

IMPLEMENTASI PENGINGAT DIGITAL MELALUI PUSH NOTIFICATION BAGI PESERTA ASURANSI KESEHATAN MANDIRI

Nadiah Risma Amalia¹, Nahardian Vica Rahmawati²

Universitas Muhammadiyah Lamongan, Jawa Timur

Email: nadiarisma044@gmail.com

Abstrak

Digital transformation in BPJS Kesehatan membership services is a strategy to improve the efficiency and quality of National Health Insurance (JKN) services. The JKN Mobile app is an innovation that makes it easier for participants to access health services digitally. However, BPJS Kesehatan still faces challenges, particularly in the form of contribution arrears by independent participants. This internship aims to understand the billing and financial processes, as well as identify the main issues and their solutions at BPJS Health Lamongan Regency. The methods used include direct observation, USG analysis (Urgency, Seriousness, Growth), and a Fishbone diagram. The results indicate that premium arrears are the main issue, with various causes. Proposed solutions include increasing the utilization of the existing REHAB program and using the push notification feature on the JKN app to enhance participants' awareness. The conclusion highlights the importance of premium payment literacy and digital innovations to encourage JKN participants' compliance.

Keywords: *BPJS Kesehatan, JKN Mobile, Digital Transformation, Service Quality, Rehab, Push Notification*

PENDAHULUAN

Transformasi digital kini menjadi bagian penting dalam pelayanan publik, termasuk di sektor kesehatan. Di Indonesia, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan, sesuai amanat UU No. 24 Tahun 2011 dan UU No. 40 Tahun 2004. Sebagai penyelenggara jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk, BPJS Kesehatan menghadapi tantangan besar seiring meningkatnya jumlah peserta dan kompleksitas layanan. Salah satu masalah utamanya adalah banyaknya peserta mandiri yang menunggak iuran, yang berdampak pada status kepesertaan dan kesinambungan program. Untuk menjawab tantangan tersebut, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi digital guna mempermudah akses layanan seperti pengecekan data, perubahan faskes, antrean online, hingga mengikuti program rehab guna mengaktifkan kembali status kepesertaan akibat menunggak iuran. Namun, terdapat kendala dalam pemanfaatan aplikasi ini, yakni tidak adanya notifikasi pengingat bagi peserta mandiri saat mendekati jatuh tempo. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan digital menjadi kunci dalam membangun kepuasan peserta, sebagaimana ditegaskan oleh Donabedian (2003).

TUJUAN DAN RUMUSAN MASALAH

Laporan ini berfokus pada permasalahan penunggakan iuran oleh peserta mandiri di BPJS Kesehatan Kabupaten Lamongan yang berdampak pada status kepesertaan dan keberlanjutan program JKN. Selama kegiatan magang, ditemukan bahwa rendahnya tingkat kepatuhan peserta disebabkan oleh kurangnya literasi pembayaran, minimnya edukasi berkelanjutan, serta belum optimalnya pemanfaatan fitur digital seperti program REHAB pada aplikasi JKN Mobile. Kondisi ini menunjukkan bahwa kegiatan penagihan dan pengelolaan keuangan perlu ditinjau lebih lanjut untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi serta strategi yang tepat untuk menanganinya. Oleh karena itu, laporan ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penyebab utama terjadinya tunggakan, serta merumuskan strategi penyelesaian yang lebih efektif melalui pendekatan edukatif dan pemanfaatan teknologi digital. Permasalahan ini memunculkan pertanyaan pokok mengenai faktor-faktor apa saja yang menyebabkan banyaknya peserta menunggak, serta strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepatuhan peserta melalui optimalisasi layanan digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pendekatan observasi langsung selama kegiatan magang. Untuk menganalisis permasalahan yang ditemukan di lapangan, digunakan metode *USG (Urgency, Seriousness, Growth)* guna menentukan masalah yang paling mendesak dan penting untuk segera ditangani. Selanjutnya, analisis dilengkapi dengan diagram *Fishbone* (diagram tulang ikan) untuk mengidentifikasi akar penyebab dari masalah utama secara sistematis. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami permasalahan secara menyeluruh dan menyusun solusi yang tepat sasaran berdasarkan kondisi aktual di lapangan.

POPULASI DAN SAMPEL

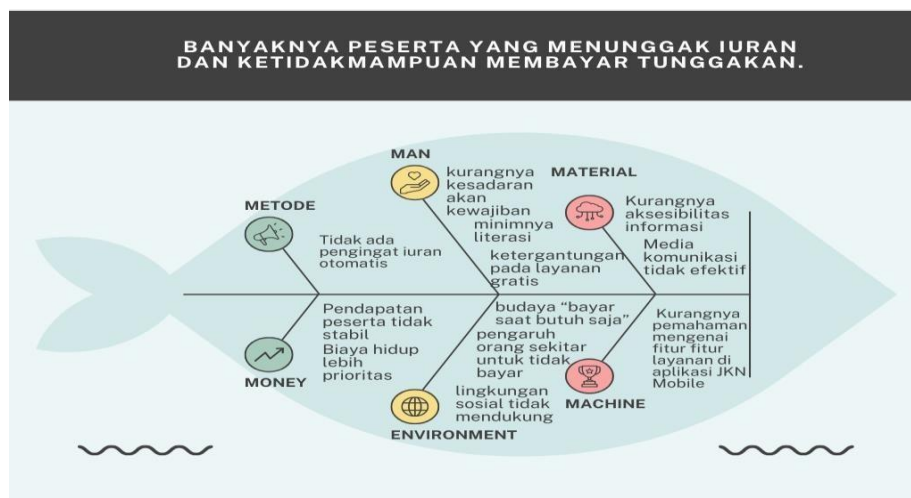
Dalam kegiatan magang dan penyusunan laporan ini, penulis menetapkan bahwa populasi yang menjadi ruang lingkup kajian adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan mandiri yang terdaftar dan terlayani di wilayah kerja BPJS Kesehatan Kantor Lamongan. Hal ini mencerminkan keragaman latar belakang sosial, ekonomi, dan usia yang cukup luas, sehingga memberikan gambaran komprehensif terhadap kondisi aktual layanan kepesertaan, khususnya dalam hal pemanfaatan aplikasi JKN Mobile.

Sementara itu, sampel dalam penelitian ini terdiri dari peserta BPJS Kesehatan mandiri yang status kepesertaannya non-aktif karena memiliki tunggakan iuran, sehingga penulis memperoleh informasi mendalam mengenai kendala, kebutuhan, dan potensi perbaikan dalam proses pelayanan digital. Dengan pendekatan ini, analisis yang disajikan menjadi lebih kontekstual, relevan, dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kegiatan magang yang dilaksanakan di BPJS Kesehatan Kantor Lamongan, penulis memperoleh berbagai pengalaman empiris yang mengarah pada identifikasi permasalahan yang nyata dalam praktik pelayanan berbasis digital, khususnya penggunaan aplikasi JKN Mobile. Aplikasi ini merupakan salah satu bentuk transformasi digital BPJS yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses kepada peserta dalam memperoleh layanan administratif, informasi, serta pengaduan terkait jaminan kesehatan. hingga dapat mengikuti program rehab guna mengaktifkan kembali status kepesertaan akibat menunggak iuran. Namun, di balik semangat inovasi tersebut, masih terdapat berbagai tantangan yang berdampak pada efektivitas pelayanan dan kepuasan peserta. Hasil observasi dan wawancara dengan staf dan peserta menunjukkan bahwa terdapat dua permasalahan. Permasalahan pertama menyangkut kurangnya pengetahuan para peserta terhadap fitur-fitur yang telah tersedia pada aplikasi Mobile JKN. Banyak peserta belum mengetahui secara menyeluruh fungsi dan manfaat fitur-fitur tersebut, seperti antrean online, perubahan data kepesertaan, hingga program REHAB untuk mengaktifkan kembali status kepesertaan akibat tunggakan iuran. Kurangnya sosialisasi dan rendahnya literasi digital menjadi faktor utama yang menyebabkan peserta tidak memanfaatkan aplikasi secara optimal. Akibatnya, proses pelayanan yang seharusnya bisa diakses mandiri melalui aplikasi masih sering dialihkan ke kantor BPJS secara langsung, sehingga membebani petugas dan memperlambat alur layanan.

Permasalahan kedua yang tidak kalah penting adalah tingginya jumlah peserta mandiri yang menunggak iuran. Masalah ini menjadi isu utama, karena memperoleh skor tertinggi dengan total 14 point dalam analisis *USG (Urgency, Seriousness, Growth)*, yang menunjukkan bahwa penunggakan iuran merupakan permasalahan paling mendesak dan berdampak signifikan terhadap keberlanjutan program JKN. Hasil analisis lebih lanjut melalui diagram Fishbone menunjukkan bahwa penunggakan iuran disebabkan oleh berbagai faktor, di antaranya:



Gambar 1.1 Diagram *Fish Bone*

Berdasarkan analisis diagram Fishbone, penyebab penunggakan iuran peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dipengaruhi oleh enam faktor utama, yaitu *Man*, *Method*, *Money*, *Environment*, *Material*, dan *Mechine*. Dari faktor *Man*, rendahnya kesadaran peserta dan literasi digital yang masih minim menyebabkan ketidakpatuhan dalam membayar iuran. Dari segi *Method*, tidak tersedianya fitur pengingat otomatis pada aplikasi JKN Mobile membuat peserta sering lupa membayar. Faktor *Money*, berkaitan dengan ketidakstabilan pendapatan dan prioritas pengeluaran rumah tangga, sementara faktor *Environment* menunjukkan bahwa budaya “bayar saat butuh” serta pengaruh sosial turut memperkuat perilaku menunggak. Di sisi *Material*, akses informasi yang kurang optimal menyebabkan peserta tidak mengetahui program atau solusi yang tersedia, seperti program REHAB. Terakhir, dari sisi *Mechine* keterbatasan pemahaman penggunaan aplikasi JKN Mobile menjadi kendala tersendiri. Seluruh faktor ini saling berkaitan dan berkontribusi terhadap tingginya angka penunggakan iuran JKN.

Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis dan berkelanjutan untuk mengatasi akar penyebab tersebut. Dengan meningkatkan edukasi digital secara masif dan mengembangkan fitur aplikasi JKN Mobile yang lebih interaktif, salah satunya dengan menerapkan *Smart Reminder* berbasis *Push Notification*, yaitu sistem pengingat otomatis yang muncul di layar ponsel meskipun aplikasi tidak dibuka. Untuk mewujudkan fitur ini, diperlukan kolaborasi dengan tim *IT* untuk menambahkan modul notifikasi, integrasi dengan database pembayaran agar notifikasi hanya dikirim ke peserta yang menunggak, uji coba terbatas untuk menilai efektivitas, serta sosialisasi melalui media sosial dan *pop-up* dalam aplikasi. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan peserta, memperkuat layanan digital, dan mendukung keberlanjutan program JKN secara menyeluruh.



SIMPULAN

Transformasi digital melalui aplikasi JKN Mobile merupakan langkah strategis BPJS Kesehatan dalam meningkatkan mutu layanan kepesertaan. Namun, pemanfaatan aplikasi ini masih belum optimal akibat rendahnya literasi digital peserta, sehingga minim pengetahuan mengenai kelebihan fitur aplikasi JKN Mobile, serta tidak adanya sistem pengingat pembayaran. Masalah utama yang dihadapi adalah tingginya peserta mandiri yang menunggak iuran, yang berdampak pada keberlanjutan program JKN. Berdasarkan analisis USG dan Fishbone, ditemukan enam faktor penyebab utama, yaitu Man, Method, Money, Environment, Material, dan Mechine. Oleh karena itu, diperlukan upaya edukatif yang berkelanjutan, pengembangan fitur aplikasi yang lebih interaktif, salah satunya dengan menerapkan *Smart Reminder* berbasis *Push Notification*, yaitu sistem pengingat otomatis yang muncul di layar ponsel meskipun aplikasi tidak dibuka. Fitur ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran peserta terhadap kewajiban pembayaran iuran, serta mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN secara menyeluruh.

SARAN

Guna mengatasi permasalahan tingginya peserta mandiri yang memiliki tunggakan iuran yang salah satu penyebabnya karena rendahnya pemanfaatan aplikasi JKN Mobile, disarankan untuk memperkuat upaya edukasi digital kepada peserta secara masif dan terstruktur, dan yang paling penting adalah mengembangkan atau meningkatkan akses layanan Mobile JKN, terutama pada pengembangan Fitur Pengingat Cerdas (*Smart Reminder*) dengan *Push Notification*. *Smart Reminder* merupakan Pengingat yang menggunakan teknologi atau algoritma untuk menjadwalkan, menyesuaikan, dan mengirimkan pengingat kepada pengguna secara otomatis. Sedangkan *Push Notification* merupakan Pesan singkat yang muncul langsung di layar perangkat pengguna, bahkan saat aplikasi tidak dibuka. Untuk merealisasikan fitur *smart reminder* dalam aplikasi Mobile JKN, diperlukan beberapa langkah strategis. Pertama, BPJS Kesehatan perlu melakukan kolaborasi dengan tim pengembang aplikasi, di mana tim *IT* bertanggung jawab menambahkan modul *push notification* pada sistem backend Mobile JKN. Kedua, integrasi sistem dengan database pembayaran harus dilakukan agar aplikasi dapat secara otomatis mendeteksi peserta yang belum melakukan pembayaran, sehingga notifikasi hanya dikirim kepada mereka yang relevan. Ketiga, dilakukan uji coba terbatas (*pilot project*) pada sebagian peserta guna mengevaluasi efektivitas dan keandalan fitur *reminder* sebelum diterapkan secara luas. Keempat, dilakukan sosialisasi kepada peserta melalui media sosial resmi BPJS Kesehatan serta melalui *pop-up notifikasi* dalam aplikasi saat pertama kali dibuka. Fitur ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran peserta terhadap kewajiban pembayaran iuran, serta mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

1. Basri, R. J., Anraeni, S., & Irawati, I. (2021). *Perancangan aplikasi pengingat jadwal perkuliahan menggunakan metode push notification berbasis mobile*. BUSITI: Jurnal Bisnis dan Teknologi Informasi, 2(1), 41–48. <https://jurnal.fikom.umi.ac.id/index.php/BUSITI/article/view/755>
2. Bhamu, J., & Singh Sangwan, K. (2014). Lean manufacturing: literatur review and research issues. *International Journal of Operations & Production Management*, 34(7), 876-940.
3. Hartini, S. (2021). *Buku Ajar Lean Manufacturing System* (Vol.01). https://doc-pak.undip.ac.id/id/eprint/16006/1/Buku_Ajar_Lean_Manufacturing_System_Sri_Hartini.pdf
4. Hasyim, A., Idrus, M., & Rizky, S. (2019). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan penunggakan pembayaran iuran BPJS Kesehatan mandiri di wilayah kerja Puskesmas Abeli Kota Kendari*. *Mandala Journal of Health*, 1(1), 1–10. <https://journal.fikes-umw.ac.id/index.php/mjph/article/view/3>
5. Istamayu, A. A. (2022). *Determinan kemauan membayar (willingness to pay) iuran Jaminan Kesehatan Nasional pada peserta mandiri di Kota Jambi tahun 2021* [Skripsi, Universitas Jambi]. Universitas Jambi Repository. <https://repository.unja.ac.id/35735/>
6. Kemenkes (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. 874, 1-44.
7. Kemenkes (2017). *Jaminanan Kesehatan Nasional*. *Hasanuddin Law Review*, 3(2), 104-116. <https://promkes.kemenkes.go.id/?p=5799>
8. Listiani, R., Pebriyanti, A., Fawwaz, M., & Istanti, N. D. (2022). *Analisi Implementasi Kebijakan Program Jaminan Kesehatan Nasional: a Systematic Review*. *Jurnal Kesehatan Tambuasai*, 3(4), 645-652. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/9248>
9. Marzuki, D. S., Abadi, M. Y., Darmawansyah, D., Arifin, M. A., Rahmadani, S., & Al Fajrin, M. (2019). *Analisis kemampuan membayar dan kemauan*

membayar peserta PBPJ yang menunggak iuran JKN di Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Jurnal Manajemen Kesehatan, 5(2), 59–66.
<https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/JMK/article/view/158>

10. Permenkes. (2018). Peraturan BPJS Kesehatan No. 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018, 151(2), 10-17.*
www.peraturan.go.id
11. Permenkes (2020). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan. *Jdih BPKRI, 64, 12*
https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/13_6650/perpres-no-64-tahun-2020.
12. Purnama et al., 2021. (2021). Penerapan Denda Keterlambatan Iuran Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Menurut Perpres No. 82 Tahun 2018. *Ilmu Hukum, 1 (September), 1-11.*
<https://www.ejournal.unitaspalembang.ac.id/index.php/ld/article/view/301>.
13. Rahmi, I. A., Afendi, F. M., & Kurnia, A. (2023). *Metode AdaBoost dan Random Forest untuk prediksi peserta JKN-KIS yang menunggak.* *Jurnal Jambura of Mathematics, 5(1), 1–10*
<https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/ijom/article/view/15869>
14. Salim, D. L. F. (2020). *Aksesibilitas pembiayaan kesehatan dalam program Jaminan Kesehatan Nasional.* *Lex Et Societatis, 8(4), 104–114.*
<https://doi.org/10.35796/les.v8i4.30915>
15. Sejarah BPJS Kesehatan. (2024). <https://www.bpjs-kesehatan>.
16. Solechan. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal, 2(4), 686–696.*
17. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.* (2011)
18. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.* (2004).