

Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Elektronik pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Karawang

Effectiveness of Electronic-Based Health Insurance Services at the Social Security Administrative Body for Health Office Karawang Regency

Adila Alanisagita Pusung¹ dan Hanny Purnamasari²

^{1,2}Universitas Singaperbangsa Karawang

Jalan HS Ronggowaluyo Teluk Jambe Timur, Kec. Karawang, Kabupaten Karawang, Jawa Barat, Indonesia
Telp. dan Fax. 0267-641177

(Diterima 13/12/23; Direvisi 23/09/24; Disetujui 17/11/24)

Abstract

This study aims to evaluate the effectiveness of electronic services provided by BPJS Kesehatan in Karawang Regency. The electronic services are expected to facilitate public access to services such as membership registration, health facility transfers, and others online, without the need to visit the BPJS Kesehatan office in Karawang Regency. However, the use of these electronic services remains limited among the people of Karawang Regency. This study employs a qualitative approach to gain an in-depth understanding of the issues surrounding the effectiveness of BPJS Kesehatan's electronic services in Karawang Regency. Data collection and analysis refer to Effectiveness Theory. The study utilizes data from BPJS Kesehatan staff in Karawang Regency and BPJS participants in the area, with data gathered through observation, interviews, documentation, and literature review. The findings indicate that the electronic services provided by BPJS Kesehatan in Karawang Regency are not yet effective. The outreach efforts have not optimally increased public understanding, are not well-targeted, and there are system issues that slow down service delivery. The goal of electronic services – to provide easy, fast, and equitable access – has not yet been achieved, meaning the expected changes in the community have not materialized. To enhance service effectiveness, it is recommended to broaden well-targeted outreach efforts, conduct regular system maintenance, and collaborate with relevant agencies in Karawang Regency and the community so that the goals of electronic services can be achieved and bring about positive change for the public.

Keywords: effectiveness, BPJS Health, electronic services.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan elektronik yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang. Pelayanan elektronik ini diharapkan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan seperti pendaftaran kepesertaan, pemindahan fasilitas kesehatan dan lainnya secara *online* tanpa harus mengunjungi Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang. Namun, pemanfaatan layanan elektronik ini masih kurang dimanfaatkan oleh masyarakat

¹ Email: adilaap12@gmail.com

Kabupaten Karawang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif guna mengkaji secara mendalam mengenai permasalahan efektivitas pelayanan elektronik yang diselenggarakan BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang. Pengumpulan dan analisis data mengacu pada Teori Efektivitas. Penelitian ini menggunakan data dari staf BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang dan peserta BPJS di wilayah tersebut, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kajian literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan elektronik yang diselenggarakan BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang belum efektif. Sosialisasi yang dilakukan belum meningkatkan pemahaman masyarakat secara optimal, belum tepat sasaran, dan terdapat kendala sistem yang menghambat kecepatan pelayanan. Tujuan pelayanan elektronik untuk memberikan layanan yang mudah, cepat, dan setara, belum tercapai, sehingga perubahan yang diharapkan di masyarakat belum terwujud. Untuk meningkatkan efektivitas layanan, disarankan untuk memperluas sosialisasi yang tepat sasaran, melakukan pemeliharaan sistem secara rutin, serta berkolaborasi dengan dinas terkait di Kabupaten Karawang dan masyarakat agar tujuan pelayanan elektronik dapat tercapai serta membawa perubahan positif di masyarakat.

Kata Kunci: efektivitas, BPJS Kesehatan, pelayanan elektronik.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas dan memperhatikan aksesibilitas kepada masyarakat merupakan faktor penting yang dapat menjamin efektivitas pelayanan publik. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat (Safarah & Fanida, 2023) dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Rekasari & Fanida, 2021). Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia berkembang sangat pesat dan mengubah pelayanan birokrasi di berbagai ruang lingkup pelayanan sektor publik dari pelayanan konvensional menuju pelayanan digital. Transformasi digital dalam layanan publik berdampak signifikan terhadap suatu organisasi, memengaruhi kinerja karyawan dan kinerja organisasi itu sendiri secara keseluruhan (Raida & Hajad, 2023). Perkembangan penyelenggaraan pelayanan publik saat ini mulai memanfaatkan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) sebagai terobosan baru dalam meningkatkan produktivitas dan mengubah cara kerja dalam memberikan pelayanan (Yigitcanlar et al., 2023). Terobosan ini dilakukan agar teknologi informasi yang digunakan dapat menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan menyediakan akses yang luas kepada masyarakat (Azizah & Najicha, 2022). Pengadopsian AI dapat meningkatkan efisiensi administrasi dan penyampaian (informasi) layanan publik (Wilson & van der Velden, 2022). Pelayanan publik sering dipromosikan sebagai sarana untuk mengurangi beban administrasi bagi masyarakat (Moynihan et al., 2015) dan mendukung pengiriman layanan yang lebih cepat dan mudah untuk klien (Lindgren et al., 2019). Dalam hal ini, penerapan teknologi AI dalam pelayanan publik umumnya dikenal pelayanan publik elektronik atau konsep *e-government*, yaitu pelayanan yang bergantung pada mediasi elektronik antar aktor (pemberi dan penerima layanan) (Lindgren & Jansson, 2013).

Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) merevolusi cara pemerintah dan entitas birokrasi berinteraksi dengan warganya (Mergel, Dickinson, Stenvall, & Gasco, 2023). Penyediaan layanan publik menggunakan AI ini mulai diintensifkan oleh pemerintah sejak pandemi (Fischer, Siegel, Proeller, & Draths Schmidt, 2022). AI mampu menganalisis informasi lebih cepat daripada manusia dan dengan biaya lebih rendah, yang berpotensi mengarah pada model layanan baru (Mergel, Dickinson, Stenvall, & Gasco, 2023).

Hal ini mendorong pemerintah untuk melakukan investasi besar untuk mengeksplorasi potensi menggantikan pengambilan keputusan manusia dengan

pengambilan keputusan otomatis, atau setidaknya membantu dalam proses persiapan keputusan (Compton, Young, Bullock, & Greer, 2022). Saat ini, pelayanan publik menggunakan AI digunakan untuk meningkatkan layanan publik yang berfokus dalam menyediakan layanan administratif otomatis (Henman, 2020). Lebih lanjut, jumlah aplikasi AI layanan publik yang relatif kecil sebagian besar mencakup asisten virtual, seperti chatbot atau agen virtual, menyediakan informasi pemerintah atau menanggapi pertanyaan (Androutsopoulou, Karacapilidis, Loukis, & Charalabidis, 2019). Chatbot adalah aplikasi *Artificial Intelligence* (AI) yang telah digunakan secara luas untuk mengatasi lonjakan permintaan layanan yang melakukan tugas komunikasi yang dulu dilakukan oleh manusia. (Vassilakopoulou, Haug, Salvesen, & Pappas, 2023). Manfaat utama *chatbot* di sektor publik yaitu memungkinkan organisasi untuk mengurangi beban administrasi mereka dan meningkatkan komunikasi sehingga dapat meningkatkan pemberian layanan. Layanan publik yang menggunakan *chatbot* memenuhi nilai-nilai layanan publik yang baik yaitu kecepatan, ketersediaan, dan skalabilitas (Vassilakopoulou, Haug, Salvesen, & Pappas, 2023). Namun, chatbot ini juga memiliki kekurangan karena pengguna tidak selalu merasa bahwa layanan yang dimediasi chatbot menunjukkan nilai-nilai layanan publik yang sesuai, seperti kepercayaan, keadilan, dan transparansi (Makasi, Nili, Desouza, & Tate, 2020). Kecerdasan Buatan (AI) dalam layanan publik dapat mengubah dinamika nilai-nilai publik, seperti akuntabilitas dan menimbulkan konsekuensi etis yang tidak diinginkan, seperti pelanggaran privasi dan keamanan (Kerkhoff, 2016). Selain itu, AI berpotensi menyebabkan bias dan diskriminasi dalam pemberian layanan, yang dapat mengakibatkan kurangnya akses bagi komunitas yang rentan dan terpinggirkan (Stahl, 2021).

Ruang lingkup pelayanan publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 5 ayat (2) mengamanatkan bahwa Pemerintah Indonesia berkewajiban memenuhi hak warga negara salah satunya dalam bidang pelayanan kesehatan. Lebih lanjut, berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Pemerintah Indonesia harus menjamin kebutuhan dan ketersediaan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat untuk mencapai kehidupan yang berkualitas dan sejahtera. Pencapaian kualitas hidup dan kesejahteraan warga negara sangat bergantung pada penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang merata oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan kesehatan ditujukan untuk pemerataan pembangunan kualitas hidup (Putri & Kusumastuti, 2022), dan meningkatkan standar hidup sehat (Wibawa et al., 2023) guna terwujudnya masyarakat yang sejahtera.

Layanan kesehatan yang mudah dan cepat menjadi kebutuhan mendesak bagi masyarakat. Realitasnya, saat ini masyarakat masih sering mengeluhkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia yang belum merata, termasuk prosedur yang rumit, waktu tunggu yang lama, biaya tinggi, dan sikap kurang memuaskan dari beberapa petugas kesehatan (Nuraeni, Nurhazizah, Nursahwa, & Apriliani, 2024). Oleh karena itu, meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan melalui terobosan seperti layanan berbasis elektronik menjadi solusi yang sangat penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat menerima layanan kesehatan yang mereka butuhkan secara efektif dan efisien. Transformasi digital di sektor kesehatan dapat mencapai tujuan untuk menyediakan layanan kesehatan yang lebih adil dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat dan dapat membantu mengurangi kesenjangan dalam akses terhadap layanan kesehatan serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Judijanto, Putra, Zani, Hasyim, & Mustasir, 2024). Salah satu manfaat teknologi yang digunakan dalam pelayanan kesehatan yaitu penggunaan *chatbot* untuk menyelenggarakan layanan kesehatan mental (Zhu, Janssen, Wang, & Liu, 2022). *Chatbot* memberikan layanan yang tersedia kapan saja dan di mana saja memudahkan masyarakat untuk mendapatkan bantuan terkait masalah mental yang dihadapi masyarakat tanpa harus menunggu.

Kesehatan merupakan salah satu pilar terwujudnya pembangunan ekonomi (Syamsurijal, 2008). Dalam hal ini, kualitas kesehatan di masyarakat berpengaruh terhadap tingkat produktivitas masyarakat sehingga pemerintah harus menjamin terpenuhinya pelayanan kesehatan. Kesehatan adalah aspek penting yang sangat berharga bagi kehidupan manusia sehingga untuk memastikan pelayanan kesehatan yang optimal (Solechan, 2019), serta untuk meningkatkan dan memelihara kualitas kesehatan masyarakat (Fadhila & Afriani, 2020), maka pemerintah menyediakan jaminan sosial. Pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai sarana dalam memberikan perlindungan dan pemenuhan jaminan kesehatan bagi masyarakat yang berkeadilan dan merata sesuai dengan prinsip dasar pembentukannya yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 atas tindak lanjut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Dengan demikian, BPJS Kesehatan bertugas menyelenggarakan pelayanan jaminan kesehatan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat melalui akses perlindungan kesehatan yang merata guna meningkatkan kualitas hidup dan produktivitas masyarakat. Pencapaian tujuan BPJS Kesehatan untuk mensejahterakan masyarakat dengan menjamin perlindungan kesehatan mengadopsi penggunaan teknologi digital sebagai inovasi untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan yang lebih merata, efektif, dan efisien kepada masyarakat sebagai pesertanya. Maka, BPJS Kesehatan meluncurkan beberapa layanan elektronik untuk mencapai tujuan tersebut di antaranya aplikasi *Mobile JKN*, Chat Asistant JKN (CHIKA), dan Voice Interactive JKN (VIKA), yang mempermudah masyarakat dalam mengubah data peserta, pendaftaran, pembayaran iuran, serta akses informasi dan pengaduan, termasuk penerapan antrean *online* dan pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dalam administrasi pelayanan kesehatan (Sagala & Hajad, 2022).

BPJS Kesehatan memiliki berbagai cabang di tiap daerah di Indonesia salah satunya di Kabupaten Karawang. BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang memanfaatkan pelayanan elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Karawang. Berdasarkan hasil observasi melalui wawancara dengan Staff BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang bahwa penyelenggaraan pelayanan elektronik oleh BPJS Kesehatan adalah untuk melakukan transformasi mutu pelayanan. Penggunaan teknologi ini diharapkan dapat menyelenggarakan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan setara kepada masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan. Namun, penerapan pelayanan elektronik yang diselenggarakan BPJS Kesehatan masih ditemukan permasalahan dalam praktiknya di lapangan. Penelitian Wibawa et al., (2023) menemukan bahwa implementasi pelayanan elektronik yang diselenggarakan BPJS Kesehatan masih belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan jaminan sosial. Persoalan layanan elektronik BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang yaitu dalam empat tahun terakhir, jumlah pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Kabupaten Karawang tercatat sebanyak 992.463 jiwa, yang jauh di bawah jumlah peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang sebesar 2.424.663 jiwa. Data ini menunjukkan bahwa sekitar 1.432.200 peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*. Masalah ini mengindikasikan bahwa aplikasi *Mobile JKN* belum sepenuhnya diadopsi oleh masyarakat sebagai sarana untuk memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan. Persoalan ini diperparah dengan hasil wawancara kepada ketiga peserta BPJS di Kabupaten karawang yang dapat disebut responden A, B, dan C yang menyatakan bahwa mereka kurang memahami penggunaan layanan elektronik BPJS Kesehatan.

Masyarakat cenderung lebih memilih datang langsung ke Kantor BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan, meskipun sudah diberikan arahan untuk menggunakan aplikasi. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpahaman dan ketidakpercayaan terhadap layanan elektronik yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, fokus kajian pada

penelitian ini adalah untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Elektronik pada Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang yang diukur melalui Teori Efektivitas Sutrisno (2010) dari lima dimensi yaitu Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, dan Perubahan Nyata.

2. TINJAUAN TEORETIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

2.1 Konsep Efektivitas Pelayanan Publik

Menurut Hidayat (Rahman Mulyawan, 2017), efektivitas adalah ukuran pencapaian target terhadap kualitas layanan dan waktu yang telah tercapai. Maka, efektivitas merupakan pengukuran penyelenggaraan pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut (Tjiptono & Fandy, 1997) pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang cepat, kompeten, nyaman, mudah diperbaiki, dan cepat tanggap. Dengan demikian, pelayanan publik yang efektif berarti pemberian pelayanan yang cepat, kompeten, dan nyaman untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Perencanaan program dan pembangunan merupakan langkah awal dalam menentukan efektif atau tidaknya suatu kebijakan pelayanan publik (Rahmadana et. al, 2020). Menurut Sjafrizal (2015) Pelayanan publik yang efektif adalah pelayanan yang memperhatikan sarana dan prasarana, serta ketersediaan dana dalam melaksanakan pelayanan publik.

Menurut Djojosoedarso (Ambarwati, 2018), efektivitas organisasi dipengaruhi oleh hasil kinerja pegawai dan kontribusi para pegawai dalam merealisasikan kegiatan organisasinya. Lebih rinci, menurut Steers (1977) kriteria efektivitas organisasi dipengaruhi oleh empat karakteristik, diantaranya: organisasi, lingkungan, karyawan atau pegawai, dan manajemen (Tangkilisan, 2007). Sementara menurut Gitosudarmo (2001), terdapat dua dimensi yang mempengaruhi efektivitas organisasi diantaranya:

1. Dimensi sistem yang mencakup *input* dan *output* proses pelayanan.
2. Dimensi waktu yang mencakup waktu penyelesaian yang dipengaruhi oleh sumber daya yang diproses untuk menghasilkan produk berupa pelayanan.

Sutrisno (2013) merekomendasikan indikator yang dapat mengukur efektivitas pelayanan publik, diantaranya:

1. Pemahaman Program, indikator yang mengukur sejauh mana sasaran pelayanan dapat memahami program pelayanan.
2. Tepat Sasaran, indikator yang menunjukkan apa yang dikehendaki menjadi tercapai atau menjadi kenyataan.
3. Tepat Waktu, indikator tepat waktu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaiannya suatu kegiatan dengan target waktu yang direncanakan.
4. Tercapainya Tujuan, indikator tercapainya tujuan merupakan pencapaian program yang sudah dilaksanakan bisa tercapai sesuai dengan tujuan program.
5. Perubahan Nyata, indikator perubahan nyata merupakan dampak yang dapat dirasakan oleh sasaran yang menerima program.

Teori Efektivitas Sutrisno (2010) sangat tepat dijadikan sebagai pisau analisis untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Elektronik pada Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang karena indikator seperti pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata dapat digunakan untuk mengukur efektivitas penggunaan teknologi dalam meningkatkan pelayanan jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang.

2.2 Penelitian Terdahulu

Peneliti melakukan kajian dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini untuk dijadikan pembeda, pendukung, dan tambahan dalam mengusulkan penelitian. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Wulanadary et al., (2019) berjudul “Inovasi BPJS Kesehatan dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi *Mobile JKN*”. Penelitian ini mengukur efektivitas tiga faktor yaitu faktor waktu, kecermatan, dan gaya pemberian. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya kendala bahwa banyak masyarakat, khususnya peserta BPJS Kesehatan di Aceh Barat, tidak menggunakan aplikasi *Mobile JKN* karena keterbatasan akses terhadap teknologi seperti gadget, serta kurangnya sosialisasi oleh BPJS Kesehatan. Kendala tersebut menunjukkan adanya kesenjangan digital yang signifikan di antara peserta BPJS. Implikasinya yaitu inovasi berbasis teknologi seperti *Mobile JKN* memerlukan dukungan sosialisasi yang lebih kuat dan intervensi pemerintah dalam menyediakan akses teknologi. Jika kesenjangan digital tersebut tidak diatasi maka hal ini akan mempengaruhi penerapan layanan jaminan kesehatan berbasis elektronik di BPJS ini bagi masyarakat yang tidak memiliki teknologi yang memadai.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2021) berjudul “Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung”. Penelitian ini menggunakan mengukur efektivitas dengan empat dimensi diantaranya sumber daya, dana, sarana dan prasarana; jumlah dan mutu pelayanan; batas waktu; dan tata cara pelayanan. Penelitian ini menunjukkan adanya kendala efektivitas layanan berbasis teknologi *Mobile JKN* yang belum sepenuhnya tercapai karena masyarakat menghadapi berbagai kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini. Kendala tersebut mengindikasikan bahwa meskipun teknologi sudah diterapkan, masyarakat masih mengalami kesulitan teknis dalam menggunakan aplikasi karena kurangnya dukungan teknis atau desain aplikasi yang belum sepenuhnya ramah pengguna. Hal ini mempengaruhi tidak dimanfaatkannya aplikasi layanan jaminan kesehatan BPJS karena kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Wibawa et al. (2023) berjudul “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kabupaten Karawang. Penelitian ini menganalisis empat tingkatan dalam pengembangan *e-government* terdiri dari tingkat persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan berbasis *e-government* di BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang masih belum optimal, meskipun persiapan, pematangan, dan pemantapan telah dilakukan dengan baik. Penggunaan teknologi ini masih belum sepenuhnya dimaksimalkan, terutama pada aspek implementasi di lapangan. Hal ini mengimplikasikan bahwa sekedar menerapkan teknologi tidak cukup, diperlukan upaya yang lebih besar untuk memastikan pemanfaatan yang optimal dari teknologi tersebut. Hal ini mempengaruhi kurangnya partisipasi masyarakat dalam memaksimalkan pemanfaatan layanan jaminan kesehatan berbasis *e-government* ini di lapangan.

Penelitian ini memiliki kebaruan dengan menganalisis efektivitas pelayanan kesehatan berbasis elektronik BPJS Kesehatan menggunakan Teori Efektivitas Sutrisno (2010), yang jarang digunakan sebagai pisau analisis untuk menganalisis layanan jaminan kesehatan dalam konteks teknologi. Berbeda dari penelitian sebelumnya, pendekatan ini menggunakan lima dimensi yaitu Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, dan Perubahan Nyata untuk memberikan analisis yang lebih mendalam.

Dengan menggunakan lima dimensi ini, penelitian dapat memberikan landasan yang lebih kuat bagi kebijakan masa depan, karena pendekatan ini tidak hanya mengetahui keberhasilan teknologi terhadap layanan jaminan kesehatan BPJS Kabupaten Karawang dari

segi teknis seperti dari dimensi pemahaman program, tepat sasaran, dan tepat waktu, tetapi juga mengetahui dampaknya pada pengguna dan masyarakat secara keseluruhan yang dapat dianalisis melalui dimensi tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Hal ini dapat memberikan rekomendasi kepada BPJS Kesehatan selaku penyedia layanan dan pemerintah selaku pembuat kebijakan untuk merancang strategi peningkatan yang lebih spesifik dan efektif dalam memperbaiki kualitas layanan berbasis teknologi di BPJS atau sektor pelayanan publik lainnya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif guna mengkaji secara mendalam mengenai permasalahan efektivitas pelayanan elektronik yang diselenggarakan BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari hasil wawancara secara langsung dengan narasumber yaitu Staf Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang dan masyarakat selaku peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui kajian literatur berupa artikel jurnal dan buku-buku yang relevan dengan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung ke Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang, melakukan wawancara dengan Staf Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang dan tiga (Responden A, B, dan C) masyarakat selaku peserta BPJS Kesehatan, serta dokumentasi yaitu pengambilan dokumen berupa surat sosialisasi BPJS Keliling dan data jumlah pengguna *Mobile JKN* 2020-2023. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan yaitu reduksi data dengan cara memilah informasi dari hasil wawancara dan kajian literatur yang sesuai dengan penelitian, penyajian data dengan cara menguraikan secara naratif informasi yang telah dipilah ke dalam lima dimensi Teori Efektivitas dari Sutrisno (2007), dan melakukan verifikasi dengan cara menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan jaminan kesehatan berbasis elektronik oleh masyarakat Kabupaten Karawang masih belum digunakan menyeluruh oleh masyarakat di Kabupaten Karawang sebagai peserta BPJS Kesehatan. Hal ini ditunjukkan melalui data jumlah pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Kabupaten Karawang pada Tabel 1:

Tabel 1. Jumlah Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* di Kabupaten Karawang

Tahun	Registrasi	Pengguna	Total
2020	55.821	198.224	254.045
2021	38.536	120.541	159.077
2022	74.648	180.785	255.433
2023	86.022	237.886	323.908
Total	255.027	737.436	992.463

Sumber: Dokumen BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang, 2023.

Jumlah peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang adalah 2.424.663 jiwa. Namun berdasarkan data pada Tabel 1, hanya sekitar 992.463 peserta atau sebesar 41% dari jumlah penduduk yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Sementara 59% lainnya belum memanfaatkan aplikasi ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden A dan B selaku peserta yang ditemui di Kantor BPJS Kesehatan, diketahui bahwa mereka belum pernah

menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan pemahaman mengenai penggunaan aplikasi tersebut.

Data ini menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara jumlah peserta BPJS Kesehatan dan pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Kesenjangan ini mengindikasikan perlunya peningkatan literasi digital di kalangan peserta untuk memaksimalkan manfaat dari layanan berbasis elektronik ini. Faktor utama yang menyebabkan rendahnya adopsi aplikasi ini antara lain adalah:

1. Kurangnya Pemahaman Pengguna

Hasil wawancara menunjukkan bahwa banyak pengguna yang tidak paham cara menggunakan fitur-fitur dalam aplikasi *Mobile JKN*. Ini mengindikasikan kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan aplikasi tersebut.

2. Keyakinan terhadap Pelayanan Tatap Muka

Masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke Kantor BPJS Kesehatan meskipun sudah diarahkan untuk menggunakan aplikasi. Ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan elektronik.

3. Ketergantungan pada Bantuan Staf BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang

Pengguna masih memerlukan bantuan langsung dari staf BPJS, terutama untuk layanan yang lebih kompleks seperti perubahan alamat. Hal ini menandakan bahwa aplikasi *Mobile JKN* mungkin belum cukup *user-friendly* atau kurang menyediakan panduan yang jelas bagi pengguna.

4. Keterbatasan Akses Teknologi

Kurangnya *smartphone* atau koneksi internet yang stabil menjadi faktor penghambat masyarakat dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

Efektivitas pelayanan jaminan kesehatan berbasis elektronik pada Kantor BPJS Kabupaten Karawang dianalisis melalui lima dimensi, diantaranya:

4.1 Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Elektronik pada Kantor BPJS Kabupaten Karawang dari Dimensi Pemahaman Program

Pemahaman program merupakan indikator yang menganalisis kemampuan sasaran pelayanan dalam memahami program pelayanan yang disediakan. Berdasarkan wawancara dengan staf BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang, diketahui bahwa penyampaian informasi (pemahaman program) terkait pelayanan elektronik ini dilakukan melalui kegiatan sosialisasi yang menjangkau berbagai daerah di Kabupaten Karawang.

Sasaran sosialisasi ini adalah seluruh masyarakat di wilayah sasaran. Sosialisasi oleh BPJS Kesehatan dilakukan melalui layanan “Beling” (BPJS Keliling), yaitu layanan *Mobile Customer Service* (MCS) yang bertujuan mendekatkan pelayanan kepada peserta. Layanan ini hadir secara langsung di berbagai lokasi, seperti kecamatan, desa, rumah sakit, dan tempat lainnya dengan jadwal yang rutin dilakukan setiap hari Senin-Jum’at.

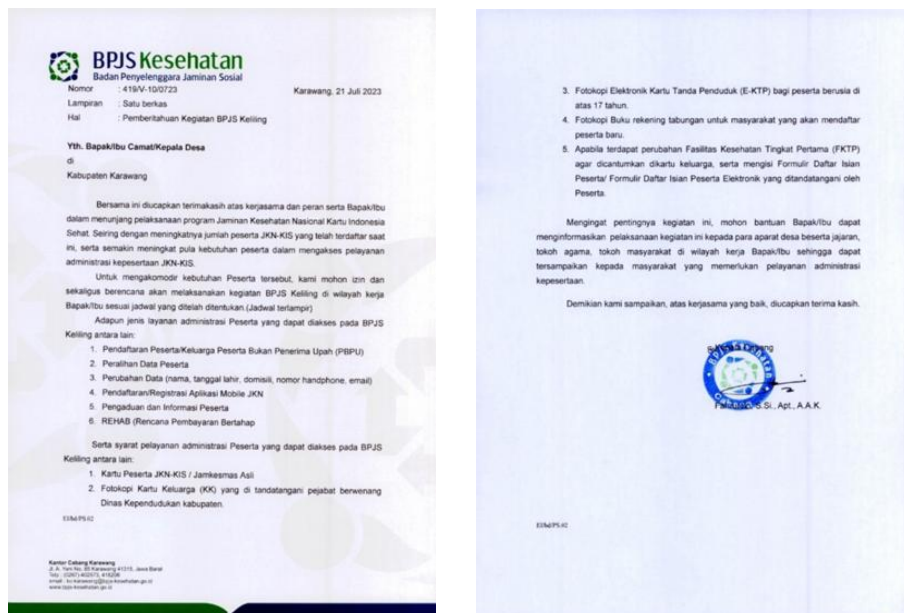
“Beling” berperan penting dalam menyampaikan informasi secara efektif dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap program layanan elektronik BPJS Kesehatan. Berikut merupakan *timeline* pelaksanaan kegiatan sosialisasi BPJS Keliling yang dilakukan di berbagai kecamatan dan desa di Kabupaten Karawang.



Gambar 1. Timeline Pelaksanaan Sosialisasi BPJS Keliling ke Berbagai Kecamatan di Kabupaten Karawang

Sumber: Dokumen BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang, 2023.

Berdasarkan Gambar 1, timeline pelaksanaan sosialisasi melalui BPJS Keliling mencakup 12 (dua belas) lokasi yang terdiri dari kecamatan dan desa di Kabupaten Karawang. Kegiatan ini rutin dilaksanakan pada Bulan Juli 2023 setiap Senin hingga Jumat, pada pukul 09.00-12.00 WIB. Sebagai langkah tindak lanjut, BPJS Kesehatan menyusun surat pemberitahuan sosialisasi yang ditujukan kepada kecamatan-kecamatan yang menjadi target skeepgiatan. Gambar 2 merupakan bukti surat sosialisasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan melalui layanan BPJS Keliling ke berbagai kecamatan di Kabupaten Karawang untuk mensosialisasikan layanan administrasi menggunakan aplikasi Mobile JKN.



Gambar 2. Surat Sosialisasi BPJS Kesehatan melalui layanan BPJS Keliling ke Kecamatan di Kabupaten Karawang

Sumber: Dokumen BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang, 2023.

Berdasarkan Gambar 2, BPJS Keliling menyediakan layanan administrasi berupa pendaftaran atau registrasi melalui aplikasi *Mobile JKN*. Melalui upaya ini, BPJS Keliling mempromosikan pelayanan elektronik yang dapat diakses oleh masyarakat. Sehingga masyarakat dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini akan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan elektronik yang disediakan oleh BPJS Kesehatan melalui sosialisasi BPJS Keliling.

Selain itu, sosialisasi pelayanan elektronik melalui BPJS Keliling juga turut berpartisipasi dalam kegiatan atau acara yang diadakan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang. Salah satu contoh kegiatan tersebut adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). BPJS Keliling membuka stan sebagai tempat melakukan pelayanan administrasi. Berikut merupakan dokumentasi untuk memberikan pelayanan administrasi langsung kepada masyarakat.



Gambar 3. Sosialisasi BPJS Kesehatan pada Kegiatan PATEN
Pemerintah Kabupaten Karawang

Sumber: Website Kabupaten Karawang (karawangkab.go.id, 2023).

Berdasarkan Gambar 3, pada kegiatan PATEN yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang, BPJS Keliling ikut serta dalam mensosialisasikan program BPJS Kesehatan. Selain itu, BPJS Keliling juga memperkenalkan layanan elektronik yang dapat digunakan masyarakat apabila ingin mendaftarkan diri sebagai peserta BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*. Aplikasi ini dapat diunduh secara gratis melalui *Appstore* maupun *Playstore*.

Sosialisasi mengenai pelayanan program BPJS Kesehatan dan pelayanan elektronik juga dilakukan secara menyeluruh kepada masyarakat Indonesia melalui media sosial BPJS Kesehatan. Berikut adalah gambar yang menunjukkan salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dengan membuat postingan yang berisi informasi mengenai aplikasi *Mobile JKN* di akun Instagram resmi @bpjskesehatan_ri.



Gambar 4. Sosialisasi BPJS Kesehatan di Instagram Resmi BPJS Kesehatan
Sumber: Instagram resmi BPJS Kesehatan (@bpjskesehatan_ri, 2023).

Gambar 4 menunjukkan aplikasi *Mobile JKN* yang menyediakan berbagai informasi lengkap mengenai BPJS Kesehatan, seperti syarat pendaftaran, status kepesertaan, fasilitas dan manfaat, hingga layanan pengaduan. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi penting dan melakukan berbagai layanan terkait BPJS Kesehatan. Sehingga dapat segera mendaftarkan dirinya untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan hanya menggunakan aplikasi *Mobile JKN* yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran maupun layanan lainnya yang diperlukan. Selain itu, sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat di seluruh Indonesia juga dilakukan melalui kerja sama dengan binaragawan yaitu Ade Rai sebagai *Brand Ambassador* BPJS Kesehatan seperti yang ditampilkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. Sosialisasi Program BPJS Kesehatan oleh Ade Rai
Sumber: Instagram resmi Ade Rai (@ade_rai, 2023).

Gambar 5 menunjukkan *Brand Ambassador* dari BPJS Kesehatan yaitu Ade Rai turut mensosialisasikan program BPJS Kesehatan. Ade Rai juga sekaligus berbagi pengetahuan mengenai penerapan pola hidup sehat yang dilaksanakan di Kampus Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Regional NTB Praya. Penggunaan binaragawan sebagai *Brand Ambassador* ini bertujuan untuk memperluas jangkauan sosialisasi pelayanan elektronik BPJS Kesehatan. Diharapkan dengan melibatkan *Brand Ambassador* dapat menarik minat masyarakat untuk mendaftarkan dirinya menjadi peserta BPJS Kesehatan melalui pelayanan *online* tanpa harus datang ke Kantor BPJS Kesehatan.

Meskipun BPJS Keliling menjangkau 12 lokasi yang terdiri dari kecamatan dan desa di Kabupaten Karawang, efektivitasnya masih terhambat oleh rendahnya antusiasme masyarakat untuk beralih ke pendaftaran *online*. Maka, dibutuhkan evaluasi terhadap sosialisasi yang dilakukan di lokasi-lokasi tersebut agar dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan layanan jaminan kesehatan berbasis elektronik. Selain itu, meskipun keterlibatan dalam acara PATEN memberi kesempatan untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas, efektivitas metode ini sangat bergantung pada cara penyampaian informasi serta relevansi informasi tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini juga selaras dengan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa masyarakat memperoleh informasi tentang layanan elektronik, terutama *Mobile JKN*, terutama dari media sosial dan pegawai BPJS Kesehatan. Ketergantungan pada saluran komunikasi ini menunjukkan adanya kekurangan panduan dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi. Akibatnya masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor untuk mendapatkan layanan dan bimbingan langsung. Untuk meningkatkan efektivitas, perlu adanya pendekatan yang lebih terintegrasi dan informatif dalam sosialisasi, serta peningkatan dukungan dan panduan dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang telah aktif mensosialisasikan pelayanan elektronik ini secara langsung maupun melalui media sosial dengan tujuan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat secara luas. Namun, hal ini masih mendapatkan tantangan untuk meningkatkan antusiasme masyarakat dan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan elektronik BPJS Kesehatan. Sosialisasi secara langsung dilakukan melalui layanan BPJS Keliling ke-12 lokasi diantaranya kecamatan dan desa di Kabupaten Karawang maupun melalui kolaborasi dengan artis sebagai *Brand Ambassador*. Namun belum mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan elektronik yang dilaksanakan oleh BPJS Karawang. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi dengan hanya memberikan informasi saja tidak cukup untuk mendorong masyarakat agar beralih ke layanan elektronik. Perlu untuk melakukan sosialisasi yang tidak hanya informatif tetapi juga mendidik dan memberdayakan masyarakat agar mandiri sehingga dapat menggunakan pelayanan elektronik BPJS Kesehatan.

4.2 Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Elektronik pada Kantor BPJS Kabupaten Karawang dari Dimensi Tepat Sasaran

Tepat sasaran adalah indikator yang menunjukkan target yang akan dicapai. Sasaran dari pelayanan jaminan kesehatan berbasis elektronik yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan adalah seluruh masyarakat Kabupaten Karawang yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Namun, implementasi pelayanan elektronik ini belum dimanfaatkan secara menyeluruh oleh masyarakat karena terkendala pada kemampuan dalam menggunakan pelayanan elektronik yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

Berdasarkan wawancara dengan staf BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan, Kabupaten Karawang, tercatat bahwa Kabupaten Karawang telah mencapai target *Universal*

Health Coverage (UHC) sebesar 96,61%, dengan sekitar 2.424.663 jiwa penduduk terdaftar sebagai peserta program JKN. Hal ini menunjukkan keberhasilan BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang dalam mendaftarkan masyarakat dalam program jaminan kesehatan.

Dalam hal ini, menunjukkan adanya peningkatan jumlah masyarakat yang terdaftar dalam program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan dalam rangka melindungi dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui asuransi kesehatan. Namun, meskipun jumlah peserta BPJS Kesehatan tinggi, hanya 992.463 jiwa penduduk yang memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*. Masih terdapat 1.432.300 jiwa penduduk yang belum terdaftar sebagai pengguna aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini belum dimanfaatkan secara menyeluruh. Kesenjangan antara jumlah peserta BPJS Kesehatan dan pengguna aplikasi *Mobile JKN* menunjukkan bahwa meskipun banyak orang terdaftar, mereka belum sepenuhnya mengadopsi atau memanfaatkan teknologi yang tersedia. Hal ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan teknologi belum mencapai target yang diinginkan. Berdasarkan wawancara dengan responden A dan B juga mengalami kesulitan yaitu tidak mengerti dalam menggunakan aplikasi elektronik BPJS Kesehatan dalam melakukan layanan. Responden C selaku peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang yang telah mengunduh aplikasi *Mobile JKN* juga mengalami kesulitan dalam memahami cara penggunaan fitur layanan. Ketidakpahaman ini membuat responden A, B, dan C lebih memilih untuk datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi dan panduan yang diberikan belum cukup efektif dalam memastikan pengguna memahami cara menggunakan aplikasi dengan baik dan perlunya pendekatan yang lebih mendalam dalam edukasi pengguna.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, pelayanan elektronik yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan belum efektif dalam mencapai target penggunaannya. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada responden A, B, dan C yang belum dapat memahami penggunaan aplikasi elektronik BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang. Bahkan responden C yang telah mengunduh aplikasi, masih ragu dan belum memahami dalam menggunakan layanan elektronik. Hal ini juga dibuktikan dari target layanan elektronik ini adalah seluruh masyarakat di Kabupaten Karawang, namun masih ada 59% masyarakat Kabupaten yang belum menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

4.3 Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Elektronik pada Kantor BPJS Kabupaten Karawang dari Dimensi Tepat Waktu

Tepat waktu adalah indikator yang menunjukkan kesesuaian waktu dalam penyelesaian layanan berdasarkan target waktu yang direncanakan. Berdasarkan penelitian dengan Staf BPJS Kesehatan, pelayanan elektronik yang diselenggarakan BPJS Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi yang lebih cepat dengan memanfaatkan mesin penjawab dan sistem yang diintegrasikan ke dalam layanan *Chatbox Interaktif* (CHIKA) dan Pendaftaran Melalui *WhatsApp* (Pandawa).

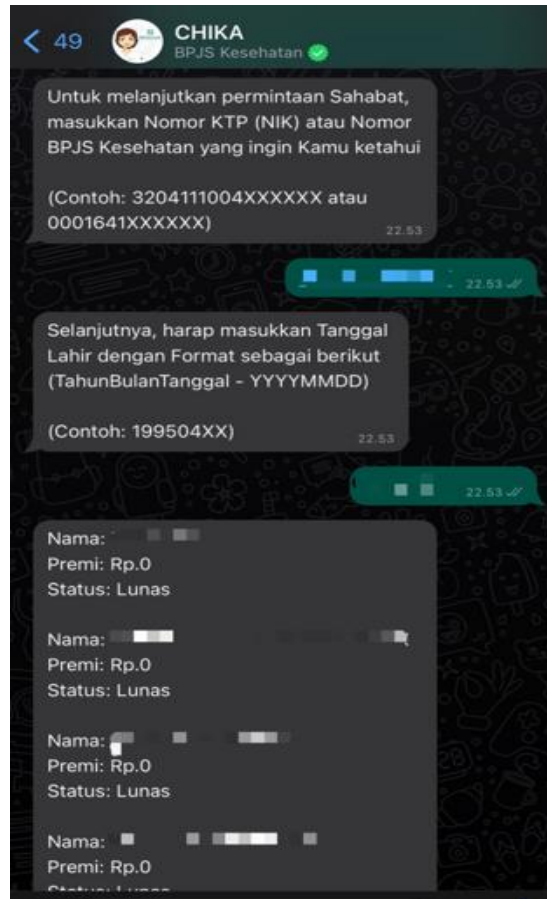
The screenshot shows the 'Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama' (Primary Health Facility) registration screen. It includes sections for 'Peserta' (Participant), 'Faskes Tingkat Pertama' (Primary Health Facility) with details for 'KLINIK FIKRI MEDIKA', 'Pilih Poli' (Select Specialist) set to 'POLI UMUM', 'Pilih Tanggal Daftar' (Select Registration Date) set to 'Besok (20-11-2023)', and 'Pilih Jadwal' (Select Schedule) with three time slots: 00:00 - 23:55, 08:00 - 23:55, and 15:00 - 21:00, all marked as 'BUKA' (Open). A text input field at the bottom asks 'Silahkan isi keluhan ...' (Please enter complaint ...).

Gambar 6. Pelayanan Elektronik Mobile JKN mengenai Pendaftaran Pelayanan (Antrean) Online
 Sumber: Hasil Penelitian, 2023.

Gambar 6 menunjukkan fitur layanan yang digunakan untuk mendapatkan antrean *online* di Fasilitas Kesehatan (faskes) Tingkat Pertama, yang dapat diakses melalui aplikasi *Mobile JKN*. Dengan menggunakan layanan ini masyarakat dapat menentukan tanggal rencana kunjungan dan menentukan dokter yang ingin ditemui. Setelah mengisi data yang diperlukan, pengguna akan diarahkan ke laman selanjutnya untuk memperoleh nomor antrean. Layanan antrean *online* ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengetahui jadwal dokter dan dapat memperkirakan jadwal kunjungan ke faskes tersebut sehingga tidak perlu mengantre lama.

Hasil dengan peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* dapat mempermudah dalam mengambil antrean *online* ke berbagai faskes. Pengguna juga dapat mengetahui faskes terdekat, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu antrean terlalu lama karena sudah dapat diperkirakan pukul berapa masyarakat tersebut memperoleh pelayanan.

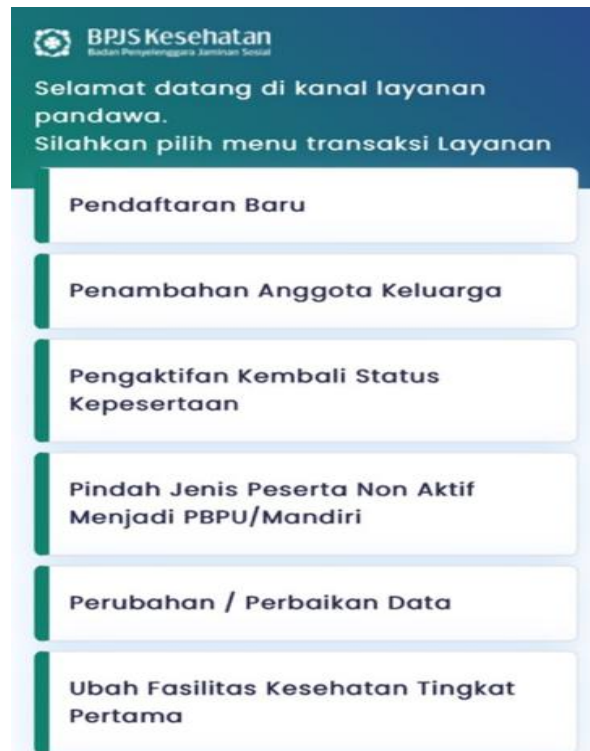
Selain layanan antrean *online*, BPJS Kesehatan juga menyediakan pelayanan elektronik yang lebih mudah, cepat dan dapat dijangkau oleh masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan. Pelayanan elektronik tersebut menggunakan *WhatsApp* yang mudah diakses oleh mayoritas masyarakat. Salah satu layanan yang dapat diakses melalui *WhatsApp* adalah CHIKA, yang merupakan sistem informasi dan administrasi otomatis berbasis teknologi *Artificial Intelligence*. Dengan menggunakan CHIKA, masyarakat Kabupaten Karawang dapat mengajukan pertanyaan terkait layanan BPJS Kesehatan dan mendapatkan jawaban secara otomatis melalui *WhatsApp*. CHIKA menawarkan pelayanan yang sederhana, hanya dengan menghubungi nomor layanan elektronik BPJS Kesehatan melalui *WhatsApp*, masyarakat dapat langsung diarahkan ke menu layanan yang sesuai.



Gambar 7. Pelayanan Elektronik CHIKA BPJS Kesehatan Terkait Informasi Tagihan
Sumber: Hasil Penelitian, 2023.

Gambar 7 menampilkan fitur layanan elektronik CHIKA, yang merespon cepat permintaan informasi tagihan. Dengan CHIKA, masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan dapat mengetahui berapa tagihan yang belum dibayar oleh peserta BPJS Kesehatan hanya dengan menghubungi nomor yang tersedia. Selanjutnya pengguna layanan akan diarahkan untuk memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan tanggal lahir. Dengan demikian, informasi tagihan tersebut sangat bermanfaat untuk menghindari keterlambatan pembayaran tagihan BPJS Kesehatan. Kecepatan dan kemudahan ini membuat CHIKA menjadi salah satu inovasi pelayanan elektronik yang efektif untuk kebutuhan administratif peserta.

Selain CHIKA, BPJS Kesehatan juga menyediakan layanan Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui *WhatsApp*). Pelayanan ini dilakukan hanya pada jam kerja yaitu pada pukul 08.00 s.d. 17.00 WIB dengan cara menghubungi nomor *WhatsApp* Pandawa, kemudian akan diarahkan ke *link* untuk memilih layanan yang diperlukan. Pandawa dirancang untuk memberikan solusi administratif yang lebih fleksibel, tanpa memerlukan kunjungan langsung ke kantor BPJS Kesehatan.



Gambar 8. Pelayanan Elektronik Pandawa
Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Gambar 8 menunjukkan berbagai pilihan layanan yang tersedia pada layanan elektronik Pandawa di antaranya adalah layanan pendaftaran baru, penambahan anggota keluarga, pengaktifan kembali status kepesertaan, pindah jenis peserta non aktif menjadi PBU/Mandiri, perubahan/perbaikan data, dan ubah fasilitas kesehatan tingkat pertama. Setelah memilih layanan yang diperlukan, peserta akan diarahkan untuk mengisi data. Misalnya, untuk mengubah fasilitas kesehatan tingkat pertama, maka peserta perlu melampirkan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), dan surat keterangan alih tugas/domisili. Dengan demikian, pelayanan administrasi BPJS Kesehatan dapat dilakukan tanpa perlu mendatangi Kantor BPJS Kesehatan secara langsung, karena dapat dilakukan melalui tautan yang dikirim setelah menghubungi nomor Pandawa.

Selain itu, saat ini BPJS Kesehatan juga menjalin kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang untuk menyederhanakan proses pelayanan yang dilakukan masyarakat. Penyederhanaan pelayanan ini dilakukan dengan cara memanfaatkan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Masyarakat yang membutuhkan pengobatan di rumah sakit, dapat dengan mudah memastikan keaktifan kepesertaan mereka hanya dengan menyebutkan NIK. Langkah ini bertujuan untuk mempercepat dan menyederhanakan alur pelayanan, sehingga memudahkan masyarakat.

Namun, terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan elektronik ini. Hambatan kerap terjadi pada jaringan internet dan *server*. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang, pelayanan elektronik yang dilakukan oleh masyarakat tersebut bergantung pada ketersediaan paket data dan sinyal yang stabil. Sehingga jika masyarakat tidak memiliki paket data dan sinyal yang stabil maka tidak dapat menggunakan pelayanan elektronik yang diselenggarakan BPJS Kesehatan.

Di sisi lain, kendala serupa juga dialami di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang. Ketika jaringan internet mengalami gangguan, layanan terpaksa harus dilakukan

secara *offline* dan dapat kembali beroperasi sekitar 30 menit setelah dilakukan perbaikan oleh IndiHome atau Telkom.

Selain itu, permasalahan mengenai *server down* dirasakan oleh masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan yang tidak bisa *login* ke akun *Mobile JKN* dikarenakan kode *captcha* yang diketikkan sudah sesuai namun dianggap belum sesuai oleh sistem. Sehingga peserta yang sudah mencoba mengakses (*login*) aplikasi ini, harus menunggu berkali-kali hingga mencapai 180 detik untuk dapat mengakses ulang. Tantangan lainnya adalah pengguna harus melakukan penginstalan ulang pada aplikasi jika belum berhasil untuk *login*. Permasalahan ini dapat menghambat layanan yang diakses masyarakat melalui aplikasi *Mobile JKN*. Meskipun pelayanan elektronik yang disediakan oleh BPJS Kesehatan terbukti cukup efektif dalam mempercepat dan menyederhanakan layanan administrasi. Namun, masalah terkait jaringan dan server tetap menjadi hambatan terhadap akses yang konsisten dan cepat.

4.4 Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Elektronik pada Kantor BPJS Kabupaten Karawang dari Dimensi Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan merupakan indikator keberhasilan program, sesuai dengan tujuan program yang telah ditetapkan. Berdasarkan wawancara dengan staf BPJS Kesehatan, tujuan diselenggarakan pelayanan elektronik oleh BPJS Kesehatan adalah mentransformasikan pelayanan yang mudah, cepat, dan merata. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan yang sudah bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja. Layanan Pandawa atau CHIKA dapat diakses masyarakat secara *online*. Inovasi ini mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan tanpa harus mendatangi Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang. Hal ini mencerminkan salah satu aspek pencapaian tujuan pelayanan yang cepat dan efisien. Meskipun demikian, penggunaan pelayanan ini belum merata. Banyak masyarakat yang masih tidak paham cara menggunakan aplikasi dan lebih memilih datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun teknologi tersedia, tidak semua masyarakat dapat memanfaatkannya secara efektif. Selain itu, kendala pada ketersediaan jaringan dan kesiapan sistem pada pelayanan elektronik yang seringkali *down* menjadi hambatan pencapaian tujuan pelayanan BPJS Kesehatan yang cepat.

Keberadaan Pandawa atau CHIKA telah mendorong efektivitas pelayanan elektronik BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang. Fitur seperti Pandawa, CHIKA serta aplikasi *Mobile JKN* memberikan akses yang lebih fleksibel kepada masyarakat. Namun, tantangan masih ada, terutama dalam hal meratakan penggunaan dan memastikan keterjangkauan teknologi bagi semua peserta. Untuk mencapai tujuan BPJS Kesehatan dalam menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, dan merata, diperlukan pendekatan yang holistik yang mencakup perbaikan teknologi, dukungan teknis yang lebih baik, dan program edukasi yang komprehensif. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan elektronik dapat lebih efektif dalam menjangkau seluruh masyarakat, memenuhi kebutuhan mereka secara optimal, dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

4.5 Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Elektronik pada Kantor BPJS Kabupaten Karawang dari Dimensi Perubahan Nyata

Indikator perubahan nyata digunakan untuk mengetahui dampak program terhadap penerima layanan. Berdasarkan wawancara dengan staf BPJS Kesehatan, peluncuran pelayanan elektronik telah mengubah cara pelayanan menjadi lebih mudah. Layanan yang sebelumnya mengharuskan kunjungan fisik ke kantor kini dapat dilakukan secara *online*, meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi masyarakat. Sejak diluncurkannya *Mobile JKN*

pada tahun 2014, aplikasi ini terus mengalami perkembangan signifikan. Fitur-fitur baru seperti *Telemedicine* menyediakan layanan konsultasi dokter dan rekomendasi obat. Layanan ini telah ditambahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Selama pandemi Covid-19, pelayanan elektronik menjadi sangat krusial, mendorong BPJS Kesehatan untuk terus memperbarui dan meningkatkan fungsionalitas aplikasi guna meminimalisir penyebaran virus.

Selain itu, penggunaan aplikasi *WhatsApp*, melalui layanan seperti CHIKA dan Pandawa, memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan tanpa harus datang ke kantor. Fasilitas ini menyediakan akses cepat dan fleksibel ke berbagai layanan administratif, meningkatkan kecepatan dan kemudahan dalam pelayanan. Namun, meskipun implementasi pelayanan elektronik telah membawa perubahan positif, dampaknya belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh masyarakat di Kabupaten Karawang. Banyak masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan elektronik, yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan keterampilan teknologi. Selain itu, masalah teknis seperti kesiapan sistem dan ketersediaan jaringan internet yang stabil juga menjadi kendala.

5. PENUTUP

BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang telah menyelenggarakan pelayanan berbasis elektronik. Pelayanan elektronik BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang dari indikator Pemahaman Program masih belum berjalan dengan efektif. Hal ini disebabkan karena penyelenggaraan sosialisasi belum terlaksana secara efektif. Meskipun sosialisasi dilaksanakan dengan metode layanan BPJS Keliling, kolaborasi dengan Brand Ambassador maupun penyampaian melalui media sosial. Dibutuhkan kolaborasi dan pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan keefektifitasannya. Sosialisasi juga dapat dilaksanakan secara langsung ke lingkungan masyarakat (*door to door*) untuk mempromosikan dan memberikan pemahaman atau panduan cara penggunaan pelayanan elektronik kepada masyarakat.

Pelayanan elektronik BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang dari Indikator Tepat Sasaran masih belum efektif karena belum mencapai target sasaran. Penggunaan aplikasi Mobile JKN masih rendah, hanya mencapai 41% dari peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat. Dibutuhkan sosialisasi dan pendekatan yang masif agar masyarakat mau mengakses dan memanfaatkan layanan yang disediakan melalui aplikasi Mobile JKN.

Pelayanan elektronik BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang dari Indikator Tepat Waktu sudah efektif. Hal ini terlihat dari percepatan pelayanan, seperti antrean *online* fasilitas kesehatan, CHIKA, dan Pandawa, yang memanfaatkan teknologi seperti chatbot dan aplikasi sehingga pelayanan dapat dilakukan secara *realtime*. Namun, kendala terkait akses internet yang tidak memadai di beberapa daerah Kabupaten Karawang masih menghambat implementasi pelayanan elektronik ini. Oleh karena itu, ini merupakan tugas bagi Pemerintah Kabupaten Karawang untuk memastikan daerah-daerah yang tidak terjangkau internet dapat mendapatkan akses yang memadai terhadap layanan elektronik BPJS Kesehatan. Upaya ini dapat dilakukan dengan menyediakan infrastruktur internet atau menyediakan fasilitas layanan elektronik di lokasi yang tidak terjangkau internet di daerah Kabupaten Karawang.

Pelayanan elektronik BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang dari Indikator Tercapainya Tujuan belum berjalan dengan efektif. Tujuan pelayanan elektronik BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang ini adalah mentransformasikan layanan yang mudah, cepat dan merata. Namun, partisipasi masyarakat yang masih rendah dan keterbatasan akses

internet menjadi hambatan utama. Sosialisasi yang lebih intensif diperlukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan cara menggunakan layanan elektronik BPJS Kesehatan. Selain itu, kolaborasi dengan pemerintah untuk membangun infrastruktur internet di daerah-daerah yang belum terjangkau juga sangat penting agar layanan dapat dinikmati secara merata.

Pelayanan elektronik BPJS Kesehatan di Kabupaten Karawang dari Indikator Perubahan Nyata belum efektif, karena belum mampu membuat perubahan menyeluruh kepada masyarakat di Kabupaten Karawang. Banyak masyarakat yang masih memilih datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan karena tidak paham atau merasa tidak percaya diri menggunakan layanan elektronik. Untuk itu, diperlukan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan membangun kepercayaan diri mereka bahwa layanan elektronik ini lebih memudahkan daripada datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan yang berlokasi di pusat Kabupaten Karawang.



DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, A. (2018). *Perilaku dan Teori Organisasi*. Malang: Media Nusa Creative.
- Androutsopoulou, A., Karacapilidis, N., Loukis, E., & Charalabidis, Y. (2019). Transforming the communication between citizens and government through AI-guided chatbots. *Government Information Quarterly*, 358-367.
- Azizah, A. R., & Najicha, F. U. (2022). *Law, Development & Justice*, 237-247.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Fifth Edition Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. University of Michigan : Sage Publications.
- Compton, M. E., Young, M. M., Bullock, J. B., & Greer, R. (2022). Administrative Errors and Race: Can Technology Mitigate Inequitable Administrative Outcomes? . *Journal of Public Administration Research and Theory*, 512-528.
- Fadhila, R., & Afriani, T. (2020). Penerapan Telenursing dalam Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *JKA: Jurnal Keperawatan Abdurrah*, 77-84.
- Fischer, C., Siegel, J., Proeller, I., & Drathschmidt, N. (2022). Resilience through digitalisation: How individual and organisational resources affect public employees working from home during the COVID-19 pandemic. *Public Management Review*, 808-835.
- Gitosudarmo, I. (2001). *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Henman, P. (2020). Improving Public Services Using Artificial Intelligence: Possibilities, Pitfalls, Governance. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 1-13.
- Hikmawati, F. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Judijanto, L., Putra, H. N., Zani, B. N., Hasyim, D. M., & Mustasir. (2024). E-Health and Digital Transformation in Increasing Accessibility of Health Services. *Journal of World Future Medicine Health and Nursing* , 132-145.
- Kencana, I. (2003). *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Mandjar Maju.
- Kerkhoff, A. D. (2016). Public Value Dynamics. In *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*, 1-9.
- Lindgren, I., & Jansson, G. (2013). Electronic services in the public sector: A conceptual framework. *Government Information Quarterly*, 163-172.
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 427-436.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik: Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Makasi, T., Nili, A., Desouza, K. C., & Tate, M. (2020). Chatbot-Mediated Public Service Delivery: A Public Service Value-Based Framework. *First Monday*, 25, 12.

- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik: pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: Indra Prahasta.
- Mergel, I., Dickinson, H., Stenvall, J., & Gasco, M. (2023). Implementing AI in The Public Sector. *Public Management Review*, 1-14.
- Moynihan, D., Herd, P., & Harvey, H. (2015). Administrative Burden: Learning, Psychological, and Compliance Costs in Citizen-State Interactions. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 44-69.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press.
- Nahdiana, Unde, A., Nasir, S., & Amar, Y. (2022). Peningkatan Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Informasi BPJS Kesehatan melalui Media: Apakah Efektif? *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 238-248.
- Nasional, D. J. (2022). *Statistik JKN 2016-2021*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Nuraeni, N., Nurhazizah, R., Nursahwa, S., & Apriliani, A. (2024). Menciptakan Good Governance melalui Pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat. *Karimah Tauhid*, 2412-2423.
- Putri, A. E. (2014). *Paham BPJS: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Putri, T. K., Irawan, B., & Zulfiani, D. (2022). Persepsi Publik dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi melalui Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan Indonesia. *eJournal Administrasi Publik*, 5710-5721.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., . . . Sari, A. P. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Raida, & Hajad, V. (2023). Evaluasi Layanan Digital BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Aceh Singkil. *Jurnal JAPS*, 1-10.
- Rekasari, A. D., & Fanida, E. H. (2021). The Effectiveness of Use of the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Improving Public Services in Tambakrejo Village, Waru District, Sidoarjo Regency. *International Joint Conference on Arts and Humanities 2021 (IJCAH 2021)*, 629-634.
- Safarah, A., & Fanida, E. H. (2023). Efektivitas Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. *Publika: Jurnal S1 Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya*, 2097-2106.
- Sagala, R. B., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 14-23.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Medan: KBM Indonesia.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Sleman: Deepublish.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik: Antara Teori dan Aplikasinya*. Ombak.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Qiara Media .
- Sheth, J. N., & Sharma, A. (2007). *The Impact of Transitioning from Products to Servis in Business and Industrial Markets on The Evolution of The Sales Organization*. Industrial Marketing Management in Press.
- Sjafrizal. (2015). *Perencanaan Pembangunan Daerah dalam Era Otonomi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Solechan. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law & Governance Journal*, 686-696.
- Solihin, D. (2022). *Service Pemasaran*. Serang: CV. AA Rizky.
- Stahl, B. (2021). Artificial Intelligence for a Better Future. An Ecosystem Perspective on the Ethics of AI and Emerging Digital Technologies. *Springer Briefs in Research and Innovation Governance*.

- Sutrisno, E. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Syafrida. (2022). *Metodologi Penelitian*. Universitas Medan Area: KBM Indonesia.
- Syamsurijal. (2008). Pengaruh Tingkat Kesehatan dan Pendidikan terhadap Tingkat Pertumbuhan Perkapita di Sumatera Selatan. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 1-9.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran: Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi-Offset.
- Vassilakopoulou, P., Haug, A., Salvesen, L., & Pappas, I. O. (2023). Developing Human/ AI Interactions for Chat-Based Customer Services: Lessons Learned from The Nowergian Government. *European Journal of Information System*, 10-22.
- Wahyuni, F. (2021). Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 384-394.
- Wibawa, F. B., Aditya, I., Febriantini, K., & Priyanti, E. (2023). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis E-Government . *Journal of Governance Innovation*, 80-93.
- Widodo, J. (2001). *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra.
- Wilson, C., & Velden, M. v. (2022). Sustainable AI: An integrated model to guide public sector decision-making. *Technology in Society*.
- Wulandari, A., Sudarman, & Ikhsan. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan dalam Pemberian Layanan kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy*, 98-107.
- Yigitcanlar, T., Man Li, R. Y., Beeramoole, P. B., & Paz, A. (2023). Artificial intelligence in local government services: Public perceptions from Australia and Hongkong. *Government Information Quarterly*.
- Zhu, Y., Janssen, M., Wang, R., & Liu, Y. (2022). It Is Me, Chatbot: Working to Address the COVID-19 Outbreak-Related Mental Health Issues in China. User Experience, Satisfaction, and Influencing Factors. *International Journal of Human-Computer Interaction* , 1182-1194.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28H ayat (1) dan ayat (3), serta Pasal 34 ayat (2).
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 ayat (2) tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Pelayanan Jaminan Kesehatan.
- Intruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

