

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**  
**Monitoring Sistem Antrean Online Terintegrasi**  
**dengan Menggunakan Aplikasi Mobile JKN**  
**di BPJS Kesehatan**



**DISUSUN OLEH :**

**DELLA PERMATASARI (17.141.0218)**

**RABI'AH (18.141.0119)**

**WIDIYA PURNAMA (18.141.0023)**

**DOSEN PEMBIMBING : ILMAN ZUHRI YADI, M.M, M.kom**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**  
**JURUSAN SISTEM INFORMASI**  
**UNIVERSITAS BINA DARMA**  
**2020/2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

### Monitoring Sistem Antrean Online Terintegrasi dengan Menggunakan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan

#### Disusun Oleh :

DELLA PERMATASARI (17.141.0218)  
RABI'AH (18.141.0119)  
WIDIYA PURNAMA (18.141.0023)

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing  
pada tanggal 5 Maret 2021

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Ketua,



Suyanto, M.M., M.Kom.

Pembimbing KKL



Ilman Zuhri Yadi M.M, M.Kom

NIDN. 0229047501

## HALAMAN PERSETUJUAN

Monitoring Sistem Antrean Online Terintegrasi  
dengan Menggunakan Aplikasi Mobile JKN di BPJS  
Kesehatan

Disusun Oleh :

DELLA PERMATASARI (17.141.0218)

RABI'AH (18.141.0119)

WIDIYA PURNAMA (18.141.0023)

Telah dipertahankan didepan dewan komisi

Pada hari Jum'at tanggal 5 Maret 2021

Menyetujui,

Program Studi Sistem Informasi  
fakultas Ilmu Komputer Universitas  
Bina darma Palembang

Sekretariat



Eka Puji Agustini, M.M, M.Kom  
Pembimbing Laporan

Ketua



Suyanto, MM, MKom



Ilman Zuhri Yadi, M.M, M.Kom

## Pernyataan

Kami yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Ketua kelompok : Della Permatasari

Anggota Kelompok : 1. Rabi'ah  
2. Widiya Purnama

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini adalah asli dan belum pernah diajukan dan sebagai syarat untuk melanjutkan Kerja Praktek di Universitas Bina Darma
2. Laporan ini asli gagasan ,rumusan dan penelitian kami sendiri dengan arahan Dosen Pembimbing.
3. Didalam Laporan ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencatumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan.
4. Kami bersedia laporan yang kami hasilkan di cek keasliannya menggunakan *plagiarismechecker* serta di unggah ke internet, agar bisa di akses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini kami buat sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka kami bersedia menerima sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Demikian surat pernyataan ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagai mestinya.

Palembang,5 Maret 2021

Della Permatasari

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan peneliti kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan KKL ini dengan tepat waktu. Tanpa pertolongan-Nya tentunya peneliti tidak akan sanggup untuk menyelesaikan laporan KKL ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada baginda tercinta kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafa'atnya di akhirat nanti.

Peneliti mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas limpahan nikmat sehat-Nya, baik itu berupa sehat fisik maupun akal pikiran, sehingga peneliti mampu untuk menyelesaikan pembuatan laporan KKL sebagai salah satu syarat untuk mata kuliah laporan kuliah kerja praktek pada Program Studi Sistem Informasi dengan judul "Monitoring Sistem Antrean Online Terintegrasi dengan Menggunakan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan".

Peneliti tentu menyadari bahwa laporan KKL ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik serta saran dari pembaca untuk laporan KKL ini, supaya laporan KKL ini nantinya dapat menjadi laporan KKL yang lebih baik lagi. Kemudian apabila terdapat banyak kesalahan pada laporan KKL ini peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak khususnya kepada dosen pembimbing, yang telah membimbing dalam menulis laporan KKL ini. Demikian, semoga laporan KKL ini dapat bermanfaat. Terima kasih.

Palembang, 17 Januari 2020

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	2
1.3 Manfaat .....	2
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan Jaminan Kesehatan Nasional.....	4
2.2 Aplikasi Mobile JKN .....	6
2.3 Sistem Antrean Online .....	9
2.4 Perkembangan Aplikasi Mobile JKN.....	10
BAB III.....	12
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	12
1.1 Profil Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	12
1.2 Lokasi Objek .....	12
1.3 Sejarah BPJS .....	13
1.4 Struktur Organisasi .....	15
1.5 Penjelasan Struktur Organisasi BPJS Kesehatan .....	15
3.6 Kelebihan dan Kekurangan.....	18
3.7 Pembahasan.....	20

**BAB IV ..... 22**

**KESIMPULAN DAN SARAN..... 22**

**4.1 Kesimpulan..... 22**

**4.2 Saran..... 22**

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan yang merupakan salah satu dari lima program dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dahulu bernama Jamsostek) merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014.

BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan peserta JKN-KIS yaitu dengan memberikan kemudahan dalam mendaftar untuk mendapatkan pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), melalui sistem antrean online yang terintegrasi dengan aplikasi Mobile JKN.

Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang didesain oleh BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi peserta JKN-KIS. Aplikasi ini lengkap memuat informasi seputar Program JKN-KIS hingga bisa digunakan untuk merubah data peserta serta mengecek iuran. Peserta bisa dengan leluasa memanfaatkan aplikasi ini untuk mengurus kepesertaan JKN-KIS tanpa harus datang ke kantor cabang BPJS Kesehatan.

Selain lengkap dan mudah, BPJS Kesehatan pun tak lupa menyematkan informasi segar di aplikasi ini.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas ,maka penulis akan menganalisis mengenai system antrian online yang terintegrasi menggunakan app mobile JKN ,oleh karena itu laporan ini diberi judul “Monitoring Sistem antrian Online terintegrasi dengan menggunakan aplikasi mobile jkn di bpjs kesehatan”

## **1.2 Tujuan**

Kuliah Kerja lapangan (KKL) ini bertujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dengan konsep dan teori yang didapatkan dari kegiatan KKL ini dapat mengetahui gambaran tentang kegiatan pembelajaran dilapangan. Adapun tujuan KKL lainnya adalah :

Dengan adanya latar belakang maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui inovasi terbaru yakni system antrian online pada pelayanan jaminan kesehatan nasional yang berbasis elektronik agar dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan maupun dapat mengakses informasi dengan cepat dan mudah.

Untuk membuktikan Kebenaran dari pengetahuan yang sudah ada serta untuk mengetahui bagaimana memonitoring aplikasi Mobile JKN terhadap proses pelayanan kepada masyarakat di BPJS kesehatan.

## **1.3 Manfaat**

Dengan adanya latar belakang dan tujuan maka penelitian ini dilakukan guna :

- dapat menambah pengetahuan mengenai penggunaan system antrean online untuk mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) melalui aplikasi mobile JKN .
- dapat mengetahui inovasi terbaru yang dikeluarkan oleh BPJS kesehatan guna meningkatkan pelayanan kesehatan pada masyarakat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan Jaminan Kesehatan Nasional**

##### **2.1.1 Pengetian BPJS dan JKN**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. (UU No.24 tahun 2011 tentang BPJS).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak di berikan kepada setiap orang yang membayar iur atau iurannya dibayar oleh pemerintah.(UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN).

Dari masing-masing definisi ini maka bisa disimpulkan bahwa perbedaan diantara keduanya ini adalah bahwa JKN merupakan nama programnya, sedangkan BPJS merupakan badan penyelenggaranya yang kinerjanya nanti diawasi oleh DJSN (Dewan Jaminan Sosial Nasional).Kedua

badan tersebut pada dasarnya mengemban misi negara untuk memenuhi hak setiap orang atas jaminan sosial dengan menyelenggarakan program jaminan yang bertujuan untuk memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

### **2.1.2 Tugas BPJS**

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas BPJS bertugas untuk:

1. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
3. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah.
4. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta.
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
6. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

## 2.2 Aplikasi Mobile JKN

Berikut adalah gambaran aplikasi Mobile JKN yang tersedia di Google play store :



Mobile JKN adalah program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) di dalam sebuah aplikasi yang sudah bisa di unduh oleh siapa saja dengan menggunakan handphone. Di dalam mobile JKN ini ada bermacam-macam fitur yang selalu berkembang dan bertujuan untuk memudahkan peserta JKN-KIS dalam mendapatkan informasi maupun perubahan data tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang terdekat.

Salah satu fitur yang kini ada pada aplikasi mobile JKN dan sangat memudahkan peserta JKN-KIS saat berobat ke fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) adalah antrian elektronik. Mudah sekali untuk mengakses antrian online ini, cukup dengan memilih fitur 'pendaftaran pelayanan' pada mobile JKN maka peserta langsung mendapatkan nomor antrian di FKTP.

Fitur-fitur dalam Aplikasi Mobile JKN terdiri dari:

- I. Fitur Pendaftaran Peserta: Calon peserta dapat melakukan pendaftaran peserta PBPU dengan memasukkan nomor KTP selanjutnya peserta akan mendapatkan email sesuai yang terdaftar pada Aplikasi Mobile JKN.
- II. Fitur Peserta: menampilkan informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarganya.
- III. Fitur Ubah Data Peserta: menampilkan menu ubah data peserta, meliputi perubahan nomor handphone, alamat email, alamat surat, pindah FKTP dan pindah kelas.
- IV. Fitur Ketersediaan Tempat Tidur: menampilkan ketersediaan tempat tidur Rumah Sakit sesuai kelas, yang informasi ketersediaannya di update oleh Rumah Sakit.
- V. Fitur Obat Yang Ditanggung: menampilkan jenis obat yang ditanggung untuk peserta JKN-KIS, meliputi nama, kandungan dan restriksi obat.
- VI. Fitur Premi: menampilkan tagihan iuran peserta PBPU dan anggota keluarganya.
- VII. Fitur Jadwal Tindakan Operasi: menampilkan jadwal operasi peserta sesuai nama dalam Aplikasi Mobile JKN dan dapat mengetahui jadwal operasi di Rumah Sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, informasi jadwal operasi tersebut di update oleh Rumah Sakit.
- VIII. Fitur Pendaftaran Pelayanan:
  - a. menampilkan pendaftaran pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan yang telah memiliki sistem antrean.

- b. memberikan penilaian dan masukan terhadap pelayanan yang pernah diterima di FKTP melalui Walk Through Audit (WTA)
- IX. Fitur Pendaftaran Auto Debit: menampilkan panduan pendaftaran melalui auto debit sesuai channel auto debit Bank yang dipilih peserta.
- X. Fitur Pembayaran: menampilkan panduan pembayaran sesuai channel autodebet Bank dan E-Money. Dalam fitur ini dapat melakukan Top up saldo E-Money.
- XI. Fitur Catatan Pembayaran: menampilkan riwayat pembayaran iuran, denda.
- XII. Fitur Riwayat Pelayanan: menampilkan histori/riwayat pelayanan yang meliputi diagnosa, keluhan dan terapi yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.
- XIII. Fitur Skrining riwayat kesehatan berisi pertanyaan dan pernyataan terkait riwayat kesehatan. Hasil skrining riwayat kesehatan adalah risiko rendah/ sedang/ tinggi untuk penyakit DM Tipe 2, Hipertensi, Ginjal Kronik dan Jantung Koroner, serta rekomendasi yang harus dilakukan peserta berdasarkan hasil skrining riwayat kesehatan. Skrining hanya dapat dilakukan 1 (satu) tahun sekali.
- XIV. Fitur Cek VA: menampilkan nomor Virtual Account peserta.
- XV. Fitur Info JKN: menampilkan informasi seputar program JKN-KIS terkait manfaat program JKN-KIS persyaratan pendaftaran peserta, hak dan kewajiban serta sanksi/sanksi yang diberlakukan.
- XVI. Fitur Lokasi: Mendeteksi posisi pengguna dan menampilkan lokasi (alamat, telepon dan fax) kantor

BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan.

- XVII. Fitur Pengaduan Keluhan: peserta dapat melakukan pengaduan secara tertulis maupun melalui telepon yang akan tersambung secara otomatis ke BPJS Kesehatan Care Center 1500 400.

Di dalam Aplikasi Mobile JKN juga terdapat fitur Kartu Peserta berupa KIS Digital yang dapat digunakan sebagai identitas peserta pada saat akan menggunakan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan. Selain itu, juga terdapat fitur artikel kesehatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan peserta tentang kesehatan, serta fitur FAQ berupa pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan oleh peserta lengkap dengan penjelasannya.

### **2.3 Sistem Antrean Online**

BPJS Kesehatan terus memberikan layanan kemudahan layanan bagi peserta program Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), salah satunya adalah antrean elektronik pada aplikasi Mobile JKN.

Beberapa permasalahan pada layanan kesehatan saat ini adalah panjangnya antrean pada loket pendaftaran dikarenakan peserta datang pada waktu yang bersamaan, sehingga peserta menumpuk. Selain itu wabah Covid-19 menjadi masalah baru di saat terjadi kerumunan banyak orang. Aplikasi Mobile JKN menjadi salah satu solusi bagi peserta, sehingga peserta cukup dari rumah dapat memperoleh nomor antrean dan tidak perlu mengantre panjang dan juga dalam upaya *physical distancing*.

Cara untuk mendapatkan nomor antrean elektronik melalui Mobile JKN cukup mudah:

- 1) pertama buka aplikasi Mobile JKN kemudian pilih menu Pendaftaran Pelayanan, pada menu ini ada dua pilihan yaitu
  1. Antrean FKTP(Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan,
  2. Antrean FKRTL(Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan).
- 2) langkah selanjutnya pilih menu antrean FKTP,
- 3) pilih nama peserta yang akan berobat kemudian pilih poli dan jangan lupa untuk mengisi keluhan kesehatan yang anda rasakan,
- 4) setelah itu pilih Daftar Pelayanan dan anda akan mendapatkan nomor antrean elektronik

#### **2.4 Perkembangan Aplikasi Mobile JKN**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sejak tahun 2017 lalu telah memperkenalkan aplikasi layanan mobile online yang diberi nama Mobile JKN Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang semakin pesat, diantaranya penggunaan perangkat telepon pintar yang saat ini sudah dimiliki sebagian masyarakat. Jumlah pengguna telepon pintar di Indonesia diperkirakan mencapai lebih dari 100 juta orang. Selain itu, trend teknologi saat ini mengarah ke penggunaan mobile application, mobile application yang banyak digunakan seperti media sosial saja mencapai 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari populasi. Faktanya, populasi penduduk Indonesia saat ini didominasi oleh generasi muda yang mengikuti perkembangan teknologi, oleh karenanya penting untuk menyesuaikan diri dengan trend teknologi saat ini. "Melihat semakin banyak masyarakat yang menggunakan perangkat tersebut, BPJS Kesehatan pun tak ketinggalan. Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS),

kami meluncurkan aplikasi Mobile JKN,” ujar Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris, saat acara Launching aplikasi Mobile JKN di Jakarta (15/11), hadir dalam kegiatan tersebut Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara.

Fachmi menambahkan Aplikasi Mobile JKN ini merupakan bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi kedalam bentuk Aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (self service). Saat ini tercatat pengguna Aplikasi Mobile JKN versi Android sebanyak > 1.000.000 user dan Aplikasi Mobile JKN versi iOS sebanyak > 2.000 user.

“Angka tersebut kami yakin akan meningkat, melihat potensi ekonomi digital Indonesia dan komitmen Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam pembangunan jaringan dan infrastruktur di wilayah Indonesia melalui program-program seperti Desa Broadband, Program Palapa Ring, Refarming 4G. Kami optimis Aplikasi Mobile JKN dapat dimanfaatkan oleh seluruh penduduk Indonesia sehingga kemudahan mendapatkan layanan JKN-KIS bukan hanya milik penduduk di perkotaan saja namun milik penduduk di seluruh pelosok wilayah Indonesia,” jelas Fachmi.

Untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN syaratnya sangat mudah, hanya perlu mengunduh aplikasi melalui Google Play Store dan Apple Store. Aplikasi ini direkomendasikan untuk telepon pintar yang menggunakan sistem android versi 4.0 ke atas dan sistem iOS 10. Setelah aplikasi itu terpasang, peserta harus melakukan registrasi pada menu yang tersedia di aplikasi Mobile JKN. Setelah berhasil, peserta bisa masuk dalam aplikasi dan memanfaatkan semua fitur yang tersedia.

## **BAB III**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1.1 Profil Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan**

##### **1.1.1 VISI dan MISI dari BPJS Kesehatan**

###### VISI BPJS Kesehatan

Terwujudnya Jaminan Kesehatan yang Berkualitas Tanpa Diskriminasi

###### MISI BPJS kesehatan

- Memberikan Pelayanan Terbaik Kepada Peserta dan Masyarakat
- Memperluas Kepersertaan Program Jaminan Kesehatan Mencakup Seluruh Penduduk Indonesia
- Bersama Menjaga Kestinambungan Finansial Program Jaminan Kesehatan[1]

#### **1.2 Lokasi Objek**

KKL Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang dilaksanakan pada tanggal 7 Januari 2021. Kegiatan KKL dilaksanakan secara Online dikarenakan masih maraknya kasus Covid-19 hingga menyebabkan situasi yang belum kondusif untuk melakukan kegiatan KKL secara langsung. KKL dilakukan dengan kegiatan Sharing Session Industry secara virtual dengan menggunakan aplikasi Zomm Meeting pada hari Kamis tanggal 7 Januari 2021 pukul 08-00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB. lokasi Kegiatan KKL tahun 2021

ini di ikuti oleh Seluruh mahasiswa program studi Sistem informasi di rumah masing-masing.

### **1.3 Sejarah BPJS**

Jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak zaman kolonial Belanda. Dan setelah kemerdekaan, pada tahun 1949, setelah pengakuan kedaulatan oleh Pemerintah Belanda, upaya untuk menjamin kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya pegawai negeri sipil beserta keluarga, tetap dilanjutkan. Prof. G.A. Siwabessy, selaku Menteri Kesehatan yang menjabat pada saat itu, mengajukan sebuah gagasan untuk perlu segera menyelenggarakan program asuransi kesehatan semesta (universal health insurance) yang saat itu mulai diterapkan di banyak negara maju dan tengah berkembang pesat.

Pada saat itu kepesertaannya baru mencakup pegawai negeri sipil beserta anggota keluarganya saja. Namun Siwabessy yakin suatu hari nanti, klimaks dari pembangunan derajat kesehatan masyarakat Indonesia akan tercapai melalui suatu sistem yang dapat menjamin kesehatan seluruh warga bangsa ini.

Pada 1968, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 1968 dengan membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negara dan penerima pensiun beserta keluarganya.

Selang beberapa waktu kemudian, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984. BPDPK pun berubah status dari sebuah badan di lingkungan Departemen Kesehatan menjadi BUMN, yaitu PERUM HUSADA BHAKTI (PHB), yang melayani jaminan

kesehatan bagi PNS, pensiunan PNS, veteran, perintis kemerdekaan, dan anggota keluarganya.

Pada tahun 1992, PHB berubah status menjadi PT Askes (Persero) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992. PT Askes (Persero) mulai menjangkau karyawan BUMN melalui program Askes Komersial.

Pada Januari 2005, PT Askes (Persero) dipercaya pemerintah untuk melaksanakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin (PJKMM) yang selanjutnya dikenal menjadi program Askeskin dengan sasaran peserta masyarakat miskin dan tidak mampu sebanyak 60 juta jiwa yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah Pusat. PT Askes (Persero) juga menciptakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum (PJKMU), yang ditujukan bagi masyarakat yang belum tercover oleh Jamkesmas, Askes Sosial, maupun asuransi swasta. Hingga saat itu, ada lebih dari 200 kabupaten/kota atau 6,4 juta jiwa yang telah menjadi peserta PJKMU. PJKMU adalah Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) yang pengelolaannya diserahkan kepada PT Askes (Persero).

Langkah menuju cakupan kesehatan semesta pun semakin nyata dengan resmi beroperasinya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia



### 1.5.1 Dewan Pengawas

Dewan Pengawas terdiri atas 7 orang profesional yang mencerminkan unsur-unsur pemangku kepentingan jaminan sosial, yaitu terdiri atas:

1. Dua orang unsur pemerintah.
2. Dua orang unsur pekerja.
3. Dua orang unsur pemberi kerja.
4. Satu orang unsur tokoh masyarakat.

Anggota Dewan Pengawas diangkat dan diberhentikan oleh Presiden. Salah seorang dari anggota Dewan Pengawas ditetapkan sebagai Ketua Dewan Pengawas oleh Presiden. Anggota Dewan Pengawas diangkat untuk jangka waktu 5 tahun dan dapat diusulkan untuk diangkat kembali untuk satu kali masa jabatan berikutnya.

Dewan Pengawas berfungsi melakukan pengawasan atas pelaksanaan tugas BPJS. Dalam melaksanakan fungsi tersebut, Dewan Pengawas bertugas untuk:

1. Melakukan pengawasan atas kebijakan pengelolaan BPJS dan kinerja Direksi.
2. Melakukan pengawasan atas pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan Dana Jaminan Sosial oleh Direksi.
3. Memberikan saran, nasihat, dan pertimbangan kepada Direksi mengenai kebijakan dan pelaksanaan pengelolaan BPJS.
4. Menyampaikan laporan pengawasan penyelenggaraan jaminan sosial sebagai bagian dari laporan BPJS kepada Presiden dengan tembusan kepada DJSN.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas, Dewan Pengawas berwenang untuk:

1. Menetapkan rencana kerja anggaran tahunan BPJS.
2. Mendapatkan dan/atau meminta laporan dari Direksi.
3. Mengakses data dan informasi mengenai penyelenggaraan BPJS.
4. Memberikan saran dan rekomendasi kepada Presiden mengenai kinerja Direksi.

### **1.5.2 Direksi**

Direksi terdiri atas paling sedikit lima orang anggota yang berasal dari unsur profesional. Anggota Direksi diangkat dan diberhentikan oleh Presiden. Presiden menetapkan salah seorang dari anggota Direksi sebagai Direktur Utama. Anggota Direksi diangkat untuk jangka waktu 5 tahun dan dapat diusulkan untuk diangkat kembali untuk satu kali masa jabatan berikutnya.

Direksi berfungsi melaksanakan penyelenggaraan kegiatan operasional BPJS yang menjamin peserta untuk mendapat manfaat sesuai dengan haknya.

Dalam melaksanakan fungsi tersebut Direksi bertugas untuk:

1. Melaksanakan pengelolaan BPJS yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi.
2. Mewakili BPJS di dalam dan di luar pengadilan.
3. Menjamin tersedianya fasilitas dan akses bagi Dewan Pengawas untuk melaksanakan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas tersebut di atas Direksi berwenang untuk:

1. Melaksanakan wewenang BPJS.

2. Menetapkan struktur organisasi beserta tugas pokok dan fungsi, tata kerja organisasi, dan sistem kepegawaian.
3. Menyelenggarakan manajemen kepegawaian BPJS, termasuk mengangkat, memindahkan, dan memberhentikan pegawai BPJS, serta menetapkan penghasilan pegawai BPJS.
4. Mengusulkan kepada Presiden penghasilan bagi Dewan Pengawas dan Direksi.
5. Menetapkan ketentuan dan tata cara pengadaan barang dan jasa dalam rangka penyelenggaraan tugas BPJS dengan memperhatikan prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas.
6. Melakukan pemindahtanganan aset tetap BPJS paling banyak Rp. 100.000.000.000,00 (seratus milyar rupiah) dengan persetujuan Dewan Pengawas.
7. Melakukan pemindahtanganan aset tetap BPJS lebih dari Rp. 100.000.000.000,00 (seratus milyar rupiah) sampai dengan Rp. 500.000.000.000,00 (lima ratus milyar rupiah) dengan persetujuan Presiden.
8. Melakukan pemindahtanganan aset tetap BPJS lebih dari Rp. 500.000.000.000,00 (lima ratus milyar rupiah) dengan persetujuan DPR RI.

### **3.6 Kelebihan dan Kekurangan**

Aplikasi Mobile JKN memiliki kelebihan dan kekurangan dimana faktor inilah yang sering menjadi kendala bagi pengguna layanan aplikasi mobile JKN ini. Kami melakukan evaluasi dengan melihat komentar yang disampaikan pengguna mobile JKN di play store dimana banyak dari mereka yang merasakan manfaat dari

aplikasi ini tapi banyak pula yang menyampaikan keluhan mereka terhadap aplikasi mobile JKN ini antara lain :

Kelebihan :

1. Memudahkan dalam mendaftar peserta lain untuk JKN. Dengan menggunakan aplikasi klik mobile JKN ini untuk mendaftar maka kita tidak perlu pergi ke kantor BPJS kesehatan untuk antre saat mendaftar. Pendaftaran ini ditujukan bagi para calon Peserta Bukan Penerima Upah ataupun peserta mandiri yang sebelumnya belum terdaftar di BPJS kesehatan.
2. Memudahkan jika ada data kita yang berubah. Data-data kita yang berubah misal alamat email, alamat surat, nomor telepon bahkan jika kita ingin mengubah kelas pelayanan di fasilitas kesehatan. Dengan mengubah data melalui smartphone tentu akan lebih simpel dan menghemat waktu.
3. Mendapatkan antrian online di fasilitas kesehatan. Tentu ini menjadi manfaat yang sangat besar di jaman sekarang. Apalagi sekarang ramai dihimbau agar tidak berkerumun. Mendapatkan antrian online seperti ini akan memudahkan kita untuk menjaga jarak dengan orang lain saat berada di fasilitas kesehatan.
4. Memudahkan mengecek tagihan serta pembayarannya. Dengan memakai aplikasi ini kita bisa mengecek berapa jumlah tagihan untuk iuran program JKN kita. Tidak hanya itu, proses pembayarannya juga bisa diinfokan melalui transfer bank atau Tokopedia.
5. Memudahkan mengajukan keluhan saat ada hal yang mengecewakan. Terkadang kita bisa mengalami beberapa masalah mengenai program JKN ini. Untuk memudahkan dalam menyampaikan pengaduan atau keluhan kita bisa menggunakan fitur dari klik mobile

JKN ini loh. Daripada kita repot-repot pergi ke kantor BPJS kesehatan lebih baik menggunakan klik mobile JKN ini untuk keluhan kita.

6. Memudahkan kita dalam mencari daftar dokter untuk berkonsultasi. Dalam aplikasi ini ada fitur mengenai jadwal dokter praktek dan ini tentu akan memudahkan kita untuk berkonsultasi dengan terlebih dahulu mengecek jadwal dokternya.

Kelemahan :

Menurut keluhan pengguna aplikasi mobile JKN yang disampaikan melalui kolom komentar di play store aplikasi ini masih sering mengalami error.seperti aplikasi yang terus harus di update,login keakun yang membutuhkan waktu yang lama,proses pendaftaran yang tidak dapat diselesaikan,serta banyak juga pengaduan tentang adanya perubahan data peserta yang sudah terdaftar tapi tiba-tiba hilang dan masih ada pengaduan terkait beberapa fitur-fitur dari aplikasi mobile JKN ini yang kurang berfungsi dengan baik.

### **3.7 Pembahasan**

Pada saat peneliti mengikuti sharing session industry mengenai BPJS kesehatan narasumber menjelaskan mengenai profil teknologi informasi di BPJS kesehatan dan menyampaikan beberapa inovasi TI di BPJS kesehatan salah satunya adalah inovasi Mobile JKN.Kemudian diberikan kesempatan untuk bertanya.pada saat sesi Tanya jawab ada mahasiswa yang bertanya:

1. Mengapa aplikasi mobile JKN hanya mendapatkan rating 3.4 d play store sedangkan aplikasi mobile JKNini sudah menambahkan banyak fitur yang pastinya semakin memudahkan paran pengguna layanan BPJS?

Setelah sesi tanya jawab selesai maka kegiatan sharing session industry berakhir lalu peneliti melakukan foto bersama secara virtual dengan narasumber bapak Darmansyah S.kom,M,m .

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dapat peneliti simpulkan dari materi yang dijabarkan. Sistem Antrian online terintegrasi menggunakan aplikasi mobile JKN di BPJS kesehatan merupakan salah satu dari banyak inovasi fitur yang ada dalam aplikasi mobile JKN yang dapat memudahkan pengguna layanan kesehatan dalam mendapat pelayanan di BPJS. Fitur dalam aplikasi mobile JKN, diantaranya administrasi kepesertaan, pendaftaran, serta modul layanan kesehatan misalnya layanan online (chatboard) dan mendapat umpan balik seperti ucapan terima kasih. Fitur lainnya adalah info JKN, fitur peserta dan keluarganya, fitur lokasi, fitur pembayaran, fitur pengaduan layanan, sampai fitur catatan pembayaran. Diharapkan saat mendaftar peserta mendapat informasi nomor urut dan waktu pelayanan. Bukan cepat atau lambatnya melainkan kepastian mendapatkan pelayanan.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka perlu adanya saran-saran yang dapat disampaikan untuk masukan bagi aplikasi mobile JKN yaitu

- Perusahaan dapat lebih mengoptimalkan fungsi-fungsi fitur pelayanan kesehatan di dalamnya.
- Perusahaan terus meningkatkan pembaruan system dan memberi inovasi terbaru bagi pengguna aplikasi mobile JKN

- Perusahaan dapat control system agar penerima layanan dapat mendapatkan informasi yang cepat dan tepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] *BPJS kesehatan. Profil perusahaan. di akses pada januari 01, 2021 dari <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>.*
- [2] *Jamsos indonesia. organ BPJS. diakses pada januari 15, 2021 dari [http://www.jamsosindonesia.com/bpjs/view/organ-bpjs\\_27](http://www.jamsosindonesia.com/bpjs/view/organ-bpjs_27).*
- [3] Veny Afrilia, Suwandi Sumartias, and Lukiati Komala Erdinaya. Transformasi pt askes (persero) menjadi badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 5(2):180–189, 2017.
- [4] Fachmi Idris. Evaluasi pelaksanaan jkn. *Angka rujukan bpjs*, 2014.
- [6] Ayu Wulandari and Ikhsan Sudarman. Inovasi bpjs kesehatan dalam pemeberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi mobile jkn. *Jurnal Public Policy Vol*, 5(2), 2019.

## LAMPIRAN

Foto saat peneliti mengikuti Sharing session Industry secara virtual mengenai BPJS kesehatan

