaksanaan bahkan pada tahapan awal

dan mewujudkan persepsi negatif oleh publik.

Berdasarkan pengertian terkait indikator *Trialibility* diatas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 yang menjelaskan: ‘bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dan rata dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan terjangkau.’. Pemahaman ini mengharapkan untuk setiap individu mampu memperoleh akses atau dapat mencoba sebuah inovasi yang dibuat pemerintah secara sama dan adil tanpa terkecuali. Namun dari hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan peneliti pada penyajian data sebelumnya telah dipahami bahwa terkait dengan kemampuan uji coba publik pada inovasi *mobile* JKN pelaksanaan inovasi tersebut tidak terlaksana dengan baik dan dirasa mendapatkan persepsi yang buruk dari publik, dalam hal ini diperoleh data melalui kuesioner *online* yang dilakukan. Dari data-data kuesioner *online* yang diperoleh, dapat dipahami bahwa dari 331 responden hanya setengahnya yang pernah mencoba inovasi tersebut, dan sebanyak 275 orang bahkan tidak mengetahui atau melihat adanya sosialisasi yang diberikan BPJS Kesehatan dan dinilai masih kurang maksimal terkait inovasi aplikasi *mobile* JKN melalui media sosial. Hal ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Mieke Nurmalasari, Nauri Anggita Temesvari, dan Silvia Ni’Matul Maula dengan judul “Analisis Sentimen terhadap Opini Masyarakat dalam Penggunaan *Mobile*-JKN untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019.” yang melakukan penelitian melalui twitter yang menunjukkan hasil perlu adanya sosialisasi agar dapat memaksimalkan aplikasi ini sehingga optimalisasi pelayanan kesehatan BPJS bisa lebih maksimal dan bisa lebihmemberi kemudahan.

- 5) Dilihat dari indikator Kemampuan Diamati, inovasi yang dapat diamati cara bekerjanya serta menilai sejauh mana hasil inovasi itu terlihat dalam menghasilkan keuntungan. Konsep ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi suatu inovasi akan tinggi jika individu atau publik merasakan adanya kemudahan untuk melihat *benefit* atau atribut inovasi yang ditawarkan. Dipahami dari pengertian *egovernment* yang menyatakan: ‘perkembangan sistem dan teknologi informasi mulai diterapkan dalam bentuk pelaksanaan pemerintahan dengan bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan ataupun meningkatkan kinerja serta efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah atau suatu instansi.’. Hal ini sesuai dengan pemahaman dari indikator kelima yakni kemudahan diamati atau adanya transparansi dalam suatu inovasi pemerintah dalam hal ini yakni *mobile* JKN dalam pelaksanaannya. Hasil inovasi bisa berupa kelebihan yang mampu membuat individu atau publik yakin untuk melanjutkan mengadopsi inovasi tersebut kedepannya secara terus menerus, atau berupa kekurangan yang ternyata muncul setelah dilakukan uji coba.

Namun dari data yang didapatkan dalam penelitian ini persepsi didominasi dengan negatif oleh publik, hal tersebut dilihat dari respon

atau tanggapan publik yang mayoritas mengungkapkan kekurangan dari inovasi *mobile* JKN dibanding dengan kelebihan yang muncul. Persepsi negatif tersebut diperoleh karena terdapatnya kekurangan atau hambatan bagi publik dalam mengamati aplikasi Mobile JKN seperti hambatan saat login atau error. Walau pada pelaksanaannya masih terdapat kelebihan seperti aplikasi ini yang dapat memudahkan publik dibanding harus langsung ke kantor cabang, namun kekurangan atau hambatan lebih mendominasi khususnya pada kemampuan publik untuk dapat mengamati inovasi *mobile* JKN ini.

Kesimpulan

Persepsi publik dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi melalui *mobile* JKN oleh BPJS Kesehatan Indonesia belum mendapatkan persepsi atau tanggapan yang sepenuhnya positif dan cenderung negatif, pelaksanaan inovasi inipun dinilai masih banyak kekurangan. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Segi keuntungan relatif, pelaksanaan inovasi *mobile* JKN telah terlaksana dengan relatif baik seperti publik yang memperoleh keuntungan atau kelebihan yaitu terbantunya terpenuhi kebutuhan dengan fitur-fitur di dalam *mobile* JKN yakni salah satunya perubahan data peserta, yang dimana sehingga publik merasakan dan memberikan persepsi yang baik terhadap inovasi *mobile* JKN.
2. Segi kesesuaian, BPJS Kesehatan telah sesuai dengan kebutuhan dari penerima atau publik terkait pelayanan BPJS Kesehatan seperti perubahan kelas atau hal-hal yang berhubungan dengan data yang dimana publik memiliki persepsi yang baik dalam pelaksanaan inovasi *mobile* JKN tersebut.
3. Segi kerumitan, pelaksanaan inovasi *mobile* JKN masih memiliki kerumitan yang lebih tinggi daripada inovasi sebelumnya yang mengakibatkan publik yang merasa terhambat dalam penggunaannya seperti *login error*, aplikasi yang terlalu sering *update* dan lainnya. Dikarenakan hambatan-hambatan tersebut, inovasi aplikasi *mobile* JKN ini menghasilkan persepsi yang kurang baik atau negatif.
4. Segi kemampuan uji coba, inovasi *mobile* JKN telah melalui fase uji coba yang dimana setiap individu atau publik mampu mencoba dan memperoleh inovasi tersebut walau sebagian dari individu tidak dapat mencoba inovasi tersebut dengan mudah. Dalam pelaksanaannya, sebagian besar publik merasakan beberapa hambatan atau kekurangan seperti pendaftaran yang susah atau *login* yang gagal. Sehingga memberikan persepsi yang kurang baik atau negatif dalam uji coba pelaksanaan inovasi *mobile* JKN tersebut.
5. Segi kemampuan diamati, publik memberikan persepsi yang kurang baik atau negatif dalam kemudahan diamatinya pelaksanaan inovasi *mobile* JKN dilihat dari publik yang melihat dan merasakan hambatan-hambatan pada aplikasi tersebut, walaupun disisi lain sebagian publik melihat dan merasa ada pula kelebihan yang diperoleh seperti kemudahan pelayanan

melalui inovasi *mobile* JKN dibandingkan dengan harus datang langsung ke kantor.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang peneliti peroleh, peneliti memiliki beberapa saran yang mampu menjadi masukan bagi beberapa pihak terkait, diantaranya:

1. Mengurangi intensitas *update* pada aplikasi *mobile* JKN di *ios* maupun *android*, karena *update* yang disarankan oleh aplikasi menghambat penggunaan, aplikasi tidak bisa digunakan sama sekali sebelum dilakukannya *update* oleh pengguna. Bisa pula memaksimalkan kelebihan atau perbedaan di tiap *update* atau pembaharuan secara sekaligus, sehingga tidak perlu *update* secara sedikit dan sering di tiap bulannya namun bisa melakukan pembaharuan aplikasi secara besar atau sekaligus dalam beberapa waktu seperti 6 bulan sampai 1 tahun sekali saja sehingga hambatan yang diperoleh di setiap pemberitahuan *update* muncul pada publik/pengguna dapat diminimalisir.
2. Diharap dapat lebih mengoptimalkan sosialisasi terkait adanya inovasi *mobile* JKN oleh BPJS Kesehatan Indonesia kepada publik tidak hanya secara *offline* atau sosialisasi dari pegawai di kantor, namun juga diperlukan sosialisasi secara *online* melalui media sosial seperti *Instagram*, *Twitter*, *Facebook*, dll. Karena masih banyaknya publik yang tidak mengetahui adanya aplikasi *mobile* JKN dalam memperoleh kebutuhan terkait BPJS Kesehatan secara digital. Selain sosialisasi *online* melalui media sosial, BPJS Kesehatan juga diharap mampu memberi sosialisasi secara *offline* yang optimal seperti baliho atau selebaran tentang aplikasi *mobile* JKN tidak hanya di kantor namun juga di wilayah tertentu diluar kantor sehingga masyarakat luas mengetahui *mobile* JKN, perlu juga spanduk atau selebaran tahapan-tahapan pendaftaran dan penggunaan aplikasi, juga penjelasan detail dari pegawai terkait sehingga mampu menarik publik untuk mencoba dan dapat memahami penggunaan dan kegunaan aplikasi *mobile* JKN dengan lebih baik.
3. Meningkatkan kualitas pengelolaan *software* oleh pengembang aplikasi pada *ios* maupun *android* terkait kerumitan yang dialami publik dalam penggunaan atau uji coba aplikasi *mobile* JKN seperti bisa meminimalkan tampilan/bentuk aplikasi dengan fitur yang cukup saja sehingga menghindari/meminimalisir terdapatnya kendala atau hambatan lagi dalam pelaksanaan pelayanan menggunakan aplikasi *mobile* JKN seperti *error captcha* atau kode verifikasi yang tidak terkirim yang dimana bahkan jaringan dari pengguna tidak bermasalah.

Daftar Pustaka

- Atthahara, H. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas*. 3(1), 66–77.
- Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan

- Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103.
<https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231.
<https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Hudaya, C. S., Fakhurroja, H., & Alamsyah, A. (2019). Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Brand Go-Jek Pada Media Sosial Twitter Menggunakan Metode Sentiment Analysis Dan Topic Modelling. *Jurnal Mitra Manajemen*, 3(6), 664–673. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v3i6.244>
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. CV. Mandar Maju.
- Indonesia, R. (2009). *Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 on Public Service*.
- Irawan, B., Nizar, M., Akbar, P., & Khanz, A. H. (2020). Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Samarinda. *Matra Pembaruan*, 4(2), 135–145. <https://doi.org/10.21787/mp.4.2.2020.135-145>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Qomariah, D. (2019). Persepsi Masyarakat Mengenai Kesetaraan Gender Dalam Keluarga. *Jurnal Cendekiawan Ilmiah PLS*, 4(2), 52–58.
- Rahma, T. I. F. (2018). *Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Technology (FINTECH)*. 148, 148–162.
- Sumanjoyo Hutagalung, S., & Hermawan, D. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*.
- Surdin, J., & Ilmu. (2016). Analisis Kelayakan Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Bidang Keagrariaan Di Kabupaten Pinrang. *Komunikasi KAREBA*, 5(1), 178–191.
- Tyas, D. L., Djoko Budiyanto, A., & Santoso, A. J. (2016). Pengukuran Kesenjangan Digital Masyarakat Di Kota Pekalongan. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi, 2016*(Sentika), 2089–9815.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1–20.
<https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi/article/view/1335>