

## STRATEGI PENGEMBANGAN APLIKASI MOBILE JKN DI KANTOR BPJS KESEHATAN KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2022

Atika<sup>1</sup> dan Aldi Apriansyah<sup>\*1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teknologi Sumbawa

*Aldi.apriansyah@uts.ac.id*

### ABSTRAK

Pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi merupakan salah satu gerakan inovasi pelayanan publik dalam rangka mereformasi birokrasi di ranah pemerintahan Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui cara pelayanan berbasis sistem Teknologi, Informasi dan Komunikasi Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kabupaten Sumbawa serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan berbasis sistem Teknologi, Informasi dan Komunikasi Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kabupaten Sumbawa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Hasil penelitian Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dilapangan menunjukkan bahwa inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN pada Kantor BPJS Kesehatan Kota Sumbawa Besar sudah mulai berkembang dengan baik. Dapat dilihat dari tingkat pengguna aplikasi Mobile JKN yang telah di edukasikan oleh pihak BPJS Kesehatan. Inovasi pelayanan juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, pengalaman pelanggan, kualitas layanan dan efisiensi, dengan adanya pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa berpengaruh dari segi penggunaan waktu dan biaya untuk memperoleh sebuah informasi yang baik dan benar. Dengan pemanfaatan e-government oleh instansi di kantor BPJS Kesehatan berpengaruh dalam meningkatkan efisien pemerintah untuk memperoleh pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan, Teknologi Informasi, Komunikasi.

### ABSTRACT

The development of technology-based health services is one of the public service innovation movements in the context of reforming the bureaucracy in the realm of the Indonesian government. The purpose of this study was to find out how to provide Technology, Information and Communication system-based services at the Sumbawa District Health Insurance Administration Office (BPJS) and to find out what factors influence Technology, Information and Communication system-based services at the Office of the Health Insurance Administration Agency.(BPJS) Sumbawa Regency. This study uses a qualitative approach with

a case study type of research. Research results From the results of research that has been carried out in the field, it shows that health service innovation through the Mobile JKN application at the BPJS Kesehatan Office in Sumbawa Besar City has started to develop well. This can be seen from the level of users of the Mobile JKN application who have been educated by BPJS Kesehatan. Service innovation also aims to increase customer satisfaction, customer experience, service quality and efficiency, with the use of technology, information and communication in the Sumbawa District Health BPJS office influencing the use of time and costs to obtain good and correct information. With the use of e-gouvermend by agencies in the Health BPJS office it has an effect on increasing government efficiency in obtaining services.

Keywords: Service, Information Technology, Communication.

## **PENDAHULUAN**

Strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan sadar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut. Manajemen strategi dapat didefinisikan sebagai seni dan sains dalam memformulasi, mengimplementasi, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsional yang membuat organisasi dapat memperoleh tujuannya. Manajemen strategi juga dapat diartikan sebagai proses/rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendatar dan menyeluruh, disertai penetapan cara melaksanakannya, yang dibuat oleh pimpinan dan diimplemantasikan oleh seluruh jajaran dalam organisasi, untuk mencapai tujuan (Idrajit 2002).

Pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi merupakan salah satu gerakan inovasi pelayanan publik dalam rangka mereformasi birokrasi di ranah pemerintahan Indonesia yang masih berbelit-belit, lambat, kurang efektif dan efisien serta belum adanya kejelasan waktu dalam memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Tuntutan publik pun akhirnya mengharuskan pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik. Caranya dengan meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan publik serta pemberian pelayanan secara menyeluruh. Sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap semua pihak tanpa adanya diskriminasi. Salah satunya dengan menghadirkan suatu alat yang

biasa dikenal dengan istilah electronic government atau biasa disingkat E-Government (Irawan Tahir 2021).

Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrative dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa Batasan waktu (selfservice). Aplikasi mobile JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan dihadiri Menteri Komunikasi dan 3 Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta, pada 16 November 2017. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS (Ika Rahayu, 2015)

Sistem pelayanan BPJS sebelum adanya teknologi, informasi, dan komunikasi adalah sangat lambat, pastinya antrian selalu rame dan di perlukan beberapa waktu untuk dapat mendaftarkan diri pada bagian administrasi di kantor belum juga persyaratan berkas-berkasnya sangat banyak sedangkan setelah adanya TIK yaitu pelayanan dapat dikatakan efektif karena masyarakat sudah mendapatkan layanan yang cepat, singkat dan bermutu dengan biaya yang murah tentunya. Pelayanan yang dikatakan tepat dan cepat ataupun efektif ketika masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang mudah, cepat, dan tepat serta masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, peneliti lebih berfokus kepada Inovasi dan efektivitas dalam pelayanan berbasis teknologi melalui aplikasi mobile JKN-KIS yang diperuntukan kepada peserta BPJS Kesehatan. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis memilih judul “ Strategi Pengembangan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kabupaten Sumbawa Besar dan upaya-upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan dalam mengembangkan aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sumbawa.

## **METODOLOGI**

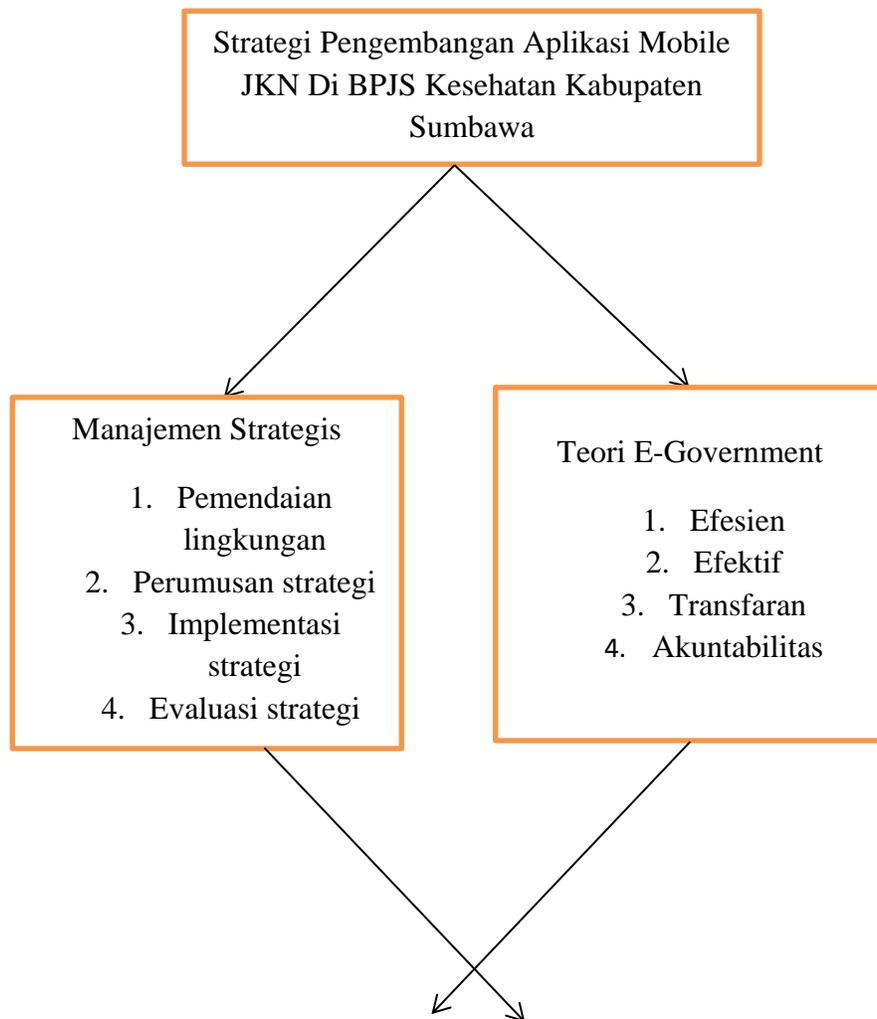
Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Kualitatif merupakan suatu metode yang membuat deskripsi-deskripsi dan tema-tema yang berasal dari data penelitian, khususnya deskripsi atau tema yang mengandung beragam perspektif dari partisipan atau gambaran detail tentang setting atau individu-individu, Creswell (2009:290) dalam (Oktapiani, 2020).

Tujuan peneliti menggunakan metode kualitatif yaitu untuk menggambarkan serta meringkas fenomena yang ada di masyarakat. Situasi sosial dan fenomena yang menjadi objek penelitian akan dikemas secara komprehensif sehingga memudahkan pembaca dalam memahami situasi sosial di masyarakat khususnya yang berkaitan dengan Strategi pengembangan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa

**PEMBAHASAN**

**KERANGKA BERPIKIR**

Gambar 1 kerangka berpikir



## Pengembangan Aplikasi Mobile JKN

Sumber : di olah oleh peneliti

### **A. Strategi Pengembangan Aplikasi Mobile JKN DI BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa**

Strategi yang dilakukan BPJS Kesehatan untuk mengembangkan aplikasi Mobile JKN yaitu mengembangkan Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat diperlukan dunia bisnis ataupun organisasi dalam upaya memenangkan persaingan. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi banyak digunakan dalam dunia bisnis ataupun organisasi untuk mencapai efisiensi, waktu, dan biaya. Menyebabkan setiap pelaku bisnis ataupun organisasi merasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja. Dalam hal ini strategi pengembangan aplikasi mobile JKN di Kabupaten Sumbawa ada empat poin dalam manajemen strategi yang dikembangkan oleh Nugraha, Qudrat (2007) diantaranya:

1. Pemindaian Lingkungan
2. Perumusan Strategi
3. Implementasi Strategi
4. Evaluasi Dan Kontrol

Proses tersebut meliputi situasi dan kondisi yang terjadi dilingkungan. Adapun uraian dari proses tersebut sebagai berikut:

#### **1. Pemindaian Lingkungan**

Strategi pemindaian lingkungan yaitu memonitor dan mencari informasi dari lingkungan eksternal yang bertujuan untuk mengidentifikasi pengembangan aplikasi mobile JKN elemen eksternal dan internal yang akan menjadi langkah awal dalam melakukan penerjunan ke lapangan.

Pada pemaparan yang disampaikan oleh Ibu Rahmatullah selaku kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa sebelum kegiatan promosi dilakukan benar-benar harus dipersiapkan dengan matang. Tim-tim harus bekerja secara maksimal baik itu dalam persiapan, kebutuhan-kebutuhan dalam kegiatan tersebut juga dipersiapkan dalam mengupayakan agar kegiatan promosi berjalan secara optimal.

Dengan adanya promosi yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan dapat mempermudah masyarakat untuk mengenal kegunaan dari fitur-fitur yang ada di Aplikasi Mobile JKN tersebut.

## 2. Perumusan strategi

Perumusan strategi yaitu untuk terlaksananya pengembangan rencana jangka panjang untuk manajemen efektif dari kesempatan dan ancaman lingkungan, dilihat dari kekuatan dan kelemahan yang dihadapi. Setelah mengetahui yang menjadi ancaman yang dihadapi, peluang atau kesempatan yang dimiliki, serta kekuatan dan kelemahan yang ada kemungkinan akan muncul, maka selanjutnya kita dapat menentukan atau merumuskan strategi.

Dalam pengembanan strategi Aplikasi Mobile JKN meliputi menentukan misi, menentukan tujuan-tujuan yang dapat dicapai, pengembangan strategi, dan penetapan pedoman kebijakan.

Adapun Strategi Periklanan yang dilakukan BPJS Kesehatan kabupaten Sumbawa dalam mensosialisasikan program-program Jaminan Kesehatan, dilaksanakan melalui websednya dan mempublikasikan lewat iklan.

Gambar 2 websed bpjs kesehatan



bpjs-kesehatan.go.id  
<https://bpjs-kesehatan.go.id> > bpjs



Bpjs-kesehatan.go.id

Sumber : BPJS Kesehatan

Gambar 3. promosi mobile jkn



Sumber : [www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id).

Berdasarkan yang disampaikan di atas bahwa sangat jelas, strategi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dalam melakukan pengembangan Aplikasi Mobile JKN ada dua cara yaitu terjun langsung ke lokasi dan bisa juga dilakukan dengan cara mempublikasi lewat media atau iklan.

Melalui aplikasi Mobile JKN dapat memudahkan peserta atau masyarakat untuk mengakses berbagai layanan terkait tentang Program JKN secara mudah, cepat, kapanpun dan dimanapun hanya dalam satu genggam.

### 3. Implementasi strategi

Implementasi strategi yaitu menyatakan bahwa rencana jangka panjang, diikuti tindakan yang di tujukan untuk mencapai tujuan tertentu. BPJS Kesehatan memberikan waktu jangka panjang kepada masyarakat terkait tentang Mobile JKN yaitu dengan cara peserta atau masyarakat dapat mengakses berbagai layanan terkait tentang Program JKN secara mudah, cepat, kapanpun dan dimanapun.

Dengan implementasi *e-government* di BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa ini berpengaruh pada peningkatan atau perbaikan pelayanan sehingga output dari *e-government* ini tidak hanya dirasakan oleh pemerintah BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa tetapi juga Masyarakat ikut merasakan pelayanan yang lebih efektif.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan program JKN-KIS pihak BPJS juga berupaya memberikan pelayan dari kanal-kanal layanan digital seperti (Chika, Pandawa, Mobile JKN, Media Sosial Resmi BPJS Kesehatan, dan BPJS Kesehatan Care Center 165), melalui kanal-kanal tersebut dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengubah data peserta, proses pendaftaran, pembayaran iuran, pelayanan informasi pengaduan serta proses layanan di fasilitas kesehatan seperti penerapan antrian online, pemanfaatan NIK untuk pelayanan administrasi melalui kerjasama yang sudah dilakukan dengan pihak Fasilitas Kesehatan, Tenaga Medis dan Stake Holders lainnya (Sumber Data: BPJS Kesehatan).

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dilapangan menunjukkan bahwa implementasi strategi yang dilakukan bpjs kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN pada

Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa sudah mulai berkembang dengan baik. Dapat dilihat dari tingkat pengguna aplikasi Mobile JKN yang telah di edukasikan oleh pihak BPJS Kesehatan.

Dengan pemanfaatan yang dilakukan melalui teknologi informasi dan komunikasi tingkat kualitas yang dimiliki aplikasi Mobile JKN sudah memenuhi tolak ukur pada kualitas tersebut yang dimana aplikasi Mobile JKN dapat memberikan kemudahan bagi peserta untuk mengakses informasi dalam bidang pelayanan BPJS Kesehatan. Secara Multi fungsi yang dimiliki dari aplikasi Mobile JKN juga sangat beragam dan lengkap salah satunya memudahkan peserta mengakses antrian di pelayanan kesehatan jadi peserta tidak perlu lagi mengantri lama di kantor BPJS.

#### 4. Evaluasi dan Kontrol

Dalam pengembangan Aplikasi Mobile JKN evaluasi dan kontrol merupakan teknik mengukur apa yang dapat dihasilkan atau diraih sebelumnya. Hal ini berarti membandingkan antara kinerja sebelumnya dengan hasil atau target yang diharapkan kedepannya. Evaluasi bertujuan agar dapat mengetahui kelebihan, kekurangan dan apa yang harus diperbaiki dan di pertahankan dari hasil kegiatan yang sebelumnya. Dalam hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas dari hasil sebelumnya.

Dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi aplikasi Mobile JKN juga menggunakan teknologi *chatbot* untuk memberikan dukungan pelanggan dan respon cepat terhadap pertanyaan umum. *Chatbot* ini dilengkapi dengan kecerdasan buatan dan pemahaman bahasa alami, sehingga mampu memberikan respon otomatis yang cepat dan akurat. Pengguna juga dapat mengajukan pertanyaan, mendapatkan pengaduan, atau mengatasi masalah umum melalui interaksi dengan *chatbot*. Ini membantu mengurangi waktu respons dan memperbaiki pengalaman pengguna.

Perbedaan melakukan pengaduan lewat Aplikasi Mobile JKN dan secara manual yaitu : Perbedaannya ada pada sistem yang dipilih, yaitu offline berarti ke kantor cabang BPJS terdekat di kabupaten/kota dan melakukan pengantrian ketika melakukan pengaduan, sedangkan online melalui Mobile JKN dengan melalui Mobile JKN sangat

mudah dan membantu masyarakat cukup dari rumah saja sudah dapat melakukan pengaduan tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan.

Adapun kelebihan dan kekurangan Mobile JKN antara lain :

1. Kelebihan
  - a. Sangat mudah di aplikasikan
  - b. Free Download baik pc atau mobile
  - c. Aplikasi tergolong ringan
  - d. Terdapat fitur lokasi faskes
  - e. Terdapat fitur virtual account
  - f. Pelayanan aplikasi tergolong cepat
  
2. Kekurangan
  - a. Masih sering eror
  - b. Terlalu banyak animasi
  - c. Sering terjadi update

## **B. Upaya –upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa dalam mengembangkan aplikasi mobile jkn**

Sebagai salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat selaku peserta BPJS Kesehatan memberikan alternatif pelayanan. Alternatif pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dibagi menjadi dua alternative pelayanan. Yang pertama, pelayanan dengan model konvensional (datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Dan yang kedua, dengan pelayanan berbasis teknologi melalui Mobile JKN. Dua model alternatif pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan ini merupakan salah satu bentuk peningkatan kualitas pelayanan agar tercapainya efektivitas organisasi seperti yang diharapkan masyarakat. Menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan– tujuan organisasi, dan efektivitas adalah kunci dari

kesuksesan suatu organisasi. Dengan demikian suatu pelayanan dapat dikatakan efektif dan berhasil sesuai target apabila membawa dampak positif bagi masyarakat sebagai penerima layanan serta menghasilkan output yang lebih baik dari sebelumnya menurut Stoner (Ernitasari, 2019)

### 1. Efisien

Efisien merupakan perbandingan terbaik antara hasil pekerjaan dan sumber daya yang digunakan dalam mengerjakan sesuatu. Tingkat efisien pemerintah dalam semua proses untuk menghindari pengeluaran dalam berbagai proses. Misalkan dalam bentuk sosial produk dari berbagai pemerintah daerah, dari semua peralatan akan lebih mudah apabila dilakukan secara online.

bahwa penerapan *e-government* di BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa meningkatkan efisiensi yaitu dari segi waktu. Pemerintah dukcapil tidak kesulitan lagi dalam mencari data peserta atau data administrasi masyarakat, karena dalam sistem semua ditata dan terstruktur. Jadi secara otomatis datang yang diperlukan akan muncul dilayar komputer dan pemerintah BPJS Kesehatan sudah menyediakan pelayanan online sehingga masyarakat bisa secara mandiri mengurus dokumen ketika ingin mendaftar sebagai peserta tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS.

### 2. Efektif

Efektif adalah suatu tingkat keberhasilan seseorang atau sebuah organisasi dalam beberapa cara untuk mencapai suatu tujuan dengan kualitas, kuantitas dan waktu seperti yang direncanakan sebelumnya.

Program jaminan kesehatan nasional yang diamanatkan oleh BPJS Kesehatan telah berjalan dan terbukti sangat berkembang menjadi program yang memiliki kontribusi terhadap kesejahteraan dan perekonomian terutama dalam hal mencegah kemiskinan, meningkatkan lapangan pekerjaan dan peningkatan fasilitas kesehatan.

Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa pelaksanaan program kesehatan terus di perbaiki, karena peserta

BPJS Kesehatan, mitra BPJS Kesehatan atau fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik terus bertambah. Adanya program jaminan kesehatan BPJS Kesehatan ini sangat membantu masyarakat untuk meringankan biaya pengobatannya, sehingga pada saat ini banyak di temui pasien yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan, seperti aplikasi Mobile JKN yang merupakan program pelayanan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan di kelolah oleh BPJS Kesehatan.

### **3. Transfarasi**

Transparasi adalah keterbukaan dalam menampilkan materi terkait perusahaan dan informasi terkait kepada publik. Dengan demikian, BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa selalu berusaha untuk memberikan informasi melalui aplikasi Mobile JKN secara tepat waktu, jelas, akurat, dan dapat di bandingkan. Dengan adanya transparasi yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa membuat masyarakat atau peserta akan lebih percaya dengan kualitas aplikasi Mobile JKN.

Bentuk keterbukaan BPJS Kesehatan Kabupten Sumbawa yaitu dengan cara memberikan Informasi yang transparan sangat penting bagi peserta, baik itu informasi pengguna baru atau atau yang sudah menjadi peserta, maupun informasi-informasi yang berhubungan dengan pembaruan peraturan di BPJS Kesehatan. Informasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dapat di berikan melalui media massa, weebsaet,atau aplikasi Mobile JKN. Dalam hal ini yang menjadi kekuatan dalam pelayanan BPJS Kesehatan terkait aplikasi Mobile JKN ialah kemudahan dalam penggunaannya, transparasi dalam memberikan informasi dan mengendalikan pelayanan sesuai kepuasan peserta.

### **4. Akuntabilitas**

Akuntabilitas yaitu adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya. Indikator ini mencakup bagaimana upaya atau suatu kewajiban bagi para aparatur Pemerintah dalam mempertanggungjawabkan suatu masalah yang bersangkutan dengan suatu Pelayanan bagi masyarakat, diantaranya ialah bagaimana suatu

pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan di Kabupaten Sumbawa mengenai hal yang dimana masih banyak masyarakat atau peserta dari BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa yang tidak memahami tentang denda pelayanan sesuai dengan aturanaturan yang ada.

Dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan yang diberikan kepada pasien harus sesuai dengan peraturan yang berlaku guna terwujudnya sistem pelayanan yang baik untuk kepuasan pasien. Agar dapat mengetahui bagaimana akuntabilitas dalam sistem pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan yang diberikan kepada pasien sebagai berikut: Bentuk pertanggung jawaban BPJS Kesehatan kepada masyarakat yaitu dengan memberikan perlindungan atas biaya rawat jalan dan rawat inap ketika mengalami sakit terhadap orang-orang yang tidak mampu.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian tentang Strategi Pengembangan Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa peneliti dapat menyimpulkan bahwa strategi Aplikasi Mobile JKN sangat bermanfaat dalam pelayanan BPJS Kesehatan umumnya dipakai untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengubah data kepesertaanya, menyimpan dan dapat menghasilkan informasi yang berkualitas.

### **A. Strategi Pengembangan Aplikasi Mobile JKN DI BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa**

Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat diperlukan dunia bisnis ataupun organisasi dalam upaya memenangkan persaingan. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi banyak digunakan dalam dunia bisnis ataupun organisasi untuk mencapai efisiensi, waktu, dan biaya. Menyebabkan setiap pelaku bisnis ataupun organisasi merasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja. Dalam hal ini strategi pengembangan aplikasi mobile JKN di Kabupaten Sumbawa ada empat poin manajemen strategi yang dikembangkan oleh Wheleen dan Hunger (2006) diantaranya:

### **1. Pemindaian Lingkungan**

Dengan adanya Strategi pemindaian lingkungan yaitu dapat memonitor dan mencari informasi dari lingkungan eksternal yang bertujuan untuk mengidentifikasi strategis pengembangan elemen eksternal dan internal yang akan menjadi langkah awal dalam melakukan penerjunan kelapangan

### **2. Perumusan Strategi**

Dengan adanya perumusan strategi dapat memberikan pengembangan rencana jangka panjang untuk manajemen efektif dari kesempatan dan ancaman lingkungan, dilihat dari kekuatan dan kelemahan yang dihadapi. Setelah mengetahui yang menjadi ancaman yang dihadapi, peluang atau kesempatan yang dimiliki, serta kekuatan dan kelemahan yang ada kemungkinan akan muncul, maka selanjutnya kita dapat menentukan atau merumuskan strategi. Perumusan strategi meliputi menentukan misi, menentukan tujuan-tujuan yang dapat dicapai, pengembangan strategi, dan penetapan pedoman kebijakan.

### **3. Implementasi strategi**

Dengan adanya Implementasi strategi dapat membuat proses dimana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakannya dalam tindakan melalui pengembangan pelayanan program dan mengetahui fitur-fitur yang ada dalam Aplikasi Mobile JKN.

### **4. Evaluasi Dan Kontrol**

Evaluasi dan kontrol merupakan tehnik mengukur apa yang dapat dihasilkan atau diraih sebelumnya. Hal ini berarti membandingkan antara kinerja sebelumnya dengan hasil atau target yang diharapkan kedepannya. Evaluasi bertujuan agar dapat mengetahui kelebihan, kekurangan dan apa yang harus di perbaiki dan di pertahankan dari hasil kegiatan yang sebelumnya. Dalam hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas dari hasil sebelumnya.

## **B. Upaya- upaya yang dalam pengembangan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa.**

Upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat selaku peserta BPJS Kesehatan memberikan alternatif pelayanan. Alternatif pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dibagi menjadi dua alternative pelayanan. Yang pertama, pelayanan dengan model konvensional (datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Dan yang kedua, dengan pelayanan berbasis teknologi melalui Mobile JKN. Dua model alternatif pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan ini merupakan salah satu bentuk peningkatan kualitas pelayanan agar tercapainya efektivitas organisasi seperti yang diharapkan masyarakat.

### **1. Efisien**

Dengan adanya program pelayanan berbasis sistem TIK di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa sangat berpengaruh dalam tingkat efisien pemerintah karena untuk menghindari pengeluaran dalam berbagai proses pelayanan yang semakin cepat dan juga mengurangi pekerjaan yang bersifat manual sehingga akan lebih mudah apabila dilakukan secara online.

### **2. Efektif**

Dengan adanya program pelayanan berbasis sistem TIK di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan dapat dikatakan efektif karena peserta BPJS Kesehatan serta fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, klinik terus bertambah.

### **3. Transfarasi**

Dengan adanya program pelayanan berbasis sistem TIK di Kantor BPJS Kabupaten Sumbawa memberi kemudahan kepada masyarakat karena dapat mengetahui informasi-informasi yang berhubungan dengan pembaruan peraturan di BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa.

#### 4. Akuntabilitas

Dengan adanya program pelayanan yang berbasis sistem TIK di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Sumbawa selain untuk memudahkan biaya administrasi juga dapat memberikan perlindungan atas biaya rawat jalan kepada masyarakat. Itu merupakan salah satu bentuk pertanggungjawabannya BPJS Kesehatan kepada pesertanya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ernitasari, R. & Hertati, D. (2019), Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal*, 2(5), 136-149.
- Indrajit, Richardus Eko dkk.( 2002) E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta.
- Irwan Tahir (2021) Inovasi Dan Eektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Di Jakarta Selatan. Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Cilandak, Jakarta, Indonesia
- Nugraha, Quadrat. (2007). *Manajemen Strategis Organisasi Publik*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Rahayu Ika (2015). Pembuatan Aplikasi Sebaran Lokasi Fasilitas Kesehatan Penerima BPJS Kesehatan di Kota Semarang Berbasis Android. Semarang: *Jurnal Geodesi Undip*.

#### LINK

[www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id)