

INOVASI PRODUK APLIKASI MOBILE JKN VERSI 4.11.2 DI BPJS KESEHATAN CABANG BANDUNG

Prety Diawati,¹, Eba Najiba Hudawiyah²

D4 Manajemen Perusahaan, Sekolah Vokasi Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

Email : pretydiawati@ulbi.ac.id¹

D4 Manajemen Perusahaan, Sekolah Vokasi Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

Email : ebanajiba20@gmail.com²

Abstrak

Di era digital yang berkembang pesat, masyarakat semakin menuntut layanan publik yang cepat, mudah, dan efisien, termasuk di sektor kesehatan. BPJS Kesehatan tidak luput dari tuntutan tersebut, dengan jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mencapai 277.538.004 jiwa pada 31 Oktober 2024, menghadapi tantangan besar dalam memberikan pelayanan yang memadai. Data menunjukkan peningkatan kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan dari 92,3 juta pada tahun 2014 menjadi 233,1 juta pada tahun 2021, kecuali penurunan pada tahun 2020 akibat pandemi COVID-19. Penelitian ini menyoroti masalah peningkatan kunjungan peserta BPJS Kesehatan ke fasilitas kesehatan atau kantor cabang. Untuk mengatasi hal ini, BPJS Kesehatan mengembangkan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, yang bertujuan mempermudah akses informasi dan layanan administrasi bagi peserta. Inovasi produk ini memiliki lima karakteristik, yaitu keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kompleksitas (*complexity*), kemampuan uji coba (*trialability*), dan keterlihatan (*observability*). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran hambatan dan solusinya yang terjadi pada Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, di BPJS Kesehatan Cabang Bandung. Menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, penelitian ini menemukan bahwa Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN 4.11.2, menunjukkan aplikasi ini berpotensi besar untuk diadopsi oleh masyarakat karena sifatnya yang inovatif.

Kata Kunci: Inovasi Produk, Aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan.

Abstract

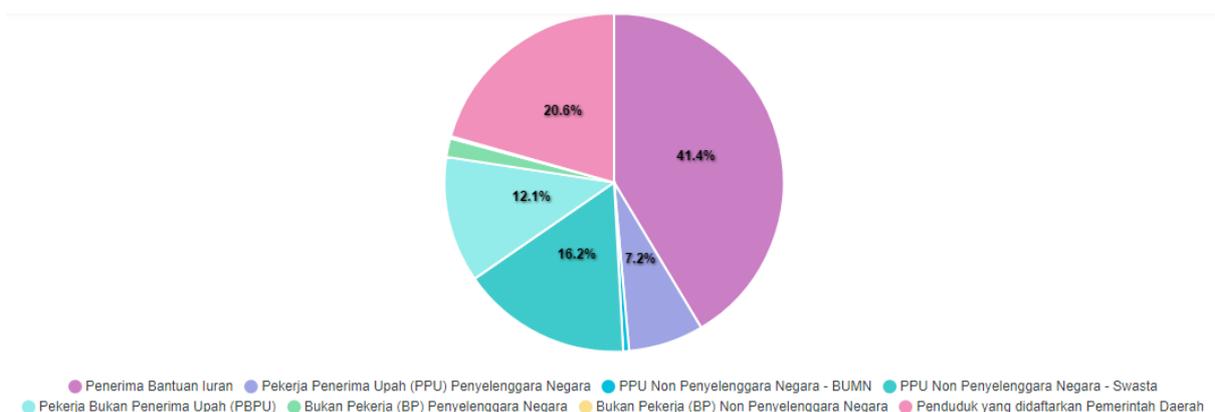
In the rapidly growing digital era, people are increasingly demanding fast, easy, and efficient public services, including in the health sector. With the number of National Health Insurance (JKN) participants reaching 277,538,004 by October 31, 2024, BPJS Kesehatan faces great challenges in providing adequate services. Data shows an increase in patient visits to health facilities from 92.3 million in 2014 to 233.1 million in 2021, except for a decrease in 2020 due to the COVID-19 pandemic. This study highlights the problem of increasing visits by BPJS Kesehatan participants to health facilities or branch offices. To overcome this, BPJS Kesehatan developed the JKN Mobile Application Product Innovation Version 4.11.2, which aims to facilitate access to information and administrative services for participants. This product innovation has five characteristics, namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The purpose of this study was to determine the description of obstacles and solutions that occur in the JKN Mobile Application Product Innovation Version 4.11.2, at the BPJS Kesehatan Bandung Branch. Using a descriptive qualitative method with a case study approach, this study found that the JKN Mobile Application Product Innovation 4.11.2, shows this application has great potential to be adopted by the community because of its innovative nature.

Keywords: Product Innovation, JKN Mobile Application, BPJS Kesehatan.

1. PENDAHULUAN

Di era digital yang berkembang pesat, masyarakat semakin menuntut layanan publik yang cepat mudah, dan efisien, termasuk di sektor kesehatan. BPJS Kesehatan tidak luput dari tuntutan tersebut.

BPJS Kesehatan merupakan lembaga pemerintah yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan program jaminan kesehatan di Indonesia. Selain itu, bentuk hasil transformasi dari PT Askes Indonesia, lembaga asuransi jaminan kesehatan sebelumnya. Diselenggarakan pada tahun 2014, BPJS kesehatan juga dihadapkan pada persaingan dengan perusahaan asuransi kesehatan swasta, seperti Prudential Indonesia, Allianz Indonesia, Manulife Indonesia, dan lain-lain.



Gambar 1. Jumlah Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Periode 31 Oktober Tahun 2024

Sumber: BPJS Kesehatan, 2025

Berdasarkan gambar 1 jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) periode 31 oktober 2024 mencapai 277.538.004 jiwa dengan jumlah peserta yang sangat banyak ini, dapat dipastikan bahwa kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan akan terus meningkat. Hal ini terlihat dari data sebagai berikut:

Nama Data	Total Kunjungan Pasien BPJS Ke Faskes	Kunjungan FKTP
2014-12-31	92.300.000	66.800.000
2015-12-31	146.700.000	100.600.000
2016-12-31	177.800.000	120.900.000
2017-12-31	223.400.000	150.300.000
2018-12-31	233.900.000	147.400.000
2019-12-31	276.100.000	180.400.000
2020-12-31	224.800.000	146.100.000
2021-12-31	233.100.000	152.100.000

Gambar 2. Data Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Nasional (Periode 2014-2021)

Sumber : Katadataboks, 2025

Berdasarkan gambar 2 data kunjungan pasien BPJS Kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat nasional terjadi peningkatan signifikan dalam jumlah kunjungan pasien BPJS Kesehatan ke fasilitas kesehatan

nasional, dari 92,3 juta pada tahun 2014 menjadi 233,1 juta pada tahun 2021. Peningkatan terus berlanjut setiap tahunnya, kecuali pada tahun 2020 saat pandemi COVID-19 (Ahdiat, 2023). Dari data di atas dapat digambarkan bahwa seiring dengan peningkatan jumlah kunjungan yang signifikan ini menyebabkan antrean di fasilitas kesehatan semakin panjang. Akibatnya, peserta BPJS Kesehatan perlu datang lebih awal untuk mengambil nomor antrean, hal ini akan berdampak pada penurunan kenyamanan dan kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Hasil penelitian ini mendukung gagasan teori Kotler dan Keller, (2016) bahwa “Kepuasan pelanggan berfokus pada sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi atau terlampaui oleh produk atau layanan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan, harga, dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan”. Untuk mengatasi masalah ini, BPJS Kesehatan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan, antara lain melalui Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, yang dikembangkan untuk mempermudah peserta. Melalui aplikasi, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi dan mengurus administrasi terkait kesehatan.

Direktur utama BPJS Kesehatan mengatakan, bahwa aplikasi Mobile JKN merupakan transformasi digital dari layanan BPJS Kesehatan yang sebelumnya harus dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan peserta mengakses layanan secara mandiri, kapanpun, dan dimanapun (Ramadhan, 2017).

BPJS Kesehatan memanfaatkan teknologi untuk mempermudah peserta JKN mengakses informasi dan layanan administrasi, misalnya peserta dapat mengambil nomor antrean secara daring dan mengecek informasi kepesertaan dengan mudah. Hal ini mengurangi kebutuhan untuk datang ke kantor cabang atau fasilitas kesehatan, sehingga menghemat waktu dan mengurangi antrean. Hasil dari inovasi ini menunjukkan data pengguna Mobile JKN di Indonesia pada tahun 2022 adalah 16.346.826 pengguna.

Namun, meskipun aplikasi mobile JKN terus dikembangkan, masih terdapat kesenjangan (gap) dalam implementasi dan pemanfaatannya di berbagai wilayah, termasuk Kota Bandung. Berdasarkan pengamatan awal, beberapa kendala yang sering muncul meliputi masalah teknis, seperti kesulitan dalam verifikasi wajah, penerimaan OTP, serta keterbatasan literasi digital di kalangan peserta BPJS Kesehatan. Untuk mendukung pernyataan ini, teori kesenjangan digital menjelaskan bahwa terdapat perbedaan akses dan kemampuan individu atau kelompok dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Kesenjangan ini mencakup keterbatasan infrastruktur teknologi serta rendahnya literasi digital, yang dapat menghambat adopsi layanan digital secara efektif (Riset & Brin, 2022). Teori ini relevan untuk memahami tantangan dalam implementasi dan pemanfaatannya di berbagai wilayah, termasuk Kota Bandung. Keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital menjadi faktor utama yang menghambat adopsi teknologi ini secara optimal.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan-permasalahan di atas, penelitian penulis bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana gambaran, hambatan serta solusinya implementasi Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 di BPJS Kesehatan Cabang Bandung. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori inovasi produk yang memiliki lima karakteristik, yaitu keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kompleksitas (*complexity*), kemampuan uji coba (*trialability*), dan keterlihatan (*observability*). Indikator-indikator ini digunakan untuk memperdalam dan mempertajam penelitian yang penulis lakukan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif. Pendekatan dalam kualitatif menitik beratkan kepada makna, penalaran, situasi dan definisi dalam konteks tertentu (Purwanza et al., 2022). Sedangkan, penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis (Hardani et al., 2020). Pada penelitian ini, metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memahami dan mencari solusi atas gambaran dan hambatan implementasi inovasi produk aplikasi Mobile JKN versi 4.11.2 di BPJS Kesehatan Cabang Bandung.

Studi kasus merupakan pendekatan yang penulis gunakan, menurut Smith “penelitian studi kasus merupakan salah satu penelitian kualitatif yang memaksimalkan pada penemuan makna, penyelidikan, proses, dan mendapatkan sebuah pengertian dan pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok, atau situasi” (Emzir dalam Calvin & Sukendro, 2019).

Ada beberapa metode pengumpulan data yang digunakan penulis agar dapat mengumpulkan data dan informasi, dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. Data primer, dikumpulkan melalui observasi dan wawancara para pihak pemangku kepentingan terkait secara langsung di lapangan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN versi 4.11.2 di BPJS Kesehatan Cabang Bandung.
2. Data sekunder, diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, riset online, dan data internal perusahaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 Di BPJS Kesehatan Cabang Bandung

BPJS Kesehatan terus berupaya meningkatkan mutu layanannya, antara lain melalui Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, untuk mempermudah peserta dalam mengakses informasi dan layanan administrasi. Berdasarkan teori Rogers (dalam Diawati & Melati, 2020) maka berikut adalah analisis Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 di BPJS Kesehatan Cabang Bandung sebagai berikut:

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, memberikan kemudahan bagi peserta BPJS Kesehatan. Peserta dapat mengakses informasi dan layanan administrasi kapan saja dan dimana saja secara mandiri, tanpa harus datang ke kantor cabang atau fasilitas kesehatan. Inovasi ini muncul untuk mengatasi tingginya kunjungan pendaftaran pelayanan di fasilitas kesehatan, hal ini berdasarkan data kunjungan pasien BPJS Kesehatan di fasilitas kesehatan nasional mengalami peningkatan yang signifikan. Dengan adanya Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, terdapat fitur-fitur yang dapat membantu peserta BPJS Kesehatan, antara lain: pendaftaran pelayanan antrean, perubahan data peserta, rehab (cicilan bertahap), status kepesertaan, dan lain-lain, membuat keunggulan relatif tersendiri bagi aplikasi.

BPJS Kesehatan dalam menunjukkan komitmen yaitu mengadopsi teknologi untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan administrasi secara mandiri. Hasil analisis menunjukkan keunggulan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, dibandingkan layanan BPJS Kesehatan sebelumnya, antara lain: Pertama, pada pendaftaran pelayanan antrean, yaitu memungkinkan peserta untuk mengambil nomor antrean secara daring atau melalui *smartphone*. Hal ini sangat membantu menghemat waktu dan tenaga, terutama bagi mereka yang sibuk atau tinggal jauh dari fasilitas kesehatan. Kedua adalah perubahan fasilitas kesehatan, peserta BPJS Kesehatan tidak perlu datang ke kantor cabang untuk merubah fasilitas kesehatan tingkat pertama mereka. Proses ini dapat dilakukan dengan mudah melalui Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2. Ketiga, terdapat fitur rehab (cicilan bertahap) jika peserta BPJS Kesehatan memiliki tagihan tunggakan iuran maka dapat membayar secara mencicil melalui Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN versi 4.11.2.

Tabel 1. Ulasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 Di Play Store

Ulasan Pengguna
“Mudah dan praktis banget pake aplikasi Mobile JKN ini, tidak usah repot ke kantor tinggal klik sendiri dari rumah beres”.
“Aplikasinya sangat membantu, untuk daftar lebih awal, mencari rumah sakit, dan merubah data peserta sangat cepat dan fleksibel”
“Sangat membantu sekali, mempermudah perubahan anggota, dan mempermudah pembayaran”.
“Aplikasinya jadi lebih simpel, semakin digital, dan mudah”.

“pendaftaran pelayanan mengambil antrean sangat membantu, jadi mempermudah ketika berobat karena sudah punya nomor antrean”.

Sumber: Aplikasi Mobile JKN – Play Store, 2025

Berdasarkan data pada tabel 1, dapat disimpulkan melalui ulasan pengguna aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, sejalan dengan teori keunggulan relatif yang diadopsi dan dikemukakan oleh Rogers (dalam Diawati & Melati, 2020) “inovasi dinilai dari seberapa besar manfaatnya dibandingkan dengan cara sebelumnya”. Teori ini juga didukung oleh Venkatesh et al. (2012) yang menunjukkan bahwa keunggulan relatif merupakan faktor penting dalam adopsi teknologi (dalam Arista Pratama & Amini, 2021). Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, yang memungkinkan akses layanan kapan saja dan di mana saja, jelas lebih baik dari sistem administrasi konvensional di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, merupakan manifestasi dari keunggulan relatif yang dapat mendorong adopsi aplikasi ini dan berpotensi besar untuk diadopsi oleh masyarakat karena sifatnya yang inovatif.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi produk yang berhasil adalah inovasi yang menyesuaikan dengan kebutuhan konsumen sehingga mereka tertarik dan menerima produk tersebut. Inovasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen cenderung lebih lambat diterima dibandingkan dengan inovasi yang selaras dengan nilai-nilai yang ada. Hal ini juga didukung oleh teori yang relevan “Perusahaan perlu beradaptasi dengan perubahan lingkungan pasar yang dinamis. Dapat dilakukan dengan menciptakan produk-produk inovatif serta meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memuaskan para konsumen” (Murdani et al., 2023).

Berdasarkan observasi penulis di BPJS Kesehatan Cabang Bandung dan data tabel 1 ulasan pengguna aplikasi Mobile JKN versi 4.11.2 dinilai inovatif dan sesuai kebutuhan pengguna, dalam mengakses informasi dan layanan administrasi antara lain, terkait status kepesertaan, perubahan fasilitas kesehatan, tagihan, dan layanan kesehatan secara transparan kapan saja dan di mana saja secara mandiri, serta menghemat waktu dan biaya transportasi karena mengurangi kebutuhan kunjungan langsung ke kantor cabang atau fasilitas kesehatan. Maka, dapat disimpulkan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 di BPJS Kesehatan Cabang Bandung, dinilai sejalan dengan teori adopsi yang dikemukakan Rogers (dalam Diawati & Melati, 2020) dan juga Murdani (2023), yaitu Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, sesuai dengan kebutuhan peserta BPJS Kesehatan dan inovatif.

3. Kompleksitas (*Complexity*)

Tingkat kerumitan suatu inovasi bersifat subjektif dan berbeda-beda bagi setiap individu, seberapa sulit atau mudah suatu inovasi dipahami dan digunakan. Contohnya, penggunaan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 oleh peserta BPJS Kesehatan dapat memberikan gambaran tentang tingkat kerumitan inovasi tersebut.



Gambar 3. Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean Tahun 2025

Sumber: Aplikasi Mobile JKN, 2025

Berdasarkan gambar 3, fitur pendaftaran pelayanan antrean Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, memudahkan peserta BPJS Kesehatan dalam mengatur jadwal berobat. Peserta dapat melihat jadwal praktik dokter, memilih dokter yang diinginkan, dan mendapatkan nomor antrean,

sehingga kunjungan ke fasilitas kesehatan menjadi lebih terencana, dibandingkan dengan cara sebelumnya pendaftaran konvensional. Berdasarkan observasi dan analisis penulis menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara teori difusi inovasi dan temuan lapangan. Teori difusi inovasi, seperti yang dijelaskan oleh Rogers menekankan bahwa “kompleksitas suatu inovasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi adopsinya. Inovasi yang dianggap rumit dan sulit dipahami cenderung lebih sulit diadopsi oleh masyarakat” (dalam Diawati & Melati, 2020).

Namun, berdasarkan observasi menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, terlihat rumit bagi sebagian orang, peserta yang telah mendapatkan penjelasan dan pelatihan yang cukup justru dapat memahami dan mengadopsi fitur-fiturnya, hal ini mengindikasikan bahwa faktor kompleksitas dapat diatasi melalui intervensi yang tepat, seperti edukasi dan pendampingan.

4. Kemampuan Uji Coba (*Trialability*)

Salah satu faktor penting dalam keberhasilan sebuah inovasi adalah *trialability* atau kemampuan uji coba. Fitur pendaftaran antrean online, dan rehab (cicilan bertahap) pada Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, memberikan *trialability* yang tinggi karena mudah diakses dan digunakan. Fitur pendaftaran pelayanan antrean online juga efisien dalam waktu tunggu pendaftaran, hal ini berdasarkan penelitian terdahulu oleh (Wahidah et al., 2024) menunjukkan “peserta yang menggunakan antrean online melalui Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, dilayani lebih cepat yaitu 2 jam dibanding dibawah standar 3 jam”. Terlihat pula penggunaan antrean online dapat mengurangi waktu tunggu pendaftaran di loket. Selain itu, berdasarkan wawancara dengan orang sekitar dan observasi penulis, pendaftaran pelayanan antrean ini membantu masyarakat dan inovatif. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, berpotensi berhasil melalui tahap uji coba publik, sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rogers (dalam Diawati & Melati, 2020).

5. Keterlihatan (*Observability*)

Tingkat keterlihatan sebuah inovasi dapat diketahui oleh penggunaannya dan terlihat oleh orang lain. Dapat dilihat salah satu fitur Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, yang memudahkan peserta sebagai berikut:



Gambar 4. Daftar Tenaga Medis Tahun 2025

Sumber: Aplikasi Mobile JKN, 2025

Berdasarkan hasil analisis, integrasi fitur sesuai dengan prinsip-prinsip dalam teori Rogers (dalam Diawati & Melati, 2020) menekankan bahwa “*observability* adalah faktor penting dalam adopsi. Ketika manfaat inovasi terlihat jelas dan mudah diamati, orang cenderung lebih tertarik untuk mengadopsinya”. Dalam kasus ini BPJS Kesehatan memastikan keterlihatan (*observability*) hasil inovasi ini, yaitu implementasi jadwal dokter atau tenaga medis yang dapat dipilih sehingga meningkatkan *visibilitas* inovasi, memudahkan peserta dalam mengambil antrean dan memilih tenaga medis. Pengguna dapat dengan mudah melihat informasi terkait status kepesertaan, fasilitas kesehatan, merubah fasilitas kesehatan, dan lain-lain, melalui Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2. Hal ini memungkinkan peserta merencanakan kunjungan dan menghindari antrean penuh, tanpa perlu datang langsung ke fasilitas kesehatan atau kantor cabang. Dilihat dari hasil wawancara, pada penelitian

terdahulu “sebanyak 77% narasumber, atau 10 dari 13 orang, menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN mempermudah dalam mengakses informasi dan layanan administrasi” (Angelita et al., 2022).

Hambatan Yang Terjadi Pada Pelaksanaan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 Di BPJS Kesehatan Cabang Bandung

Hambatan yang dihadapi oleh BPJS Kesehatan dalam melaksanakan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 sebagai berikut:

1. Kompleksitas (*Complexity*)

Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, meskipun menawarkan banyak kemudahan, akan tetapi menghadapi tantangan terkait aksesibilitas teknologi. Ketergantungan pada *smartphone* sebagai perangkat utama penggunaan aplikasi berpotensi menimbulkan kesenjangan akses bagi peserta BPJS Kesehatan dari kalangan ekonomi rendah dan lansia yang kurang familiar dengan teknologi. Rendahnya tingkat pemahaman teknologi secara umum juga menjadi faktor penghambat adopsi aplikasi ini. Berikut dapat dilihat kompleksitas pada Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2.

Tabel 2. Review Bintang 1-3 Penggunaan Mobile JKN Versi 4.11.2

Ulasan Pengguna
“Gak bisa masuk karena gagal terus soal verifikasi wajah, padahal sudah sesuai petunjuk dan sudah berkali-kali”.
“Minta kode OTP untuk verifikasi gak dikirim-kirim padahal untuk ambil surat rujukan, aplikasi ini untuk mempermudah atau mempersulit sih?”.
“Fitur face recognition tidak muncul”.
“verifikasi wajah selalu gagal, perbaiki lagi, supaya sekali proses bisa langsung terekam”.
“verifikasi wajah sulit”

Sumber: Aplikasi Mobile JKN – Play Store, 2025

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat disimpulkan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, memiliki hal kompleksitas. Menurut Rogers (dalam Diawati & Melati, 2020) menekankan bahwa “kompleksitas suatu inovasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi adopsinya. Inovasi yang dianggap rumit dan sulit dipahami cenderung lebih sulit diasopsi oleh masyarakat. Dalam kasus ini, pada fitur *face recognition* dan aplikasi secara keseluruhan dapat dianggap kompleks oleh sebagian peserta, terutama lansia dan mereka yang memiliki tingkat pemahaman teknologi rendah. Hal ini sesuai dengan observasi penulis di BPJS Kesehatan Cabang Bandung, banyak peserta yang datang ke kantor cabang untuk memperbaiki *face recognition*, dan kesulitan yang dialami oleh lansia serta masyarakat yang tidak paham teknologi. Oleh karena itu, teknologi merupakan *complexity* ataupun hambatan pada Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2.

2. Kemampuan Uji Coba (*Trialability*)

Hambatan BPJS Kesehatan dalam menerapkan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, terkait *trialability* atau kemampuan uji coba muncul dari penerapan teknologi pengenalan wajah atau *face recognition* untuk meningkatkan keamanan dan efisiensi. Meskipun fitur *face recognition* pada Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 bertujuan untuk memudahkan, pada kenyataannya justru menimbulkan masalah bagi pengguna. Banyak peserta BPJS Kesehatan yang harus datang ke kantor cabang Bandung karena mengalami kesulitan saat menggunakan fitur tersebut.



Gambar 5. Kendala *Face Recognition*
Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Bandung, 2025

Berdasarkan gambar 5 di atas, dapat dilihat salah satu contoh peserta di kantor Cabang Bandung yang mengalami gagal *face recognition*. Rogers (dalam Diawati & Melati, 2020) menyatakan bahwa “*trialability* atau kemampuan uji coba suatu inovasi dalam skala kecil sebelum diadopsi secara luas adalah faktor penting dalam adopsi”. Jika calon pengguna dapat mencoba dan merasakan manfaat inovasi secara langsung, mereka akan mengadopsinya. Namun, dalam kasus di atas, proses uji coba mungkin tidak berjalan dengan baik. Kesulitan yang dialami pengguna saat mencoba fitur ini justru menciptakan pengalaman negatif dan menghambat adopsi.

Berdasarkan observasi penulis di BPJS Kesehatan Cabang Bandung mengenai kesulitan yang dialami pengguna saat mencoba fitur *face recognition* sejalan dengan teori Rogers. Kesulitan ini menunjukkan bahwa proses uji coba tidak efektif dan justru menciptakan hambatan dalam adopsi. Hal ini juga mengindikasikan bahwa Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 pada fitur *face recognition* masih perlu ditingkatkan.

3. Keterlihatan (*Observability*)

BPJS Kesehatan berupaya meningkatkan *observability* dengan menggantikan proses pendaftaran konvensional dengan fitur-fitur digital. Namun, beberapa hambatan muncul terkait adopsi:

- a. Kebiasaan Pengguna: Pengguna yang terbiasa dengan cara pendaftaran lama cenderung enggan beralih ke cara baru. Banyak peserta BPJS Kesehatan pada saat mendaftar ke fasilitas kesehatan lebih memilih mendatangi langsung dan mendaftar, sehingga menyebabkan antrean pada fasilitas kesehatan menumpuk.
- b. Kurangnya Pemahaman Fitur: Kurangnya pemahaman yang jelas tentang cara penggunaan dan manfaat fitur-fitur, menyebabkan kebingungan dan ketidaknyamanan. Salah satunya fitur pendaftaran pelayanan antrean, masih banyak peserta yang kebingungan dalam mengakses atau menggunakan aplikasi.

Akibatnya, meskipun fitur-fitur tersebut menawarkan kemudahan dan inovatif, tingkat adopsi Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 terhambat karena kurangnya pemahaman dan sosialisasi yang efektif. Hal ini tidak sejalan dengan teori Rogers (dalam Diawati & Melati, 2020), dimana keterlihatan fitur-fitur yang dapat membantu pada Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 tidak terlihat oleh penggunanya, karena masih banyak peserta yang terbiasa dengan cara pendaftaran konvensional dan rendahnya tingkat pemahaman mengenai teknologi atau *smartphone*. Selain itu, teori yang relevan menurut Brown, J. (2017) (dalam Arista Pratama & Amini, 2021) menekankan pentingnya desain antarmuka dan pengalaman pengguna yang baik dalam keberhasilan produk digital. Desain pengalaman pengguna yang baik harus memenuhi prinsip-prinsip seperti: kegunaan (*usability*), aksesibilitas (*accessibility*), dan daya tarik (*attractiveness*) sehingga tidak menjadi hambatan masyarakat dalam adopsi teknologi.

Solusi Yang Ditawarkan Pada Pelaksanaan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 Di BPJS Kesehatan Cabang Bandung

Dalam menghadapi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 di BPJS Kesehatan Cabang Bandung mengimplementasikan beberapa solusi sebagai berikut:

1. Kompleksitas (*Complexity*)

BPJS Kesehatan Cabang Bandung telah menerapkan strategi komunikasi yang efektif dengan memanfaatkan media sosial yaitu instagram infojknbandung, dengan membuat konten *podcast*, dan konten lainnya. Melalui platform ini, perusahaan secara aktif menyebarkan informasi mengenai Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, mulai dari cara pendaftaran hingga penggunaan berbagai fitur yang tersedia. Fokus utama diberikan pada peningkatan pemahaman pengguna terhadap fitur pendaftaran pelayanan antrean dan informasi kepesertaan guna mempermudah akses layanan.

Selain memanfaatkan media sosial, kantor cabang Bandung juga melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat dan fasilitas kesehatan. Hal ini sejalan dengan hasil analisis observasi penulis, yaitu strategi pemberian informasi yang komprehensif, baik melalui media sosial maupun sosialisasi langsung, terbukti berhasil.

Lebih lanjut, perusahaan memberikan dukungan teknis kepada peserta yang mengalami kesulitan melalui anak magang/PKL. Dimana anak magang/PKL membantu peserta yang kesulitan registrasi Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 ataupun tidak paham mengenai aplikasi. Selain itu, anak magang/PKL akan menjelaskan bagaimana cara menggunakan dan fungsi pada fitur-fitur Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, langkah ini sejalan dengan teori adopsi inovasi yang dikemukakan Rogers (dalam Diawati & Melati, 2020) yang menyatakan “bahwa inovasi yang kompleks atau rumit membutuhkan dukungan tambahan agar dapat dengan cepat diterima oleh masyarakat”. Dengan demikian, masyarakat semakin mudah mengadopsi penggunaan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2.

2. Kemampuan Uji Coba (*Trialability*)

BPJS Kesehatan Cabang Bandung telah menerapkan beberapa solusi inovatif untuk mempermudah penggunaan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2. Pertama, perusahaan memberikan informasi yang jelas dan komprehensif kepada pengguna, baik terkait fitur-fitur aplikasi maupun cara mengatasi kendala seperti *face recognition* atau proses registrasi. Ini mengurangi persepsi kompleksitas atau kerumitan, dan meningkatkan ketercobaan untuk mengadopsi Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2. Kedua, BPJS Kesehatan Cabang Bandung telah menghadirkan layanan “Administrasi BPJS Kesehatan Online” untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat Bandung dalam mengurus segala hal terkait kepesertaan. Dengan demikian, pengguna dapat dengan mudah memperoleh bantuan dan informasi yang dibutuhkan mengenai BPJS Kesehatan, ataupun Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2. Hal ini juga mengurangi persepsi kompleksitas atau kerumitan, dan mendorong pengguna untuk mencoba dan menggunakan aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2.

Dengan menerapkan solusi inovatif yang mempermudah akses informasi dan layanan, BPJS Kesehatan Cabang Bandung telah berhasil meningkatkan ketercobaan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2. Hal ini sejalan dengan teori ketercobaan menurut Rogers (dalam Diawati & Melati, 2020) yang menyatakan bahwa “semakin mudah suatu inovasi diuji coba (dalam hal ini, semakin rendah kompleksitasnya), semakin cepat pula inovasi tersebut diadopsi”. Dengan kata lain, BPJS Kesehatan Cabang Bandung telah berhasil mendorong adopsi Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, sehingga dapat dipahami dan digunakan oleh masyarakat.

3. Keterlihatan (*Observability*)

BPJS Kesehatan Cabang Bandung aktif memperkenalkan fitur-fitur unggulan terbaru dari Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, kepada para peserta melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, yaitu infojknbandung, youtube, *podcast* dan brosur. BPJS Kesehatan Cabang Bandung juga melakukan layanan administrasi melalui BPJS Kesehatan keliling, di beberapa lokasi daerah Bandung untuk membantu masyarakat mengenai BPJS Kesehatan. Selain itu, petugas BPJS Kesehatan Cabang Bandung juga memberikan penjelasan secara langsung kepada peserta yang berkunjung ke kantor cabang, Kantor Cabang Bandung juga memberikan dukungan teknis kepada peserta yang mengalami kesulitan melalui anak magang/PKL yang siap membantu mengatasi kendala yang dihadapi oleh peserta.

Pendekatan ini sesuai dengan teori keterlihatan (*observability*) dalam teori adopsi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (dalam Diawati & Melati, 2020). Teori ini menjelaskan bahwa “semakin mudah manfaat suatu inovasi terlihat, semakin besar pula peluang inovasi tersebut untuk diterima dan digunakan oleh masyarakat”. Dengan kegiatan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Bandung memberikan kesempatan kepada peserta untuk melihat secara langsung bagaimana fitur-fitur baru dalam Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, dapat memudahkan akses layanan kesehatan. Serta memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat mengenai komitmen BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal terkait Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 di BPJS Kesehatan Cabang Bandung.

1. Penerapan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 di BPJS Kesehatan Cabang Bandung, menunjukkan aplikasi ini berpotensi besar untuk diadopsi oleh masyarakat karena sifatnya yang inovatif.
2. Hambatan yang dihadapi dalam implementasi Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 di BPJS Kesehatan Cabang Bandung adalah fitur *face recognition* atau pengenalan wajah yang rumit bagi sebagian peserta, keterbatasan akses teknologi terutama bagi yang kurang familiar dengan *smartphone*, keengganan pengguna untuk beralih dari cara konvensional, dan kurangnya pemahaman tentang teknologi.
3. Solusi yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, antara lain, BPJS Kesehatan Cabang Bandung berupaya menjangkau peserta melalui media sosial, yaitu instagram infojknbandung, konten *podcast* dan konten informasi lainnya, layanan BPJS Kesehatan keliling, dan layanan BPJS Online dengan tujuan mempermudah akses dan meningkatkan kepuasan peserta.

Saran

Berikut adalah beberapa saran yang penulis berikan terkait Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2 Di BPJS Kesehatan Cabang Bandung.

1. Pengembangan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, sebaiknya difokuskan pada perbaikan fitur yang bermasalah, lalu riset teknologi untuk pengembangan fitur baru, serta responsif terhadap keluhan pengguna demi meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan peserta.
2. Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, perlu di evaluasi dan menguji coba kembali pada fitur pengenalan wajah atau *face recognition* sebelum dirilis. Tujuannya adalah untuk memastikan fitur tersebut berfungsi dengan baik dan memberikan pengalaman yang nyaman serta aman bagi peserta.
3. BPJS Kesehatan Cabang Bandung perlu meningkatkan upaya sosialisasi dan edukasi berbasis komunitas yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik. Misalkan, kepada mahasiswa, salah satunya melakukan kolaborasi antara BPJS Kesehatan Cabang Bandung dan puskesmas dapat menjadi langkah strategis untuk memperkenalkan Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, kepada mahasiswa. Dengan menjadikan kegiatan cek kesehatan gratis di kampus sebagai sarana sosialisasi, BPJS Kesehatan Cabang Bandung dapat memberikan informasi mengenai manfaat dan kemudahan aplikasi ini dengan menyampaikan secara langsung kepada target audiens. Mahasiswa merupakan target audiens yang ideal untuk sosialisasi Inovasi Produk Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11.2, karena dinilai ketertarikan yang tinggi terhadap teknologi dan mobilitas yang tinggi dalam menggunakan teknologi, mahasiswa sangat potensial untuk memanfaatkan fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi ini, terutama bagi mereka yang jauh dari rumah dan keluarga. Hal ini merupakan upaya yang inovatif untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya aplikasi Mobile JKN versi 4.11.2, dalam mengakses layanan kesehatan.

5. REFERENSI

- Ahdiat, A. (2023). *Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan ke Fasilitas Kesehatan Nasional (2014-2021)*. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/layanan-konsumen-kesehatan/statistik/34ed19ba5b7a9fa/kunjungan-pasien-bpjs-kesehatan-ke-faskes-naik-152-dalam-sewindu>
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management 3rd edn PDF eBook*. Pearson Higher Ed.
- Ramadhan, A. (2017, November). BPJS kesehatan meluncurkan aplikasi “Mobile JKN.” *Antara*. <https://www.antaraneews.com/berita/665018/bpjs-kesehatan-luncurkan-aplikasi-mobile-jkn>
- Riset, B., & Brin, N. (2022). *Kesenjangan Digital dan Solusi yang Diterapkan di Indonesia selama Pandemi COVID-19 The Digital Gap and Solutions Implemented in Indonesia*. 24(2), 187–200.
- Purwanza, S. W., Wardhana, A., Mufidah, A., Renggo, Y. R., Hudang, A. K., Setiawan, J., Darwiin, Badi'ah, A., Sayekti, S. P., Fadlilah, M., Nugrohowardhani, R. L., Respati, K., Amruddin, Saloom, G., Hardiyani, T., Tondok, S. B., Priskusanti, R. D., & Rasinus. (2022). Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi. In A. Munandar (Ed.), *Sustainability (Switzerland)* (Issue 1). CV. MEDIA SAINS INDONESIA. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari
- Hardani, Andriani, H., Ustiaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., & Sukmana, Dhika Juliana Hikmatul, N. A. (2020). *Metode Penelitian* (Husnu Abadi (Ed.); Pertama). Pustaka Ilmu.
- Calvin, C., & Sukendro, G. G. (2019). Gaya Hidup dan Kreativitas (Studi Deskriptif Kualitatif pada Anton Ismael). *Koneksi*, 3(1), 170. <https://doi.org/10.24912/kn.v3i1.6200>
- Diawati, P., & Melati, A. Z. (2020). Inovasi Produk Kaus Full Printing Teknik Sublime To Cotton Anyaman Benang Di Umkm Cv. Batara Alam Raya. *Pro Mark*, 10, 1–9. <https://bandungkota.bps.go.id>
- Murdani, B., Supartono, & BR, K. S. (2023). Pengaruh Inovasi Produk, Harga Dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Bekas. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 10(2), 867–881. <file:///C:/Users/DE2H/Downloads/13.+Burhan+JMBI+Juli+2023.pdf>
- Wahidah, M., Syaiful, Rismaniswati, A., & Sahraini, Alf, L. (2024). Efektivitas Implementasi Monitoring Pemanfaatan melalui Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan. *Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2798–6705), 116–129. <https://doi.org/10.53756>
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2022). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292–305. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)
- Arista Pratama, D. R., & Amini, A. (2021). Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Model Utaut2 Analysis of the Acceptance Factor of Mobile Jkn App Using. *Prosiding Seminar SITASI, November*, 234–240.

REFERENSI DALAM ARTIKEL

“Menunjukkan peserta yang menggunakan antrean online melalui Mobile JKN versi 4.11.2 dilayanan lebih cepat yaitu 2 jam dibanding dibawah standar 3 jam” (Wahidah et al., 2024).

“Sebanyak 77% narasumber, atau 10 dari 13 orang, menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN mempermudah dalam mengakses informasi dan layanan administrasi” (Angelita et al., 2022).

RISET ONLINE

<https://play.google.com/store/apps/details?id=app.bpjs.mobile&hl=id> *Ulasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Versi 4.11 di Play Store.* (2024) diakses 28 Januari 2025.

<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/#/> diakses 28 Januari 2025

<https://www.instagram.com/infojknbandung/p/DBvPyQ1zuBO/> diakses 28 Januari 2025

<https://play.google.com/store/apps/details?id=app.bpjs.mobile&hl=id> diakses 28 Januari 2025

<https://databoks.katadata.co.id> diakses 28 Januari 2025