

LAMPIRAN
Surat Pengantar BPJS Kesehatan KC Kediri

Lampiran 1 Surat Pengantar



BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Nomor : 1415/VII-04/1222
Hal : Izin Penelitian

Kediri, 07 Desember 2022

Yth. Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
di
Malang

Menanggapi surat Saudara Nomor PP.08.02/6.3/2649/2022 tanggal 29 November 2022 hal Surat Ijin Penelitian, maka bersama ini kami sampaikan sesuai prinsip keterbukaan informasi publik, terkait permohonan data dan/atau informasi yang dibutuhkan oleh pemohon informasi sebagai berikut:

Nama : Cintya Febrita Damayanti
NIM : P17430203061
Program Studi : D3 Asuransi Kesehatan
Institusi : Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
Judul Penelitian : Gambaran Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan

1. Jumlah data pengguna Mobile JKN di Kota Blitar sampai dengan Desember 2022 sejumlah 12.677 pengguna.
2. Jumlah data peserta PBI, PPU dan PBPU di Kota Blitar sampai dengan Desember 2022 (data per tanggal 1 Desember 2022) sebagai berikut:
 - a. Jumlah peserta PBI : 104.611 jiwa.
 - b. Jumlah peserta PPU : 39.956 jiwa.
 - c. Jumlah peserta PBPU : 7.916 jiwa.
3. Jumlah data pengguna Mobile JKN di Indonesia tidak dikuasai oleh Kantor Cabang BPJS Kesehatan. Pemohon informasi dapat mengajukan izin permohonan data dan/atau informasi tersebut ke Kantor Pusat BPJS Kesehatan melalui link: e-ppid.bpjs-kesehatan.go.id.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



TN/ck/LT0002

Kantor Cabang Utama Kediri
Jl. Hasanudin No. 57 Kediri
Telp. (0354) 690 306
Fax. (0354) 683 005
www.bpjs-kesehatan.go.id

Lampiran 2 Informed Consent

Informed Consent Penelitian

Peneliti adalah mahasiswa Program Studi D3 Asuransi Kesehatan yang bernama Cintya Febrita Damayanti. Saat ini peneliti sedang melakukan tugas akhir untuk mengetahui Gambaran Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Peserta Bpjs Kesehatan Kota Blitar.

Tujuan dari kegiatan penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Peserta Bpjs Kesehatan Kota Blitar

Proses pengambilan data pada penelitian ini melalui wawancara mendalam dengan pertanyaan yang akan diajukan secara umum. Pada proses wawancara ini, Ibu/Bapak diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam proses wawancara. Kami meminta kesediaan Ibu/Bapak secara sukarela untuk menjadi informan dalam penelitian ini. Proses wawancara akan berlangsung kurang lebih 15-20 menit.

Hasil studi ini bergantung pada informasi yang didapat dari Ibu/Bapak sebagai informan. Diharap Ibu/Bapak dapat berpartisipasi dengan mengemukakan pendapat, pikiran dan perasaan dengan sejujurnya dan apa adanya. Jawaban Ibu/Bapak sangat penting untuk penelitian ini. Tidak ada penelitian benar atau salah terhadap jawaban yang diberikan. Jawaban yang Ibu/Bapak juga tidak akan mempengaruhi penilakian dalam kehidupan Ibu/Bapak sehari-hari. Ibu/Bapak berhak untuk menolak menjawab atau tidak bersedia menjadi infoeman. Informasi ibu/Bapak hanya digunakan dalam penelitian ini saja.

Mohon Ibu/Bapak mengisi dan menandatangani form pernyataan persetujuan bila setuju sebagai informan pada penelitian ini.

Lampiran 3 Form Persetujuan

Form Persetujuan Informan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Alamat :

Umur :

Jenis kelamin : Perempuan/Laki-Laki

Dengan ini saya menyatakan persetujuan untuk berpartisipasi sebagai informan dalam penelitian yang berjudul “Gambaran Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Peserta Bpjs Kesehatan Kota Blitar” yang diselenggarakan oleh Cintya Febrita Damayanti.

Dalam kegiatan ini, saya secara sadar memahami dan menerima bahwa:

1. Saya diminta untuk memberikan informasi sejujurnya
2. Identitas dan informasi yang saya berikan akan dirahasiakan dan tidak akan disampaikan secara terbuka kepada umum
3. Saya menyetujui adanya perekaman selama penelitian berlangsung
4. Guna menunjang kelancaran penelitian yang akan dilaksanakan, maka segala hal yang berkaitan dengan waktu dan tempat akan disepakati bersama

Dalam menandatangani lembar ini, saya menyatakan bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini saya lakukan secara sukarela tanpa paksaan dari pihak manapun.

Blitar, Januari 2023

Lampiran 4 Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara

- a. Bagi pegawai BPJS Kesehatan Kota Blitar
 1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimakah pengaruh hadirnya Aplikasi Mobile JKN dalam menangani pelayanan peserta?
 2. Sarana dan prasarana apa saja yang dapat menunjang untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Blitar?
 3. Bagaimana rentang nilai efektivitas dari 1%-100% pelayanan yang ada di kantor BPJS Kesehatan Kota Blitar setelah hadirnya Mobile JKN?
 4. Apakah terjadi peningkatan nilai efektivitas setelah adanya aplikasi Mobile JKN di Kota Blitar?
 5. Bagaimana cara dalam meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Kota Blitar?

- b. Bagi peserta BPJS Kesehatan Kota Blitar
 1. Menurut Bapak/Ibu, apakah dengan hadirnya aplikasi Mobile JKN pelayanan yang didapatkan lebih cepat dan efektif?
 2. Kendala apa saja yang Bapak/Ibu temui dalam proses download dan registrasi aplikasi Mobile JKN?
 3. Fitur apa saja yang mungkin akan Bapak/Ibu gunakan dalam aplikasi Mobile JKN setelah download dan registrasi?
 4. Menurut Bapak/Ibu, pelayanan yang efektif itu pelayanan seperti apa?

Lampiran 5 Reduksi Hasil Wawancara

Ringkasan Hasil Wawancara

1. Pemanfaatan Aplikais Mobile JKN

Pertanyaan	Informan 1	Informan 2	Kesimpulan
<p>Bagaimana pengaruh hadirnya Mobile JKN dalam menangani pelayanan peserta di BPJS Kesehatan Kota Blitar?</p>	<p>Mobile JKN sangat berpengaruh karena adanya aplikasi tersebut dapat membantu untuk menentukan peserta dapat pelayan secara online atau offline. Mobile JKN juga mempermudah peserta untuk melakukan perubahan data dan mencetak kartu JKN tanpa harus datang ke Kantor BPJS. Hal tersebut dapat menurunkan angka kunjungan di Kantor BPJS.</p>	<p>Bagi peserta yang telah memiliki gadget, Mobile JKN sangat bermanfaat salah satunya untuk melihat apakah peserta tersebut masih aktif atau tidak tanpa harus berlama-lama menunggu antri di Kantor BPJS Kesehatan sehingga dapat mempersingkat waktu. Pelayan di faskes kini sudah bisa menggunakan NIK atau Kartu JKN digital. Dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN dapat digunakan untuk melihat kartu JKN secara digital jika terdapat kerusakan atau kehilangan kartu cetak dapat menggunakan kartu digital</p>	<p>Mobile JKN sangat berpengaruh karena adanya aplikasi tersebut dapat membantu untuk menentukan peserta dapat pelayan secara online atau offline. Mobile JKN juga mempermudah peserta untuk melakukan perubahan data dan mencetak kartu JKN tanpa harus datang ke Kantor BPJS. Hal tersebut dapat menurunkan angka kunjungan di Kantor BPJS. Bagi peserta yang telah memiliki gadget, Mobile JKN sangat bermanfaat salah satunya untuk melihat apakah peserta tersebut masih aktif atau tidak tanpa harus berlama-lama menunggu antri di Kantor BPJS Kesehatan sehingga dapat mempersingkat waktu.</p>

		<p>yang terdapat di aplikasi. Dalam Mobile JKN juga terdapat fitur untuk ambil antrian online faskes yang dapat digunakan peserta yang telah memiliki rujukan untuk melakukan pelayanan kesehatan di Poli tanpa perlu datang untuk mengambil antrian di rumah sakit, hal tersebut dapat menghemat waktu.</p>	
<p>Sarana dan prasarana apa saja yang dapat menunjang untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Blitar?</p>	<p>BPJS kini banyak menghadirkan inovasi atau ide-ide kreatif untuk mengembangkan mutu layanan salah satunya untuk aplikasi mobile jkn ini, khususnya di Kota Blitar dan Kantor Cabang Kediri terdapat program PHP (pergantian nomer handphone dan email) yang dapat diakses melalui barcode yang tertera di Kantor BPJS Kesehatan Kota Blitar.</p>	<p>Di Kantor BPJS Kesehatan telah disediakan leaflet atau flyer mengenai panduan tata cara penggunaan Mobile JKN. Leaflet bisa diberikan kepada peserta yang ingin melakukan registrasi Aplikasi Mobile JKN sendiri dirumah dengan</p>	<p>BPJS kini banyak menghadirkan inovasi atau ide-ide kreatif untuk mengembangkan mutu layanan salah satunya untuk aplikasi mobile jkn ini, khususnya di Kota Blitar dan Kantor Cabang Kediri terdapat program PHP pergantian nomer handphone dan email yang dapat diakses melalui barcode yang tertera di Kantor BPJS Kesehatan Kota Blitar.</p>

	<p>Program ini berfungsi untuk peserta mengubah nomor handphone dan merubah e-mail tanpa perlu bertatap muka mengunjungi loket, selain itu juga disebarakan leaflet tentang Aplikasi Mobile JKN. Hal tersebut merupakan sarana untuk mempermudah dan mempercepat peserta untuk dapat mengakses Aplikasi Mobile JKN.</p>	<p>mengikuti tata cara yang terdapat dalam leaflet. Rata-rata peserta yang datang ke kantor bertujuan untuk mencetakkan kartu JKN, sekarang telah di alihkan dengan menggunakan kartu digital melalui Mobile JKN.</p>	<p>Program ini berfungsi untuk peserta mengubah nomor handphone dan merubah e-mail tanpa perlu bertatap muka mengunjungi loket, selain itu juga disebarakan leaflet tentang Aplikasi Mobile JKN. Hal tersebut merupakan sarana untuk mempermudah dan mempercepat peserta untuk dapat mengakses Aplikasi Mobile JKN.</p>
<p>Bagaimana cara dalam meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Kota Blitar?</p>	<p>BPJS Kesehatan Kota Blitar menggelar MCS (mobile customer service) dengan menentukan beberapa titik tempat tempat ramai diantara rumah sakit, puskesmas atau tempat-tempat umum. MCS bertujuan agar peserta dapat memperoleh pelayanan melalui booth MCS dapat juga menginformasikan bahwa terdapat aplikasi mobile jkn yang dapat membantu peserta dalam pemanfaatan apapun itu baik</p>	<p>Dalam registrasi Aplikasi Mobile JKN harus terintegrasi dengan nomor HP dan e-mail yang tertera di sistem, terkadang peserta sulit melakukan registrasi karena nomor HP atau e-mail tidak sesuai dengan yang ada di sistem. Oleh karena itu, di Kota Blitar sendiri menciptakan program pergantian nomor HP dan e-mail (PHP).</p>	<p>BPJS Kesehatan Kota Blitar menggelar MCS mobile customer service dengan menentukan beberapa titik tempat tempat ramai diantara rumah sakit, puskesmas atau tempat-tempat umum. MCS bertujuan agar peserta dapat memperoleh pelayanan melalui booth MCS dapat juga menginformasikan bahwa terdapat aplikasi mobile jkn yang dapat membantu peserta dalam pemanfaatan apapun itu baik</p>

	<p>kartu JKN, perubahan data atau pendaftaran barunya tanpa perlu datang ke kantor. Kemudian juga terdapat pertemuan-pertemuan dengan instansi eksternal BPJS Kesehatan dapat mensosialisasikan manfaat Mobile JKN dengan menunjukkan fungsi-fungsi yang terdapat dalam Mobile JKN.</p>	<p>Peserta dapat mengscan barcode atau melalui link untuk mengganti nomor HP dan e-mail. Program PHP ini dikelola oleh Kantor Kota Blitar tetapi untuk pelaporannya ke Kantor Cabang Kediri, jadi setiap bulan di rekap lalu dilaporkan untuk evaluasi bulanan. Untuk versi paling terbaru dari aplikasi Mobile JKN nomor HP dan e-mail tidak harus sesuai dengan yang ada di sistem namun kartu JKN digital tidak dapat didownload dan dikirim melalui e-mail.</p>	<p>kartu JKN, perubahan data atau pendaftaran barunya tanpa perlu datang ke kantor. Dalam registrasi Aplikasi Mobile JKN harus terintegrasi dengan nomor HP dan e-mail yang tertera di sistem, terkadang peserta sulit melakukan registrasi karena nomor HP atau e-mail tidak sesuai dengan yang ada di sistem. Oleh karena itu, di Kota Blitar sendiri menciptakan program pergantian nomor HP dan e-mail PHP.</p>
--	---	---	---

Pertanyaan	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Kesimpulan
Fitur apa saja yang mungkin akan Bapak/Ibu sering gunakan dalam	Fitur untuk melihat kartu digital dan fitur untuk	Fitur untuk ganti faskes yaitu fitur ubah data dan	Untuk kartu digital dan untuk mendaftar pelayanan faskes	Fitur melihat kartu JKN saja	Fitur yang akan sering digunakan peserta yaitu fitur kartu peserta, ubah data

aplikasi Mobile JKN setelah download dan registrasi?	ubah data.	fitur kartu peserta	secara online		dan pendaftaran pelayanan online.
--	------------	---------------------	---------------	--	-----------------------------------

2. Kendala dalam Aplikasi Mobile JKN

Pertanyaan	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Kesimpulan
Kendala apa saja yang Bapak/Ibu temukan dalam proses download dan registrasi aplikasi Mobile JKN?	Selama proses download dan login belum ada kendala lancar-lancar saja.	Saat akan melakukan pendaftaran auto debit mengalami kendala yaitu server lama dalam membuka dan memproses.	Terkendala dalam sinyal karena sinyal yang sulit sehingga proses dalam membuka aplikasi lama namun selama proses registrasi tidak ada kendala.	Dalam proses mengirim kartu harus melalui verifikasi email satu persatu hal tersebut membutuhkan proses yang cukup lama.	Kendala yang biasa terjadi yaitu karena jaringan dan sinyal namun terdapat juga kendala pada saat akan melakukan registrasi auto debit pembayaran BPJS Kesehatan.

3. Efektivitas pelayanan setelah hadirnya Aplikasi Mobile JKN

Pertanyaan	Informan 1	Informan 2	Kesimpulan
Bagaimana rentang nilai efektivitas dari 1%-100% pelayanan yang ada di kantor BPJS Kesehatan	Nilai efektivitas pelayanan setelah adanya Mobile JKN yaitu 90%. Letak Kantor BPJS Kesehatan Kota Blitar	Nilai efektivitas telah mencapai 85%, karena terdapat beberapa yang masih belum bisa menggunakan	Nilai efektivitas pelayanan di BPJS Kesehatan Kota Blitar setelah hadirnya BPJS Kesehatan Kota Blitar 87,5% karena

<p>Kota Blitar setelah hadirnya Mobile JKN?</p>	<p>diapit oleh wilayah kabupaten dan kota dan kebanyakan peserta yang datang berkunjung dari wilayah kabupaten. BPJS Kesehatan menganjurkan untuk peserta yang memiliki gadget dengan keperluan melakukan perubahan data, pendaftaran peserta baru dan mencetak kartu untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN. Dengan cara tersebut dapat mengurangi antrian yang panjang karena pelayanan bisa dilakukan melalui aplikasi Mobile JKN.</p>	<p>gadget sehingga harus tetap masuk ke loket. Sudah cukup efektif karena sudah tidak lagi mencetak kartu di kantor karena sudah di alihkan dengan kartu digital melalui aplikasi Mobile JKN tanpa harus antri ke kantor.</p>	<p>dengan adanya aplikasi Mobile JKN peserta dapat melakukan perubahan data dan mencetak kartu digital sehingga dapat mengurangi antrian panjang yang ada di Kantor BPJS Kesehatan.</p>
<p>Apakah terjadi peningkatan nilai efektivitas setelah adanya aplikasi Mobile JKN di Kota Blitar?</p>	<p>Terdapat peningkatan, yang paling terlihat yaitu untuk penggunaan kartu digital karena mayoritas peserta yang datang ke kantor dengan tujuan untuk mencetak kartu JKN</p>	<p>Iya terdapat peningkatan, dulu sebelum terjadi pandemi Covid-19 peserta datang ke kantor hanya untuk mencetak kartu JKN antrian di kantor bisa sampai 1000 dengan adanya Mobile</p>	<p>Iya, terdapat peningkatan terutama yaitu untuk penggunaan kartu digital karena mayoritas peserta yang datang ke kantor dengan tujuan untuk mencetak kartu JKN peserta</p>

	<p>peserta disarankan untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mendapatkan kartu secara digital sehingga kantor tidak perlu mencetak lagi.</p>	<p>JKN tidak lagi mencetak kartu sudah di alihkan melalui kartu digital sehingga lebih efektif.</p>	<p>disarankan untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mendapatkan kartu secara digital sehingga kantor tidak perlu mencetak lagi.</p>
--	---	---	---

Pertanyaan	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Kesimpulan
<p>Menurut Bapak/Ibu, Apakah dengan hadirnya aplikasi Mobile JKN pelayanan yang didapatkan lebih cepat dan efektif?</p>	<p>Lebih efektif, karena lebih memudahkan untuk melakukan pemindahan faskes atau perubahan data yang lain karena bisa dilakukan di rumah.</p>	<p>Iya efektif karena bisa dilakukan dimana saja bisa di rumah.</p>	<p>Cukup efektif karena lebih mudah untuk mengetahui informasi tentang pelayanan di BPJS Kesehatan, lebih mudah untuk melihat aktif atau tidaknya kartu dan untuk mendaftar pelayanan di faskes melalui Mobile JKN.</p>	<p>Adanya Mobile JKN pelayanan lebih cepat karena bisa dilakukan di rumah, namun di wilayah informan 4 belum terdapat sosialisasi mengenai Mobile JKN sehingga informan tidak mengetahui.</p>	<p>Dengan adanya aplikasi Mobile JKN menurut peserta cukup efektif dan cukup membantu karena dengan hadirnya aplikasi ini peserta mudah mendapat informasi dan melakukan pelayanan tanpa perlu ke kantor BPJS Kesehatan.</p>
<p>Menurut Bapak/i</p>	<p>Pelayanan efektif yaitu,</p>	<p>Pelayanan efektif yaitu,</p>	<p>Pelayanan efektif yaitu,</p>	<p>Pelayanan efektif yaitu,</p>	<p>Pelayanan efektif merupakan</p>

<p>bu, pelayanan yang efektif itu pelayanan seperti apa?</p>	<p>pelayanan yang ketika peserta mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat dan tepat.</p>	<p>pelayanan yang responnya cepat pegawai yang tanggap dalam menangani permasalahan dan langsung memiliki solusi yang tepat.</p>	<p>pelayanan yang bisa mempermudah peserta mendapatkan pelayanan yang tepat dan pelayanan yang tidak membutuhkan waktu yang lama</p>	<p>pelayanan yang cepat dilayani dan jika peserta datang segera ditangani dan dibantu permasalahannya.</p>	<p>n pelayanan yang dapat mempermudah peserta dalam menangani masalah dengan waktu yang singkat dan solusi yang tepat.</p>
--	---	--	--	--	--

Lampiran 6 Dokumentasi

Dokumentasi Kegiatan

