

ANALISIS PENERAPAN JKN MOBILE BAGI PENGGUNA LANSIA DI RUMAH SAKIT HARAPAN DAN DOA (RSHD) KOTA BENGKULU

Krisda Vanitri Purba¹, Adityo Pratikno Ramadhan¹, Anita Marianata¹

¹ Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Bengkulu, Indonesia
Email krisdavnr19@gmail.com

Abstract

The JKN Mobile application has purposed to facilitate BPJS Health participants in employing JKN-KIS services without the need to come directly to the BPJS office. The aim of this research is to determine how JKN Mobile is employed by senior citizens at Bengkulu City's Harapan and Doa Hospitals, as well as to outline the services provided to JKN Mobile senior citizens at RSHD Bengkulu City. The research method employed in this study is the qualitative research method. Data collections were carried out through observation, interviews, and documentation. Informant selection technique using accidental sampling. The stages of data analysis used are data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate the application of JKN Mobile for older people users at Harapan and Doa Hospital, Bengkulu City, found problems with older people users who claimed to be quite difficult in using the JKN Mobile application to get services at the hospital such as not having a smartphone that supports it, not understanding how to use the JKN Mobile application, to difficulties due to not having a family companion as a source of information supporting the older people.

Keywords: Service; JKN Mobile; BPJS; Older people, Policy

Introduction

Pentingnya pelayanan publik yang merupakan tugas pokok terpenting pemerintah dalam memberikan jasa untuk melayani dalam bentuk jasa kepada masyarakat. Pelayanan publik sebagai strategi untuk mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia, pelayanan publik dilakukan dengan adanya interaksi pemerintah dan masyarakat sebagai pemberi layanan dan penerima layanan. Menurut Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan modern.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan no. 7 Tahun 2021 tentang pelayanan kesehatan pada jaminan kesehatan nasional memutuskan bahwa

setiap ketentuan fasilitas pelayanan kesehatan perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik upaya peningkatan mutu fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk menjamin kesinambungan pelayanan kesehatan. Aplikasi JKN *mobile* mengalami berbagai perkembangan sejak dikenalkan pada tahun 2017, terlebih pada masa pandemi covid-19 yang menjadi jawaban kemudahan layanan kesehatan di masa pandemi. Penggunaan aplikasi JKN *mobile* yang dirasa sudah mempermudah peserta BPJS selama masa pandemi terus di lanjutkan hingga saat ini

Penggunaan teknologi informasi dalam upaya pelayanan publik dilakukan oleh BPJS Kesehatan dalam menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan dan memiliki target agar seluruh penduduk Indonesia harus

memiliki BPJS Kesehatan, sehingga dapat merasakan program Jaminan Kesehatan. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dibuat untuk memberikan dan mengembangkan sistem pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik, saat ini BPJS Kesehatan telah meluncurkan aplikasi JKN Mobile. Aplikasi JKN Mobile adalah suatu aplikasi yang didesain untuk memudahkan peserta BPJS Kesehatan dalam menikmati layanan JKN-KIS tanpa perlu datang langsung ke kantor BPJS. Pada aplikasi JKN Mobile terdapat banyak pilihan fitur yang dapat digunakan oleh peserta BPJS Kesehatan seperti: mengecek tagihan iuran, melihat riwayat pembayaran, mengubah data peserta, mencari dan menampilkan lokasi fasilitas kesehatan terdekat, mendapatkan pelayanan kesehatan dan lain-lainnya.

"...kesulitan yang dialami saat menggunakan aplikasi JKN Mobile, pernah error gak mau terdaftar misalnya mau daftar kontrol lagi. Apalagi saya sudah tua pake hp lama-lama mata saya cepat perih. Jadi terkadang anak inilah yang bantu kalo urusan hp, tapi kalo gak ada anak saya disini saya bawa kesini (Rumah Sakit) minta bantuan petugas disini" (Wawancara dengan ibu NN, 62 tahun pengguna aplikasi JKN Mobile).

Salah satu faktor kesulitan yang dialami lansia dalam penggunaan *JKN Mobile* yaitu gagap teknologi atau dalam bahasa gaul sekarang gaktek akibat faktor usia yang membuat lansia lambat untuk memahami teknologi. BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial

Nasional bahwa Jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Seluruh rakyat Indonesia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk golongan lansia, sejalan dengan Peraturan Pemerintah (PP) nomor 43 tahun 2004 tentang pelaksanaan upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia. Menurut Kementerian Kesehatan RI di Indonesia yang dimaksud dengan lansia adalah seseorang yang telah memasuki usia 60 tahun ke atas.

JKN mobile adalah aplikasi yang diluncurkan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Indonesia, yang merupakan bagian dari Inisiatif BPJS Kesehatan untuk memperluas akses dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Peluncuran aplikasi *JKN mobile* ini menandai titik penting dalam sejarah layanan kesehatan dengan tujuan utama yaitu untuk mempermudah proses administratif bagi peserta BPJS, serta dapat menjadi platform digital utama dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan bagi seluruh peserta BPJS Kesehatan dengan teknologi digital yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan efisien. (JKNMobile.com.id, 2024)

Mempermudah masyarakat dalam pemasalahan yang mereka alami tujuan diciptakan aplikasi ini untuk memberikan kemudahan baik peserta BPJS Kesehatan

agar bisa mengakses melalui aplikasi tersebut (Rinjani, R & Sari, 2022)

Data terakhir menunjukkan bahwa hingga tanggal 1 Mei 2023, sebanyak 1.989.632 atau 97% dari total 2.047.110 warga Provinsi Bengkulu telah terdaftar sebagai peserta JKN. Dari total tersebut sebanyak 219.620 warga sudah mendapatkan jaminan kesehatan yang iurannya dibayarkan melalui anggaran Pemerintahan Provinsi Bengkulu beserta kabupaten/kota. (Imandiar, 2023).

Menurut hasil tinjauan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh (Krsidayanti, 2021) mengatakan bahwa aplikasi JKN Mobile ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

JKN *Mobile* adalah aplikasi *mobile* yang dikembangkan oleh BPJS kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatan. JKN *Mobile* juga diperuntukkan untuk seluruh kelompok masyarakat termasuk didalamnya adalah kelompok lansia. Di era globalisasi saat ini lansia juga ikut terlibat dalam mempelajari penggunaan teknologi. Hal ini mengandung arti bahwa lanjut usia secara sosial juga masih diharapkan peran sertanya. Era digitalisasi ini masih terdapat beberapa masyarakat yang belum memahami penggunaan *mobile* (JKN) khususnya masyarakat orang tua lanjut usia (Lansia) yang memiliki *smartphone* canggih. Dalam konteks kesejahteraan sosial, pemberdayaan lansia merupakan upaya untuk memungkinkan, melibatkan dan memberikan tanggung jawab yang jelas kepada lanjut usia dalam pengelolaan

pembangunan bagi kepentingan peningkatan kesehatan dan kesejahteraan.

Metodologi

Pendekatan penelitian merupakan cara pandang maupun cara berfikir yang diadopsi oleh peneliti tentang bagaimana penelitian dilakukan. Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. Menurut (Bhattecherjee, 2012) yang mengatakan bahwa penelitian kualitatif mengacu pada jenis data yang mencakup wawancara, observasi dan sebagainya yang kemudian menggunakan teknik regresi atau kualitatif seperti *coding*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu yang merupakan Rumah Sakit daerah Kota di Bengkulu. Informan dari penelitian ini berjumlah 11 orang, dengan lansia peserta JKN *Mobile* sebanyak 9 orang dan petugas pelayanan rekam medis Rumah Sakit Harapan dan Doa (RSKD) Kota Bengkulu sebanyak 2 orang. Teknik pemilihan informan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu penentuan informan secara kebetulan yang dirasa peneliti cocok dan mampu memberikan informasi dan sumber data. Pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling* didasarkan dengan kemudahan dalam mengakses populasi sampel, pengambilan sampel untuk mengumpulkan data akan berhenti ketika sudah mencapai jumlah yang dibutuhkan (Kumar, 2011). Kriteria dalam pemilihan informan dalam penelitian ini adalah peserta lansia JKN *Mobile* aktif, yang merasakan dampak kejadian, mengetahui kejadian, terlibat langsung dengan

kejadian, memiliki waktu cukup dan mampu menyampaikan informasi dengan baik. Pemilihan informan didasarkan pada pengalaman informan. Rekrutmen informan berupa analisis peran informan, mencari informan yang sesuai dengan kriteria informan yang sudah dijelaskan sebelumnya yang dianggap sudah memasuki usia lansia dan menerima/memutuskan untuk menjadi informan. Untuk meningkatkan kebenaran informasi dan data dilakukan dengan triangulasi metode, triangulasi sumber data, dan triangulasi teori. Pengumpulan data dengan menggunakan observasi dan wawancara mendalam. Wawancara dengan informan dilakukan di RSHD Kota Bengkulu dengan pertanyaan yang sudah dipersiapkan peneliti untuk membantu mendapatkan informasi yang tepat melalui informan.

Analisis data dilakukan dengan cara matrix *Content Analysis* data-data yang terjaring dari proses pengumpulan data, yaitu rekam dan catat, tinjauan pustaka, wawancara, serta partisipasi.

Teknik analisis data kualitatif adalah analisis data seperti data teks dari transkrip hasil wawancara. analisis kualitatif sangat bergantung pada keterampilan analitik dan integratif peneliti serta pengetahuan pribadi tentang konteks sosial di mana data dikumpulkan. Penekanan dalam analisis kualitatif adalah "memaknai" atau "memahami" suatu fenomena, bukan memprediksi atau menjelaskan. Pola pikir kreatif dan investigatif diperlukan untuk analisis kualitatif, berdasarkan pada sikap yang tercerahkan secara etis dan berpartisipasi dalam konteks, serta

serangkaian strategi analitik (Bhattacharjee, 2012)

Hasil dan Diskusi

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memberikan informasi yang benar-benar terjadi sehingga dapat mengetahui bagaimana penerapan JKN *Mobile* bagi pengguna lansia di RSHD Kota Bengkulu serta, untuk mengetahui tanggapan dan kendala yang dihadapi pengguna JKN *Mobile* lansia sehingga boleh menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi BPJS Kesehatan dalam mengembangkan kualitas sistem aplikasi JKN *Mobile*.

Menganalisis penerapan JKN *Mobile* bagi pengguna lansia di RSHD Kota Bengkulu benar-benar diukur berdasarkan hasil penelitian agar dapat melihat, sejauh mana aplikasi ini digunakan dan bagaimana manfaat yang dirasakan oleh pengguna lansia.

Aplikasi JKN Mobile

JKN *Mobile* adalah aplikasi yang diluncurkan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Indonesia, yang merupakan bagian dari Inisiatif BPJS Kesehatan untuk memperluas akses dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Adapun landasan hukum BPJS kesehatan yakni UUD 1945, UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan UU No. 24 Tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapati data peserta yang sudah melakukan registrasi pada aplikasi JKN *Mobile* tahun 2023 di Kota Bengkulu dengan jumlah 103.881 pengguna,

sedangkan untuk Provinsi Bengkulu 192.071 jumlah pengguna data ini peneliti peroleh melalui sumber website resmi bengkulunews.co.id. melalui data tersebut dapat dilihat jika masih banyak masyarakat yang belum menggunakan fasilitas layanan kesehatan melalui aplikasi JKN *Mobile* dan memilih mencari informasi secara manual sedangkan Menurut BPS (Badan Pusat Statistik) jumlah penduduk Provinsi Bengkulu mencapai 2.086.883 jiwa ditahun 2023. Berdasarkan hasil wawancara peneliti menemukan bahwa bagi sebagian lansia merasa kurang percaya diri dalam menggunakan aplikasi JKN *Mobile* terlebih bagi mereka yang tinggal jauh dengan keluarga atau bagi mereka yang tidak mempunyai *smartphone* yang mendukung.

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dengan total responden sebanyak 11 orang yang terdiri dari 9 orang lansia pengguna JKN *Mobile* dan 2 orang petugas rekam medis rumah sakit. Rentang usia responden lansia berkisar antara 60-75 tahun dengan mayoritas responden masih tinggal bersama keluarga inti. Informasi demografi responden ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Data Informan

Nama	Usia	Pekerjaan Terakhir	Pendidikan Terakhir
ZF	70 thn	Petani	SMA
NN	62 thn	Guru SD	S1 PGSD
SY	64	Pedagang	SMA

	thn		
TM	66 thn	Pedagang	S1 Pendidikan Olahraga
ST	71 thn	Wirausaha	SD
LS	74 thn	Petani	SMP
BI	64 thn	Pedagang	SMA/SMU
RH	64 thn	Pegawai Dinas Sosial	S1 Hukum
AD	62 thn	Wirausaha	SMA
RS	40 thn	Petugas Rekam Medis	Amd.RM
SZ	29 thn	Petugas Rekam Medis	S1 Manajemen

Penerapan merupakan suatu impelementasi, seperti yang dikemukakan van meter dan van horn bahwa implementasi adalah tindakan dari sebuah kelompok/individu baik pemerintahan maupun swasta yang memiliki tujuan yang akan dicapai dalam suatu kebijakan suatau pihak tertentu. Sebagaimana sudah dijelaskan pada hasil penelitian ini akan difokuskan pada bagaimana penerapan JKN Mobile bagi pengguna lansia di Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu Adapun aspek-aspek yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan Teori implementasi kebijakan dalam penelitian George C. Edward III yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Berdasarkan praktik di lapangan jika di

lihat dari keempat aspek tersebut dapat di jelaskan sebagai berikut:

Komunikasi

Lansia yang merupakan pengguna JKN *Mobile* menjadi bagian dari sasaran BPJS Kesehatan untuk membantu dan memberikan layanan kesehatan secara online melalui aplikasi. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran, sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

Dalam sebuah penerapan aplikasi JKN *Mobile* ini lansia sebagai pengguna melalui hasil wawancara yang dilakukan peneliti, mereka merasa belum pernah mengikuti sosialisasi pengenalan penggunaan aplikasi JKN *Mobile* ini. Informasi yang didapatkan lansia terkait penggunaan JKN *Mobile* ini hanya melalui keluarga atau saat pertama mendaftar rujukan melalui informasi petugas rekam medik rumah sakit.

"...kalo disini didaftarkan langsung sama petugas rumah sakit, seperti saya yang gak bisa pake hp, ini aja pake hp jadul jadi kalo mau kontrol kesini kan wajib ada JKN Mobile jadi ngomong ke petugas setelah itu nanti diminta KTP atau KK baru bisa" (SY, 64)

Lansia menjadi salah satu kelompok sasaran program BPJS ini. Berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa informasi yang didapatkan oleh lansia terkait JKN *Mobile* itu melalui keluarga atau pihak rumah sakit dan klinik.

Sumber Daya

Sumber daya dapat berwujud manusia, manusia yang dimaksud yaitu para pelaksana yang memiliki kompetensi dibidangnya sebagai penunjang kebijakan agar terlaksana dengan baik. Informasi juga menjadi bagian dalam sumber daya bagi pelaksana kebijakan sehingga dapat berjalan efektif.

Adapun yang menjadi sumber daya manusia yang dimaksud pada penelitian ini yaitu staff pelayanan rumah sakit, perawat sebagai pelaksana kebijakan dan sumber informasi terkait kebijakan penggunaan JKN *Mobile* di rumah sakit harapan dan doa Kota Bengkulu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff pelayanan di rumah sakit harapan dan doa Kota Bengkulu, mereka dibekali pengetahuan mengenai seputaran aplikasi JKN *Mobile* sehingga dapat memberikan informasi dan arahan yang benar kepada pasien pengguna JKN *Mobile*. Adapun sumber daya pendukung sebagai penunjang kebijakan itu dapat terlaksana yaitu sumber daya finansial baik berupa sarana dan prasarana seperti, ruang tunggu pasien, ruang antri obat, mesin cetak kartu antri, wifi, komputer, TV led dan lainnya.

"...kalo fasilitas disini untuk pasien ya paling kursi tunggu ini, loket pengambilan obat, loket antrian pasien. Tapi kalo untuk kami petugas pelayanan apalagi kalo ada pasien yang minta tolong dibantu masalah JKN Mobile, disedian fasilitas seperti wifi, hp, komputer gitu sih" (SZ, 29)

Disposisi

Disposisi turut menjadi dipertimbangkan karena berkaitan dengan sifat yang dimiliki implementor. Implementasi kebijakan yang efektif dapat dicapai ketika pelaksana memberikan perhatian dan keinginan untuk melaksanakan kebijakan dengan efektif. Pandangan terhadap kebijakan serta dampak yang didapat pelaksana turut mempengaruhi sikap pelaksana saat menjalankan kebijakan.

Keberhasilan dalam sebuah penerapan salah satunya ialah memiliki sebuah karakter yang baik dari pelaksanaan kebijakan termasuk para pegawai Rumah Sakit Harapan dan Doa (RSHD) Kota Bengkulu yang sudah melakukan yang terbaik kepada seluruh pengguna JKN *Mobile* termasuk lansia agar mendapatkan pelayanan yang mudah, namun kebanyakan lansia masih merasakan kesulitan dalam menggunakan aplikasi JKN *Mobile* terlebih bagi lansia yang tidak memiliki *smartphone* mendukung dan faktor gagap teknologi.

"...kalo disini didaftarkan langsung sama petugas rumah sakit, seperti saya yang gak bisa pake hp, ini aja pake hp jadul jadi kalo mau kontrol kesini kan wajib ada JKN Mobile jadi ngomong ke petugas setelah itu nanti diminta KTP atau KK baru bisa" (SY, 64)

"...saya karena sudah tua ada hp tapi cuma ngerti angkat telpon kalo untu pake-pake yang kayak gini kan disuruh wajib kalo mau kontrol, kemarin ambil rujukan dulu baru bisa ke poli dalam karena gak paham jadi minta tolong ke petugas disini supaya bisa kontrol, waktu itu cuma bawa kk" (BI 64)

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi adalah sebuah susunan kerja dalam program yang menunjukkan sebuah aturan kerja, kejelasan dalam pelaksanaan serta kegiatan yang disesuaikan dan di koordinasikan. Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu dalam struktur biroksinya sudah sesuai ditempatkan namun karyawan seperti satpam juga ikut serta dalam penerapan aplikasi JKN *Mobile*.

Wawancara yang dilakukan kepada bapak Ilham mengenai penerapan aplikasi mobile JKN mengatakan bahwa sudah memiliki aplikasi dan menggunakan aplikasi tersebut, penerapan aplikasi mobile JKN ini sangat bermanfaat dan memudahkan masyarakat dalam penerimaan pelayanan secara tidak konvensional. RSHD juga turut menempatkan petugas pelayanan rekam medis yang sudah dibekali pengetahuan mengenai seputaran aplikasi JKN *Mobile*, sehingga dapat memberikan informasi dan arahan yang benar kepada pasien lansia pengguna JKN *Mobile*. Selain petugas rekam medis, satpam yang bertugas di area rekam medis juga turut menerima pengetahuan serupa sehingga bisa membantu pasien lansia yang merasa kesulitan atau kebingungan dengan penjelasan petugas rekam medis.

"...kalo fasilitas disini untuk pasien ya paling kursi tunggu ini, loket pengambilan obat, loket antrian pasien. Tapi kalo untuk kami petugas pelayanan apalagi kalo ada pasien yang minta tolong dibantu masalah JKN Mobile, disedian

fasilitas seperti wifi, hp, komputer gitu sih”(SZ, 29)

Aplikasi JKN *Mobile* yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memfasilitasi peserta dalam mendapatkan informasi dan layanan administrasi yang berkaitan dengan program jaminan kesehatan nasional dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi melalui *smartphone*. Setelah diberlakukannya wajib menggunakan aplikasi JKN *Mobile* bagi pasien rawat jalan di RSHD Kota Bengkulu, mau tidak mau semua pasien harus memiliki ponsel pintar untuk mengakses aplikasi ini.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti menemukan masih terdapat pasien lansia di RSHD Kota Bengkulu yang tidak memiliki ponsel pintar untuk mengakses JKN *Mobile* padahal sudah diberlakukannya wajib mendaftar dan melakukan antrean melalui JKN *Mobile*, bahkan lansia yang sudah memiliki *smartphone* saja belum sepenuhnya paham dan mengerti menggunakan aplikasi JKN *Mobile*. Banyak dari pasien lansia yang bergantung terhadap keluarga atau staff pelayanan rumah sakit untuk membantu mereka mendaftar dan juga melakukan pendaftaran antrean pelayanan.

"...kalo menurut saya jadi ribet, mana usia saya sudah tua gak bisa lagi belajar main hp buka hp pun mata saya cepat perih. Jadi anak inilah yang bantu kalo urusan hp ini, apalagi yang jkn ini anak saya yang buat saya tinggal nurut kalo dibawa kontrol” (LS, 74)

Aplikasi JKN *Mobile* menyediakan banyak fitur-fitur didalamnya, seperti terlihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.2 Tampilan Aplikasi JKN Mobile

Berdasarkan hasil penelitian ini pengguna yang mengalami kesulitan dalam menggunakan JKN *Mobile* sebagian besar adalah pengguna-pengguna pada lansia karena sebagian dari mereka belum bisa mengikuti perkembangan teknologi. Dimana teknologi sekarang menjadi salah satu akses baik untuk mendapatkan layanan kesehatan, ekonomi dan lain-lain. Oleh karena itu semua kalangan usia harus mampu mengikuti kemajuan teknologi.

JKN *Mobile* merupakan salah satu program BPJS kesehatan yang menjadi bentuk reformasi birokrasi dalam pelayanan publik. Birokrasi sering digambarkan dengan proses yang berbelit-belit dan memerlukan waktu

yang cukup lama. Karenanya birokrasi tidak terlepas dari anggapan masyarakat bahwa tidak efisien dan tidak adil, serta mengancam kebebasan sosial.

Max Weber merupakan sosiolog dari Jerman yang menciptakan model tipe birokrasi ideal dimana suatu birokrasi menurutnya mempunyai suatu bentuk pasti ketika semua fungsi dijalankan dengan cara-cara yang rasional. Max Weber adalah seorang sosiolog Jerman yang memberikan kontribusi pelengkap yang signifikan, serta disiplin ilmu ekonomi dan sosiologi. Kontribusi paling menonjol yang diberikan Weber adalah ide penciptaan birokrasi modern (University, 2019)

Salah satu kerangka berpikir yang paling umum mengenai isu-isu ini disebut model birokrasi. Dikembangkan oleh Max Weber, seorang sosiolog abad ke-19. Asumsi utama Weber adalah bahwa organisasi akan melakukan hal tersebut sehingga menemukan efisiensi ketika membagi tugas tenaga kerja, menciptakan struktur dan mengkoordinasikan upaya-upaya yang berbeda.

Menurut Weber, birokrasi adalah sistem yang tertutup karena lingkungan dianggap dapat mengganggu kinerja organisasi. Dan yang paling penting, menurutnya peraturan adalah hal utama dalam sistem birokrasi, birokrasi juga seharusnya dijalankan dalam sistem hierarki vertikal yang ketat dan komunikasi antar pekerja yang terbatas.

Untuk mencapai tujuan birokrasi dengan memberikan pelayanan yang baik, maka diperlukan juga kegiatan penerapan aplikasi JKN *Mobile* yang baik, efisien dan efektif. Mengacu pada konsep

birokrasi yang dikemukakan oleh Max Weber penerapan JKN Mobile harus dilakukan secara profesional. Yakni dengan ditaatinya peraturan dan prosedur yang ada dalam birokrasi tersebut dan adanya pembagian spesifikasi kerja yang jelas.

Karakteristik birokrasi Max Weber meliputi 5 elemen yakni: standarisasi dan formalisasi, pembagian kerja dan spesialisasi, hirarki otoritas, profesionalisasi, dan dokumentasi tertulis.

1. Standarisasi dan formalisasi

Max Weber memfokuskan perhatian pada standarisasi proses kerja dan standarisasi keterampilan pekerja sebagai metode yang rasional untuk mengkoordinasikan dan mengontrol aktivitas kerja. Sedangkan formalisasi adalah tingkat sejauh mana peraturan, prosedur, instruksi dan komunikasi. Contohnya seperti kerangka acuan kerja, bagan organisasi dan peninjauan kembali program.

2. Pembagian kerja dan spesialisasi

Pembagian kerja merupakan perincian tugas-tugas yang dilaksanakan secara berulang-ulang. Sedangkan spesialisasi adalah orang-orang yang berbeda yang mengerjakan hal-hal yang berbeda, karena pada dasarnya pembagian kerja dalam organisasi menghasilkan spesialisasi. Spesialisasi memungkinkan seseorang menjadi ahli dibidangnya

3. Hirarki otoritas

Max Weber menyatakan bahwa anggota organisasi menaati otoritas pejabat hanyalah dalam kapasitasnya sebagai anggota organisasi, yang

sebenarnya dipatuhi adalah peraturan dan hukum.

4. Profesionalisasi

Profesionalisasi mengacu pada pengembangan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk perilaku profesional.

5. Dokumentasi tertulis

Max Weber menegaskan bahwa setiap keputusan, tindakan dan peraturan administratif harus dicatat dalam tulisan. Pentingnya dokumen tertulis ini akan menuntun keputusan-keputusan baru berdasarkan keputusan-keputusan yang sudah diambil pada masa lampau.

Sebagai seorang sosiolog Max Weber memandang bahwa individu dan organisasi memiliki tanggung jawab sosial terhadap masyarakat, ilmu sosiologi yang mempelajari berbagai aspek masyarakat dan dampaknya terhadap kehidupan manusia.

Tahap lanjut usia menjadi bagian perjalanan kehidupan yang akan dilalui semua manusia, perubahan tingkah laku pada saat memasuki usia lanjut dapat mempengaruhi perkembangan pemikiran. Pada bagian ini akan berfokus membahas terkait tindakan lansia dalam penggunaan aplikasi JKN *Mobile* melalui pendekatan tindakan sosial Max Weber. Max Weber berusaha untuk menafsirkan dan mengkaji masyarakat tetapi berhubungan dengan tindakan individu sehingga individu bertindak dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan berinteraksi terhadap sesamanya. Tindakan sosial adalah tindakan individu yang dapat memengaruhi orang lain dimana mencakup semua perilaku yang dilakukan oleh manusia. Tindakan tersebut

termasuk pada tindakan sosial yang memberikan pengaruh kepada orang lain dengan mengandung tiga konsep yakni tindakan, tujuan dan pemahaman.

Weber sebagai pengemuka dalam paradigma definisi sosial, menafsirkan dan memahami konsep tindakan sosial antar hubungan sosial untuk sampai pada penjelasan sebab-akibat. Weber menganggap bahwa hubungan sosial dihubungkan dengan tujuan-tujuan manusia melakukan tindakan. Weber dalam teori tindakan membedakan tindakan sosial dengan perilaku manusia ketika bertindak itu memberikan arti subjektif yang berorientasi pada tujuan dan harapan yang berorientasi pada motif dan tujuan. Setiap orang memiliki motif untuk melakukan sesuatu dengan alasan tertentu. Sebagaimana dinyatakan oleh Max Weber bahwa cara terbaik untuk memahami berbagai alasan mengapa orang dapat maka klasifikasi tindakan dibedakan menjadi 4 jenis tindakan berdasarkan motifnya di antaranya:

1. Tindakan tradisional, merupakan tindakan yang memunculkan tindakan-tindakan sudah mengakar pada turun-menurun. Seperti seseorang akan melakukan sesuatu karena sudah ada yang melakukannya sebelumnya.
2. Tindakan afektif, merupakan tindakan yang ditentukan pada kondisi dan orientasi emosional. Tindakan ini menyadarkan pada suatu pertimbangan manusia ketika menanggapi eksternalnya dan menanggapi orang-orang lain disekitarnya untuk memenuhi kebutuhan. Seperti bertanya apakah boleh untuk kita lakukan.

3. Tindakan rasional instrumental, merupakan tindakan yang ditujukan pada pencapaian tujuan-tujuan secara rasional diperhitungkan oleh faktor yang bersangkutan. Seperti memutuskan tindakan yang dirasa efisien dilakukan untuk mencapai tujuan.
4. Rasionalitas Nilai, merupakan tindakan rasional berdasarkan nilai untuk alasan dan tujuan yang berkaitan dengan nilai yang diyakini secara personal tanpa memperhitungkan prospek yang berkaitan dengan berhasil dan gagalnya tindakan tersebut. Seperti menunjukkan bahwa hanya satu hal ini yang tahu untuk dilakukan.

Berdasarkan konsep Max Weber yang mengemukakan bahwa setiap individu akan melakukan sesuatu tindakan berdasarkan pengalaman dan pemahamannya.

Saat memasuki usia lanjut maka akan ditandai dengan menurunnya kemampuan tubuh untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan. Proses penuaan pada lanjut usia memiliki dampak yang besar bagi kualitas kehidupan mereka, karena disebabkan oleh penurunan fungsi fisik dan mental yang menghasilkan sejumlah keterbatasan. Seperti penurunan daya tahan tubuh, daya ingatan, penurunan keseimbangan, penurunan daya otot tubuh, pergerakan tubuh yang melambat dan kehilangan tenaga.

Lansia dapat berhubugan baik dengan lingkungannya apabila mereka mendapatkan dukungan yang baik juga

dari lingkungan sekitarnya. Sebagai wujud perlindungan yang diberikan kepada lanjut usia adalah dengan terbitnya Undang-undang Nomor 13 tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. Dimana dalam undang-undang tersebut menyatakan bahwa lansia diberikan hak untuk meningkatkan kesejahteraan sosial termasuk meliputi pelayanan kesehatan, perlindungan sosial, bantuan sosial dan lainnya. Dan untuk menjamin terwujudnya hak-hak lansia tersebut maka pemerintah, masyarakat dan keluarga bertanggung jawab atas terwujudnya upaya peningkatan kesejahteraan sosial bagi lanjut usia.

Seringkali akibat adanya keterbatasan membuat lansia pada akhirnya memiliki ketergantungan pada orang lain untuk melakukan sesuatu. Lansia yang memiliki presentase lebih tinggi terkenan masalah kesehatan karena penurunan daya tahan tubuh perlu mendapatkan perhatian lebih baik dari pemerintahan dan lingkungan sekitarnya.

Lansia saat ini mau tidak mau akan ikut terlibat dalam perkembangan zaman. Dimana saat ini proses layanan kesehatan pun sudah menggunakan teknologi modern. Seperti halnya JKN *Mobile* yang sudah wajib digunakan di beberapa Rumah Sakit diseluruh Indonesia untuk memberikan layanan kesehatan.

Penerapan JKN *Mobile* menjadi salah satu upaya reformasi birokrasi dalam pelayanan publik, untuk memberikan layanan kesehatan yang lebih cepat dan efisien. Melalui teori tindakan sosial Max Weber dalam tindakan tradisional penerapan JKN *Mobile* menjadi sebuah tradisi yang telah diikuti pengguna

sebelumnya yang bertujuan untuk memberikan kebiasaan meleak teknologi terlebih kepada pengguna lansia.

Pada analisis tindakan sosiologis telah diketahui bahwa pengguna JKN *Mobile* lansia tetap menggunakan JKN *Mobile* dengan beragam motif, walaupun tidak sedikit lansia yang mengandalkan individu lain untuk menggunakan JKN *Mobile*. Namun bagi lansia yang terbiasa akan dengan mudah memahami dan menggunakan JKN *Mobile* tanpa arahan orang lain.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa penerapan JKN *Mobile* bagi pengguna lansia di Rumah Sakit Harapan dan Doa (RSHD) Kota Bengkulu sudah berjalan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. UU No 25 tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Bergandengan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 tahun 2021 yang mengatur tentang pelayanan kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam hal ini pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna JKN *Mobile* lansia sudah semaksimal mungkin dilakukan agar seluruh pengguna JKN *Mobile* terlebih lansia boleh merasakan pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan dengan profesional dan adil.

Kesimpulan

Penulis mengambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan rumah sakit sudah cukup profesional dan cepat dalam membantu pengguna JKN *Mobile* terlebih pada lansia yang rentan

menghadapi masalah karena tidak mengerti dan tidak memahami dalam menggunakan teknologi yang membuat lansia merasa kesusahan. Tujuan dari program aplikasi JKN *Mobile* ini untuk memberikan kemudahan akses pelayanan, menghemat waktu pelayanan, mengurangi antrian dan ketepatan waktu pelayanan. Namun tak jarang ditemui oleh petugas rumah sakit pasien lansia yang tidak bisa menggunakan *smartphone* sampai tidak punya *smartphone* maka peran petugas pelayanan dapat membantu kendala yang dirasakan pengguna JKN *Mobile* lansia sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan. Peneliti berharap pihak rumah sakit boleh mengadakan edukasi terkait penggunaan JKN *Mobile* untuk pengguna lansia, sehingga dapat memberikan pengetahuan dan informasi kepada pengguna lansia bagaimana menggunakan dan memanfaatkan JKN *Mobile* dengan benar.

Bibliography

- Allen, D., Braithwaite, J., Sandall, J., & Waring, J. (2016). Towards a sociology of healthcare safety and quality. *Sociology of Health and Illness*, *38*(2), 181–197. <https://doi.org/10.1111/1467-9566.12390>
- Amzat, J., & Razum, O. (2014). Medical sociology in Africa. *Medical Sociology in Africa*, *1948*, 1–299. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-03986-2>

- Angelita M, Lukman S, & Tahir I. (2021). *INOVASI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI JKN MOBILE PADA BPJS KESEHATAN DI JAKARTA SELATAN*. *Jurnal Medium*, 9(2), 292–305.
[https://doi.org/https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)
- Auliyaa P, Hidayat R, & Nababan R. (2021). *Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian*. *Kinerja:Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 18(4), 502–512.
- Bahri S, Amri, & Siregar A. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI JKN MOBILE BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL). *Industrial Engineering Journal*, 11(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.53912/iej.v10i2.721>
- Bhattacharjee, A. (2012). *Social Science Research: Principles, Methods, and Practices*.
https://digitalcommons.usf.edu/oa_textbooks/3
- FISIP Universitas Syiah Kuala Siti Sarah, J., Ikramatoun, S., & Sarah, S. (2023). ANALISA SOSIOLOGI TERHADAP KEHIDUPAN LANSIA (Studi di Gampong Blang Pulo Kota Lhokseumawe). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP USK*, 8(4).
www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP
- Guntari, G. A. S. (2023). Intensi Pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile di Masa Pandemi Covid 19. *Detector*: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan, 1(2), 244-250.
- Hasbi, H., & Usman, M. (2020). MAKNA KESEJAHTERAAN PENDUDUK LANJUT USIA (Tinjauan Sosiologi Kependudukan dan Kesejahteraan). *Hasanuddin Journal of Sociology*, 2(1), 1–16.
<https://doi.org/10.31947/hjs.v2i1.10>
- Indonesia. (1998). Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. *Bpk Ri*, No, 24.
- Insani V, & Nordan J. (2022). EVALUASI TATA KELOLA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DALAM PENGUAT PERAN PEMERINTAH DAERAH BENGKULU. *Jurnal Human Care*, 7(1), 146–152.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32883/hcj.v7i1.1610>
- Kadir, A. (2012). Prinsip-prinsip Dasar Rasionalisasi Birokrasi. *Elementary Education in India: Progress towards UEE, DISE 2010 - 11*, 12–26.
- Khariza, H. A. (2015). Program Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology a step-by-step guide for beginners* (3rd ed.). SAGE Publications Ltd.

- Kusumawardhani O, Octaviana A, & Supitra Y. (2022). EFEKTIVITAS JKN MOBILE BAGI MASYARAKAT: LITERATURE REVIEW. Prosiding Seminar Indormasi Kesehatan Nasional, 64–69. <https://doi.org/https://doi.org/10.47701/sikenas.vi.1665>
- Maheswara M, Nasution R, Hilam Y, & Harsono J. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis HAM Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo. Spirit Publik, 17(1), 55–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.20961/sp.v17i1.64256>
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik melalui JKN Mobile di kota Malang. Jurnal Ilmiah Publika, 9(1), 1-13.
- Ramadhan M, Susilo K, & Fatah Z. (2023a). Evaluasi Inovasi Pelayanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit William Booth Surabaya. Jurnal Mahasiswa Soetomo Administrasi Publik, 353–362.
- Rasche, P., Wille, M., Bröhl, C., Theis, S., Schäfer, K., Knobe, M., & Mertens, A. (2018). *Prevalence of health app use among older adults in germany: National survey*. JMIR MHealth and UHealth, 6(1). <https://doi.org/10.2196/mhealth.8619>
- RINJANI, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi JKN Mobile Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 8(2), 209-223.
- Rukimi, Tumaji, & Kristiana Lusi. (2022). IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN KESEHATAN LANJUT USIA DI DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, 25(1), 19–31.
- Safaruddin, Riskasari, & Mayitah. (2022). *Improving the Quality of Public Services: Study of Implementation of Minimum Service Standards (SPM)*. PUBLIK: Jurnal Ilmu Administrasi, 11(2), 158–165. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31314/pjia.11.2.158-165.2022>
- Setyaramadani Danang. (2022). "BALI NYATE": INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN PURWOREJO. EFISIENSI: Kajian Ilmu Administrasi, 19(1), 78–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/efisiensi.v19i1.53603>
- Suhadi, Jumakil, Kamrin, & Irma. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi JKN Mobile terhadap Pelayanan BPJS. Jurnal Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta, 15(1), 11–22.
- Suryani, A. I., & Suharyanto, A. (2016). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Dalam Meningkatkan Pelayanan

Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sibuhuan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(1), 86-99.

Suwarno. (2008). *Birokrasi Indonesia: Perspektif Teoritik*. XXXI(69), 254–261.

University, R. (2019). *Principles of Management* (Issue 112). OpenStax.

Wahyuni Fitri. (2021a). Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi JKN Mobile di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 3(3), 377–384.

Wahyuni Fitri. (2021b). Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi JKN Mobile di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. 3(3), 384–394.

Wulandari, A., & Sudarman, I. (2019). Inovasi BPJS kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi JKN Mobile. *Jurnal Public Policy Vol*, 5(2).