

IMPLEMENTASI APLIKASI *MOBILE* JKN BPJS KESEHATAN CABANG SUKABUMI 2018 – 2021

IMPLEMENTATION OF MOBILE APPLICATION JKN BPJS HEALTH SUKABUMI BRANCH 2018 – 2021

Irvan Maulana¹, Yana Fajar FY Basori², Dine Meigawati³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora,
Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Jl. R. Syamsudin, SH No. 50, Cikole, Kota Sukabumi
Jawa Barat 43113

*Korespondensi: Irvan Maulana. Email: irvanm873@gmail.com

(Diterima: 04-06-2022; Ditelaah: 29-03-2023; Disetujui: 03-04-2023)

ABSTRACT

The research was aimed at finding out the implementation of the Mobile JKN BPJS Kesehatan Sukabumi Branch in 2018 – 2021. The method deployed was qualitative method with narrative approach. The techniques of collecting data conducted were observation, interviews, documentation, and audio-visual materials. The results of the research show that the implementation of the Mobile JKN application at BPJS Kesehatan Sukabumi Branch in 2018-2021 less optimal procedures or methods used BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi, yet to determine human resources (special, massive, focused) in socializing Mobile JKN application, lacking information for the users as there are people and participants who know and do not know the Mobile JKN application itself which turns out to be influenced by the information obtained about the Mobile JKN application, less up to date as the Mobile JKN platform is still in the old version, and in using the application there are those who are able to use the app independently and those who still have difficulty in using the Mobile JKN application. Supporting and inhibiting factors depend on human resources, system resources and environment, either BPJS Kesehatan itself or the people in general and the participants.

Key words: Implementation; Mobile JKN Application; People; Participant.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi 2018 – 2021. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan naratif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, materi audio visual. Hasil penelitian menunjukkan implementasi aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi tahun 2018 – 2021 belum optimalnya cara atau metode yang digunakan BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi, belum menetapkan sumber daya manusia yang (khusus, masif, fokus) dalam mensosialisasikan aplikasi *Mobile* JKN, terdapat masyarakat maupun peserta yang mengetahui dan tidak mengetahui aplikasi *Mobile* JKN yang dipengaruhi oleh informasi yang didapatnya mengenai aplikasi *Mobile* JKN, sarana anjungan *Mobile* JKN masih dalam versi yang lama, dan dalam penerapannya terdapat yang bisa secara mandiri dan masih kesulitan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN yang dipengaruhi oleh pemahaman atau pengetahuan mengenai aplikasi *Mobile* JKN. Faktor pendukung dan penghambat tergantung pada sumber daya manusia, sumber daya sistem serta lingkungan baik itu BPJS Kesehatan ataupun masyarakat maupun peserta.

Kata kunci: Implementasi; Aplikasi *Mobile* JKN; Masyarakat; Peserta.

PENDAHULUAN

Kesejahteraan sosial berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, menyatakan bahwa kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Dari hal tersebut, Negara Indonesia perlu memberikan jaminan sosial bagi seluruh warga negara Indonesia. Upaya pemerintah untuk memberikan jaminan sosial yaitu dengan jaminan kesehatan.

Untuk mendapatkan jaminan kesehatan, masyarakat perlu mengurus administrasi kepesertaan yang dapat dilakukan dikantor BPJS Kesehatan pusat maupun seluruh cabang yang berada di kota ataupun kabupaten wilayah negara Indonesia salah satunya di Kota Sukabumi diatur dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Selain itu dalam mengurus hal tersebut, BPJS Kesehatan memberikan kemudahan yang hanya melalui aplikasi *Mobile JKN* diatur dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan dan juga aplikasi *Mobile JKN* wujud pelaksana dari Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Aplikasi *Mobile JKN* merupakan aplikasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat maupun peserta yang akan mengurus administrasi kepesertaan.

Di Kota Sukabumi aplikasi *Mobile JKN* BPJS Kesehatan mulai diterapkan pada tahun 2018. Upaya yang dilakukan dalam mengimplementasi aplikasi *Mobile JKN*, BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi memberikan pemaparan mengenai

aplikasi *Mobile JKN* kepada para kader *JKN- KIS* (Newjamkes.com, 2018), dan membentuk dan menugaskan Duta *Mobile JKN* (Radar Sukabumi, 2018). Namun semenjak aplikasi *Mobile JKN* diterapkan oleh BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi pada tahun 2018 hingga 2021 masih terdapat beberapa permasalahan yang peneliti temukan dari data sekunder, diantaranya sebagai berikut:

Pertama, masyarakat maupun peserta yang belum bisa menggunakan aplikasi *Mobile JKN* secara mandiri. Kedua, belum optimalnya fungsi menggunakan aplikasi *Mobile JKN* (Sumber: Radar Sukabumi, 2021). Ketiga, kurangnya informasi atau sosialisasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi kepada masyarakat maupun peserta mengenai aplikasi *Mobile JKN* (Sumber: Radar Sukabumi, 2021).

Kondisi yang telah disebutkan dapat berpengaruh terhadap Implementasi Aplikasi *Mobile JKN* BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi. Sehingga dari uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana Implementasi Aplikasi *Mobile JKN* BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi pada tahun 2018 – 2021.

MATERI DAN METODE

Menurut Tahir (2011:47), “Kebijakan Publik identik dengan regulasi atau aturan atau dapat diartikan sebagai produk hukum yang dikeluarkan oleh pemerintah yang harus dipahami secara utuh dan benar”. Selanjutnya menurut Indiahono (2009:31), “Kebijakan Publik dalam kerangka substantif adalah berada dalam ranah upaya pemerintah untuk memecahkan masalah publik yang dihadapi”. Dari dua pernyataan tersebut mengenai kebijakan publik peneliti dapat interpretasikan bahwa suatu tindakan yang dilakukan atau tidak oleh pemerintahan dalam memecahkan suatu permasalahan yang sedang terjadi dengan

dibuatnya produk hukum untuk dipahami secara keseluruhan.

Charles O. Jones (1996:296) mendefinisikan implementasi kebijakan yang menyatakan bahwa kegiatan yang dilakukan dalam hal menerapkan suatu program. Berikut kegiatan yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Organisasi: pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit - unit serta metode untuk menjadikan program berjalan.
- 2) Interpretasi: menafsirkan agar program (seringkali dalam hal status) menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan.

Penerapan: ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program”.

E-Governance yang dapat dipahami oleh peneliti menurut Rahayu dan Juwono (2019:318) bahwa kegiatan pemerintah dalam melayani masyarakat dengan menggunakan basis teknologi, informasi, serta komunikasi.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif yang dikemukakan oleh Creswell (2017:4) bahwa metode yang berupaya untuk mengkaji secara mendalam terhadap informan yang berkaitan dengan fenomena masalah yang diangkat. Selain itu pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan naratif. Dalam menentukan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling snowball sampling*.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, serta materi audio visual. Validasi data yang digunakan triangulasi sumber dan teknik, *member checking*, membuat deskripsi yang kaya dan padat, mengklarifikasi *bias*, menyajikan informasi berbeda atau negatif, memanfaatkan waktu relatif lama, melakukan tanya jawab dengan sesama

rekan peneliti. Sedangkan tahap analisis data yang dilakukan dimulai dari mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis, membaca keseluruhan data, meng *coding*, memproses *coding*, mendeskripsikan hasil memproses *coding*, membuat interpretasi atau memaknai data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Organisasi

Dalam organisasi berdasarkan interpretasi dari yang dikemukakan oleh Jones (1996:296) bahwa dalam organisasi kegiatan dalam menata ulang seperti sumber daya, bagian, serta upaya dalam melakukan suatu program. Maka dari itu diperlukan organisasi sebagai pelaksana kebijakan karena kebijakan tidak dapat berjalan dengan sendirinya. Maka dari itu cara organisasi dalam melindungi dirinya meliputi penerapan kebijakan, partisipasi pelaku lain diluar badan, penafsiran kebijakan yang dilakukan.

Organisasi dalam implementasi aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi dalam penerapannya secara terpusat. Dalam penerapan sudah baik dengan dialihkannya layanan melalui aplikasi *Mobile* JKN akibat pandemi Covid 19 dan juga seiring dengan penambahan jumlah peserta yang mengakses aplikasi *Mobile* JKN dari Desember 2021 mencapai 239.680 orang hingga Maret 2022 mencapai 249.104 orang. (Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi, 2022)

Struktur birokrasi dalam penerapan aplikasi *Mobile* JKN menjadi tanggung jawab kantor pusat BPJS Kesehatan, namun dalam mensosialisasikan ada di bidang kepesertaan dan pelayanan peserta dan seluruh pegawai yang menjadi duta BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi memiliki kewajiban yang sama. Dari jumlah struktur birokrasi yang terlibat dalam penerapan aplikasi *Mobile* JKN sudah mencukupi dan memadai di BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi.

Tugas dan fungsi sumber daya manusia yang terlibat meliputi seluruh

duta BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi dan secara struktur ada dibidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta untuk tugasnya yaitu mensosialisasikan maupun mengedukasi kepada masyarakat maupun peserta untuk dapat menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dalam mengurus keperluan administrasi kepesertaan.

Kualifikasi pendidikan sumber daya manusia di BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi sudah memenuhi persyaratan untuk dapat menjadi pegawai seperti pegawai tetap harus memiliki kualifikasi pendidikan S1 dan tenaga kontrak minimal D3. Dari segi kemampuan dalam mensosialisasikan aplikasi *Mobile* JKN sudah memadai dan dapat menjelaskan kepada masyarakat maupun peserta.

Pola koordinasi dalam penerapan aplikasi *Mobile* JKN sudah baik, pola koordinasi dalam melihat pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN, ketika ada kendala, dan ada sesuatu yang baru dalam aplikasi *Mobile* JKN dilakukan secara *hierarki* dari pusat ke cabang begitupun sebaliknya.

Anggaran biaya dalam penerapan dan juga kegiatan sosialisasi mengenai aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi menjadi tanggung jawab dan sudah ditentukan oleh kantor pusat BPJS Kesehatan.

Dalam pelaksanaannya aplikasi *Mobile* JKN dapat diakses selama 24 jam oleh masyarakat maupun peserta, sedangkan untuk jadwal sosialisasi dilakukan setiap hari senin dan kamis dalam satu minggu secara virtual.

Kegiatan penafsiran mengenai aplikasi *Mobile* JKN dilakukan baik langsung kepada sasaran maupun melalui media dengan tujuan pada sasaran. Kegiatan penafsiran secara langsung meliputi memberikan informasi kepada peserta yang mendatangi kantor, kegiatan forum pada pemangku kepentingan, permohonan dari kecamatan atau kelurahan, mobil *customer service*, sayembara *mobile* JKN, kelas virtual *Mobile* JKN (KEVIN), peran dari kader JKN

namun secara kewajiban bukan tanggung jawabnya. Sedangkan kegiatan penafsiran secara tidak langsung meliputi iklan, media sosial, *flyer*, *poster*, *youtube*, dan tik tok.

Cara BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi agar dapat diterapkan aplikasi *Mobile* JKN oleh masyarakat maupun peserta meliputi melakukan sosialisasi langsung maupun tidak langsung, mengedukasi kepada peserta yang kesulitan, membuat aplikasi UNOP. Namun cara tersebut belum dapat sepenuhnya diikuti oleh masyarakat maupun peserta untuk dapat mengurus administrasi kepesertaan melalui aplikasi *Mobile* JKN. Setelah ditelusuri oleh peneliti diakibatkan belum optimalnya cara yang dilakukan seperti belum meratanya kegiatan sosialisasi secara langsung dan sosialisasi secara tidak langsung yang kurang dikenali oleh masyarakat maupun peserta, kegiatan edukasi bagi peserta yang kesulitan tidak diinformasikan secara luas kepada seluruh masyarakat maupun peserta yang hanya melalui media whatsapp, belum diketahuinya aplikasi UNOP oleh masyarakat maupun peserta di lingkup wilayah BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi.

B. Interpretasi

Dalam dimensi interpretasi menurut Jones (1996:296) merupakan upaya dilakukan untuk menjelaskan sesuatu yang telah direncanakan serta berdasarkan arahan yang tepat agar dapat dilaksanakan. Oleh karena itu, perhatian yang paling khusus pada upaya pelaksanaan untuk menerangkan tanggung jawab, kepada siapa mereka harus menyampaikan, serta siapa yang harus melakukannya. Dan juga menitik beratkan pada indikator sebagai berikut jelas, teliti, konsisten, penyusunan utama, sumber daya yang memadai.

Pengetahuan implementor sudah baik dan mengetahui mengenai aplikasi *Mobile* JKN. Pengetahuan ini penting agar aplikasi *Mobile* JKN yang telah disetujui dapat

diterapkan. Selain itu dapat memberitahukan dengan jelas kepada sasaran terkait dengan aplikasi *Mobile JKN*.

Sumber daya manusia dalam kegiatan penafsiran mengenai aplikasi *Mobile JKN* yaitu seluruh pegawai yang menjadi duta BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi dan jika dalam struktur organisasi ada dibidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta, selain itu ada pihak eksternal yaitu kader JKN namun secara kewajiban bukan tanggung jawab kader JKN. Dari jumlah sumber daya manusia yang ada sudah cukup memadai, akan tetapi secara masif, khusus, dan fokus masih kurang dan belum memenuhi standar karena terbagi banyak jadwal kegiatan.

Informasi yang disampaikan dalam kegiatan penafsiran aplikasi *Mobile JKN* meliputi fungsi aplikasi, cara mendownload, fitur serta kegunaannya, dan dalam kegiatan penafsiran juga menyelesaikan masalah yang dialami oleh masyarakat maupun peserta ketika menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Dalam kegiatan penafsiran yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan pada peserta yang mendatangi kantor, mengedukasi kepada masyarakat maupun peserta. Melalui TV, radio, *banner*, *flyer*, dan kunjungan kader JKN kepada peserta yang menunggak dan menanyakan terkait aplikasi *Mobile JKN*.

Kegiatan penafsiran mengenai aplikasi *Mobile JKN* oleh BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi masih tetap dilakukan sampai saat ini, namun kegiatannya tidak hanya membahas mengenai aplikasi *Mobile JKN* melainkan program jaminan kesehatan yang setiap akhir kegiatan penafsiran menyampaikan mengenai aplikasi *Mobile JKN*. Selain itu kader JKN juga masih melakukan namun saat ini terhambat akibat pandemi Covid 19 yang kunjungannya hanya melalui media whatsapp sehingga hanya sebatas menjawab apa yang ditanyakan oleh peserta tidak mensosialisasikan aplikasi *Mobile JKN*.

Terdapat penyusunan prioritas dalam melaksanakan kegiatan penafsiran seperti mengatur kegiatan sosialisasi untuk dipasang berbagai media, memprioritaskan peserta pekerja penerima upah dan seterusnya, memberikan informasi yang sangat dibutuhkan, menyediakan sarana informasi mengenai aplikasi *Mobile JKN* dalam buku maupun website BPJS Kesehatan. Adapun prioritas kader JKN dalam kegiatan penafsiran mengenai aplikasi *Mobile JKN* kepada peserta yang menunggak.

Kegiatan penafsiran yang dilakukan dapat memberikan pemahaman kepada sasarannya mengenai hal tersebut. Terdapat beberapa peserta jaminan kesehatan yang menjadi tanggung jawab dari BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi ada yang mengetahui, tidak mengetahui secara jelasnya, dan ada yang belum mengetahui seluruhnya mengenai aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini, dipengaruhi oleh informasi didapatnya dalam kegiatan penafsiran oleh BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi mengenai aplikasi *Mobile JKN*. Maka dari itu kegiatan penafsiran dapat mempengaruhi pemahaman pada sasaran kegiatan penafsiran. Penafsiran secara langsung dapat memberikan pemahaman dibandingkan dengan secara tidak langsung yang menyebabkan kurangnya pemahaman peserta mengenai aplikasi *Mobile JKN*.

Pemahaman peserta tersebut, menunjukkan bahwa kegiatan penafsiran secara langsung mengenai aplikasi *Mobile JKN* belum merata kepada masyarakat maupun peserta. Selain itu penafsiran secara tidak langsung mengenai aplikasi *Mobile JKN* kurang diketahui oleh masyarakat maupun peserta. Akan tetapi dengan adanya kegiatan penafsiran secara tidak langsung dapat memberikan kontribusi pemahaman bagi masyarakat maupun peserta.

C. Penerapan

Penerapan menurut Jones (1996:296) merupakan sesuatu yang telah ditentukan

secara rutin seperti pelayanan dan pembayaran agar menyesuaikan dengan tujuan maupun perlengkapan dari program. Sehingga dalam penelitian ini untuk mengurus administrasi kepesertaan jaminan kesehatan, peserta harus mendatangi kantor BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi. Namun dengan diluncurkannya aplikasi *Mobile JKN* masyarakat maupun peserta dapat mengurus administrasi kepesertaan melalui aplikasi *Mobile JKN*. Pada pelaksanaannya berlandaskan pada aturan secara khusus dalam kondisi yang sebenarnya.

Penerapan aplikasi *Mobile JKN* sudah dijalankan selaras pada pedoman atau ketentuan yang diberikan oleh kantor pusat BPJS Kesehatan. Terdapat pelayanan informasi mengenai aplikasi *Mobile JKN* dari seluruh pegawai yang menjadi duta BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi, media - media (*flyer, banner, leaflet*, media yang ada di kantor), loket informasi, *call center*, P3RS, dan pelayanan informasi pengaduan dalam perangkat aplikasi *Mobile JKN*.

Adanya aplikasi *Mobile JKN* dapat membantu BPJS Kesehatan dalam pengurusan administrasi kepesertaan jaminan kesehatan. Saran dan prasarana dalam menunjang diterapkannya aplikasi *Mobile JKN* terdiri alat bantu dalam memperkenalkan aplikasi *Mobile JKN* (*flyer, banner, leaflet, spanduk, youtube, facebook, instagram*, media penayangan yang berada di area pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi), anjungan *Mobile JKN* namun kondisinya masih versi lama yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi, sarana dan prasarana tergantung kepada kemampuan masyarakat maupun peserta (mempunyai *handphone android* maupu *IOS*, memiliki akses jaringan, kuota internet dan pulsa).

Dalam penerapannya BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi ada yang dapat menggunakan aplikasi *Mobile JKN* secara mandiri maupun masih terdapat yang

kesulitan sehingga lebih banyak untuk datang secara langsung dibandingkan dengan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Hal tersebut dipengaruhi oleh informasi mengenai aplikasi *Mobile JKN* yang didapatkan oleh masyarakat maupun peserta.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung diantaranya kondisi masyarakat secara 80% sudah menggunakan *handphone*, sumber daya manusia dan sumber daya sistem, melakukan kegiatan sosialisasi langsung dan tidak langsung, terdapat sarana anjungan *Mobile JKN*, membuka kelas edukasi mengenai *Mobile JKN*, membuat formulir UNOK secara *online*, faktor pendukung bagi peserta (memiliki *handphone*, akses internet, memiliki pulsa), dukungan masyarakat.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat diantaranya rendahnya pengetahuan maupun kemampuan masyarakat akan teknologi, masih terdapat pandangan negatif atau ketidakpercayaan masyarakat ketika menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, terdapat masyarakat yang masuk kedalam kategori peserta penerima bantuan iuran "PBI" yang tidak memiliki *handphone* berbasis *android* atau *IOS*, tidak memiliki pulsa maupun internet, terdapat penyempurnaan fitur - fitur baru sehingga harus menyesuaikan kembali, kapasitas memory *handphone* yang sedikit, nomor *handphone* masyarakat yang sudah tidak valid, terdapat masyarakat yang belum mengetahui aplikasi *Mobile JKN*, kurangnya akses jaringan pada daerah yang sulit dijangkau akses jaringan.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan hasil penelitian berikut dapat disimpulkan bahwa:

1. Dimensi organisasi, penerapan aplikasi *Mobile JKN* secara terpusat untuk penerapan di wilayah kerja BPJS

Kesehatan Cabang Sukabumi sudah baik. Struktur birokrasi ada di kantor pusat namun di BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi ada dibidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta, akan tetapi semua pegawai memiliki kewajiban yang sama untuk mensosialisasikan aplikasi *Mobile* JKN. Untuk jumlah sudah mencukupi dan memadai di BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi. Tugas sumber daya manusia BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi ialah melakukan sosialisasi maupun mengedukasi pada peserta maupun masyarakat. Kualifikasi pendidikan sumber daya manusia sudah sesuai dan segi kemampuan sudah baik dalam mensosialisasikan aplikasi *Mobile* JKN. Pola koordinasi sudah baik, SOP *Mobile* JKN berbentuk *user manual* yang harus diikuti oleh peserta. Anggaran biaya dalam penerapan maupun sosialisasi menjadi tanggung jawab kantor pusat BPJS Kesehatan. Jadwal pelaksanaan penerapan aplikasi *Mobile* JKN selama 24 jam untuk setiap harinya dan untuk sosialisasi dua kali dalam satu minggu. Penafsiran aplikasi *Mobile* JKN dilakukan turun langsung maupun menggunakan media, ada peran dari kader JKN. Terdapat cara yang dilakukan oleh pegawai di BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi agar dapat diterapkan oleh masyarakat maupun peserta. Namun cara tersebut belum menjadikan masyarakat maupun peserta mengoptimalkan fungsi menggunakan aplikasi *Mobile* JKN.

2. Dimensi Interpretasi, pengetahuan implementor terkait aplikasi *Mobile* JKN sudah mengetahui. pegawai yang berwenang dalam mensosialisasikan teknologi *Mobile* JKN di bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta namun semua pegawai mempunyai kewajiban yang sama dan ada pihak *external* yaitu kader JKN. Dari segi

jumlah sudah memadai namun jika secara khusus, masif, dan fokus mensosialisasikan langsung tentang aplikasi *Mobile* JKN masih kurang dan belum memenuhi standar. Kegiatan penafsiran tidak terhitung yang sampai saat ini masih tetap melakukannya walaupun tidak hanya membahas mengenai aplikasi *Mobile* JKN melainkan tentang program jaminan kesehatan, selain itu kader JKN masih melakukan kegiatan penafsirannya yang disesuaikan dengan kondisi dilapangan. Dalam kegiatan penafsiran terdapat penyusunan prioritas yang dilakukan. Sasaran dari kegiatan penafsiran terdiri dari masyarakat dan juga seluruh peserta, bagi kader JKN yaitu pada peserta yang menunggak iuran jaminan kesehatan. Terdapat masyarakat maupun peserta yang tidak mengetahui dan juga mengetahui mengenai aplikasi *Mobile* JKN yang dipengaruhi oleh informasi yang didapatnya.

3. Penerapan, diwilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi sudah sesuai dengan pedoman. Terdapat pelayanan informasi mengenai aplikasi *Mobile* JKN. Teknologi *Mobile* JKN ini dapat membantu implementor dalam pengurusan administrasi kepesertaan. Sarana dan prasarana terdiri dari alat bantu dalam mensosialisasikan, anjungan *Mobile* JKN namun kondisi masih yang lama, sarana dan prasarana tergantung pada kemampuan peserta. Dalam penerapannya terdapat masyarakat maupun peserta yang dapat menggunakan secara mandiri dan juga yang masih kesulitan dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Hal tersebut dipengaruhi oleh informasi yang didapatnya mengenai aplikasi *Mobile* JKN.

Saran

1. Peneliti menyarankan untuk adanya penelitian lebih lanjut mengenai aplikasi *Mobile* JKN dengan menggunakan variabel lain dari kebijakan publik dengan harapan untuk memperluas kajian keilmuan dari kebijakan publik mengenai aplikasi *Mobile* JKN.
2. Mengoptimalkan cara atau metode yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi agar masyarakat maupun peserta yang dilingkup kantor yang berada di Kota Sukabumi dapat menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dalam keperluan mengurus administrasi kepesertaan jaminan kesehatan nasional.
3. Menyarankan pada BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi untuk dapat menetapkan pegawai atau sumber daya manusia yang secara khusus, masif, dan fokus untuk melakukan kegiatan penafsiran mengenai aplikasi *Mobile* JKN.
4. Disarankan dalam melaksanakan kegiatan penafsiran secara langsung yang merata atau menyeluruh kepada masyarakat maupun peserta karena masih terdapat yang belum memahami teknologi dalam memberikan pelayanan.
5. BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi untuk dapat menginformasikan kepada masyarakat maupun peserta bahwa terdapat informasi mengenai aplikasi *Mobile* JKN dalam kegiatan penafsiran secara tidak langsung agar dapat memberikan kontribusi pemahaman masyarakat maupun peserta mengenai teknologi yang baru dalam pelayanan pada peserta BPJS Kesehatan.
6. Pada kantor pusat BPJS Kesehatan untuk dapat mendistribusikan anjungan *Mobile* JKN yang baru untuk dapat memfasilitasi masyarakat

maupun peserta dapat melakukan pelayanan *self service* melalui anjungan *Mobile* JKN yang baru seperti melalui aplikasi *Mobile* JKN karena BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi masih memiliki anjungan *Mobile* JKN yang lama dan memiliki kekurangan dibandingkan dengan anjungan *Mobile* JKN yang baru.

BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi agar dapat merekomendasikan masyarakat maupun peserta yang masih kesulitan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dalam mengurus administrasi kepesertaan jaminan kesehatan untuk mengikuti Kelas Virtual *Mobile* JKN "KEVIN".

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Creswell, C. J. (2017). *Research Design Edisi 3*. Terjemahan Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indiahono, D. (2009). *Perbandingan Administrasi Publik (Public Policy)*. Yogyakarta: Gravamedia.
- Jones, Charles O. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)* Terjemahan Ricky Ismanto. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Rahayu, A. Y., & Vishnu, J. (2019). *Birokrasi & Governance Teori, Konsep, dan Aplikasinya*. Depok: PT Rajagrafindo.
- Tahir, A. (2011). *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: PT Pustaka Indonesia Press.
- Aturan dan Undang Undang**
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan.

Lain - lain

NEWS JAMKES. COM. 2018. *Kader*

JKN Sukabumi Optimalkan Penggunaan Mobile JKN Dalam Tugasnya. Diakses pada 28 Oktober 2021. Dari : <https://www.jamkesnews.com/jamkesnews/berita/detail/nws/5086/20180706/kader-jkn-sukabumi-optimalkan-penggunaan-mobile-jkn-dalam-tugasnya>

Radar Sukabumi.com. 2018. *Duta BPJS Kesehatan Siap Memandu Kenalkan Manfaat Mobile JKN*. Diakses pada 28 Oktober 2021. Dari: <https://radarsukabumi.com/ekonomi/duta-bpjs-kesehatan-siap-memandu-kenalkan-manfaat-mobile-jkn/>

Radar Sukabumi.com. 2018. *Akses Pelayanan Dalam Genggaman*. Diakses pada 28 Oktober 2021. dari: <https://radarsukabumi.com/featured/akses-pelayanan-dalam-genggaman/>

Syahidan, Wahyu. 2021. *Ini Penyebab, Kantor BPJS Kesehatan 'Lockdown'*. di akses pada 29 Oktober 2021. dari: <https://radarsukabumi.com/berita-utama/ini-penyebab-kantor-bpjs-kesehatan-lockdown/>