

BAB II

GAMBARAN UMUM

Penelitian ini menyajikan gambaran umum yang meliputi Aplikasi Mobile JKN serta Universitas Diponegoro. Gambaran umum tersebut dijelaskan secara mendalam pada subbab selanjutnya.

1.1. Aplikasi Mobile JKN

Transformasi digital layanan BPJS Kesehatan diwujudkan melalui pengembangan Aplikasi Mobile JKN, yang sebelumnya mengharuskan peserta melakukan berbagai urusan administratif secara langsung di Kantor Cabang maupun faskes. Melalui aplikasi ini, layanan dapat diakses sendiri oleh peserta tanpa perantara (*self-service*) secara fleksibel, tidak ada batasan waktu maupun tempat. Aplikasi JKN Mobile secara resmi diperkenalkan kepada publik oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan, Fachmi Idris di Jakarta pada tanggal 16 November 2017, dalam suatu acara yang turut dihadiri oleh Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia saat itu, Rudiantara. Pemanfaatan aplikasi ini memberikan berbagai kemudahan untuk masyarakat, seperti kemudahan dalam melakukan pembayaran iuran, pembaruan data kepesertaan, akses terhadap informasi anggota keluarga, tagihan iuran, informasi mengenai Fasilitas Kesehatan, penyampaian pengaduan, serta permintaan informasi yang berkaitan dengan Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) (Ramadhan, 2017).

Aplikasi ini memudahkan peserta BPJS Kesehatan mengakses berbagai informasi terkait Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara efisien dan

fleksibel tanpa batasan waktu maupun tempat. Penggunaannya cukup sederhana, dengan mengunduh melalui Google Play Store untuk perangkat Android maupun App Store bagi pengguna iOS. Aplikasi ini dapat di-*install* pada perangkat yang menggunakan sistem operasi Android versi 4.0 ke atas serta iOS versi 10 atau lebih tinggi.

Gambar 2. 1 Logo Aplikasi Mobile JKN



Sumber: BPJS (2025)

Berdasarkan data, setidaknya terdapat beberapa kemudahan dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN* (BPJS Kesehatan, 2018) diantaranya sebagai berikut:

1. Mempermudah proses pendaftaran peserta baru serta perubahan data peserta.
2. Kemudahan dalam mengakses informasi terkait data peserta dan anggota keluarga yang terdaftar.
3. Memudahkan peserta dalam memperoleh informasi mengenai tagihan dan riwayat pembayaran iuran.
4. Menyediakan kemudahan dalam memperoleh layanan kesehatan pada Fasilitas Kesehatan terdekat.
5. Memfasilitasi penyampaian pengaduan serta permintaan informasi yang berkaitan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional.

1.1.1. Fitur-Fitur Aplikasi *Mobile* JKN

Lebih dalamnya, beragam fitur disediakan dalam aplikasi ini untuk mendukung pelayanan berbasis digital yang terintegrasi (BPJS Kesehatan, 2020). Fitur tersebut diantaranya sebagai berikut;

1. Fitur Pendaftaran Peserta memungkinkan calon peserta dari kategori Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) untuk mendaftarkan diri secara mandiri hanya dengan memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) atau nomor KTP. Setelah proses pendaftaran berhasil, sistem akan mengirimkan konfirmasi melalui alamat email yang telah didaftarkan dalam aplikasi.
2. Fitur Peserta menampilkan data kepesertaan secara lengkap, baik milik peserta utama maupun anggota keluarganya. Informasi ini sangat membantu peserta untuk memastikan status kepesertaan tetap aktif dan tercatat dengan benar di sistem.
3. Fitur Ubah Data Peserta memberikan kemudahan dalam memperbarui berbagai data pribadi. Data yang dapat diubah antara lain adalah nomor telepon seluler, alamat surel, alamat surat menyurat, perubahan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), hingga perpindahan kelas layanan.
4. Fitur Ketersediaan Tempat Tidur, yang memungkinkan peserta memperoleh informasi terkini mengenai ketersediaan kamar tidur di rumah sakit berdasarkan kelas perawatan. Data ini diperbarui secara berkala oleh pihak rumah sakit.

5. Fitur Obat yang Ditanggung memuat informasi mengenai daftar obat yang dijamin oleh program JKN-KIS, termasuk nama obat, kandungan zat aktif, serta ketentuan atau restriksi penggunaannya.
6. Fitur Premi, peserta PBP dan anggota keluarganya dapat mengetahui jumlah tagihan iuran bulanan yang harus dibayarkan,
7. Fitur Jadwal Tindakan Operasi menampilkan informasi mengenai jadwal operasi peserta sesuai nama yang terdaftar, berdasarkan data yang diperbarui langsung oleh rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.
8. Fitur Pendaftaran Pelayanan menyediakan dua layanan utama, yakni (a) pendaftaran antrean pelayanan di FKTP dan FKRTL yang telah terintegrasi sistem antrean elektronik, dan (b) pemberian penilaian oleh peserta terhadap layanan yang diterima melalui mekanisme *Walk Through Audit (WTA)*.
9. Fitur Pendaftaran *Auto Debit* menyediakan panduan untuk melakukan pendaftaran metode pembayaran iuran secara otomatis (*auto debit*) melalui bank pilihan peserta.
10. Fitur Pembayaran berisi panduan teknis pembayaran iuran melalui berbagai kanal, baik melalui auto debit perbankan maupun dompet digital (*e-money*). Fitur ini juga memungkinkan peserta melakukan pengisian ulang saldo *e-money* secara langsung.
11. Fitur Catatan Pembayaran mencatat dan menampilkan seluruh histori pembayaran iuran peserta, termasuk informasi denda apabila ada keterlambatan.

12. Fitur Riwayat Pelayanan menyajikan data historis pelayanan medis yang diterima peserta, meliputi keluhan, diagnosa, serta tindakan medis atau terapi yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.
13. Fitur Skrining Riwayat Kesehatan berfungsi untuk mendeteksi risiko kesehatan peserta dengan memberikan serangkaian pertanyaan terkait riwayat kesehatan. Hasil skrining akan menginformasikan apakah peserta memiliki risiko rendah, sedang, atau tinggi terhadap penyakit seperti diabetes melitus tipe 2, hipertensi, penyakit ginjal kronis, atau penyakit jantung koroner. Berdasarkan hasil skrining, aplikasi juga akan memberikan rekomendasi tindak lanjut. Skrining ini hanya dapat dilakukan satu kali dalam satu tahun.
14. Fitur Cek *Virtual Account* (VA) digunakan untuk mengetahui nomor rekening virtual peserta yang digunakan untuk pembayaran iuran JKN.
15. Fitur Info JKN menyediakan informasi penting terkait Program JKN-KIS, seperti manfaat layanan, persyaratan pendaftaran, hak dan kewajiban peserta, serta ketentuan sanksi yang berlaku.
16. Fitur Lokasi membantu peserta untuk mengetahui lokasi kantor cabang BPJS Kesehatan terdekat, termasuk FKTP dan FKRTL, berdasarkan posisi geografis peserta saat mengakses aplikasi.
17. Fitur Pengaduan Keluhan memberikan ruang bagi peserta untuk menyampaikan keluhan atau aduan, baik secara tertulis melalui aplikasi, maupun langsung melalui sambungan telepon ke BPJS Kesehatan *Care Center* di nomor 1500 400.

meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004).

Salah satu bentuk pengembangan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan adalah peluncuran aplikasi JKN *Mobile*, yang dirancang untuk mendukung pengelolaan administrasi kepesertaan secara digital. Aplikasi ini berfungsi sebagai sarana interaktif yang memudahkan peserta JKN-KIS dalam memperoleh informasi dan layanan administratif, anpa perlu hadir secara langsung ke unit pelayanan BPJS atau sarana kesehatan, sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan.

Sebagai implementasi dari amanat peraturan perundang-undangan tersebut, BPJS Kesehatan menerbitkan Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan. Peraturan ini mengatur berbagai aspek administratif kepesertaan, termasuk jenis peserta, tata cara dan persyaratan pendaftaran, prosedur perubahan data peserta, ketentuan bagi tenaga kerja yang terkena PHK, hingga penangguhan sementara status kepesertaan bagi WNI yang menetap di luar negeri (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2018).

Untuk mewujudkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), seluruh penduduk Indonesia diwajibkan untuk mendaftar atau didaftarkan sebagai peserta BPJS Kesehatan. Pada saat pendaftaran, calon peserta juga diberikan kebebasan untuk memilih Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

Pendaftaran tersebut dapat dilakukan melalui beberapa kanal, salah satunya adalah aplikasi Mobile JKN, yang menyediakan layanan pendaftaran secara daring.

Beberapa ketentuan yang perlu dipenuhi oleh calon peserta meliputi: nama lengkap, Nomor Induk Kependudukan (NIK), tanggal lahir, alamat surat menyurat (*E-Mail*), nomor telepon seluler, serta pemilihan FKTP yang diinginkan. Bagi peserta yang merupakan warga negara asing, diperlukan dokumen tambahan seperti paspor, izin tinggal, atau surat izin kerja. Kemudian, peserta juga wajib memiliki rekening pada bank yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2018).

Lebih dalamnya, Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan menetapkan bahwa BPJS Kesehatan berkewajiban memberikan informasi terkait program jaminan kesehatan, fasilitas untuk menyampaikan keluhan, serta layanan pemeriksaan riwayat kesehatan. Implementasi dari ketentuan ini diwujudkan dalam pengembangan fitur-fitur pada JKN Mobile. Melalui aplikasi ini, peserta tidak hanya dapat mendaftarkan diri, tetapi juga memperoleh informasi terkait hak dan kewajiban, program JKN, serta ketersediaan ruang rawat inap. Peserta pun memiliki akses untuk mengajukan keluhan atau pengaduan, serta melakukan tes kesehatan secara mandiri, salah satunya adalah tes *Covid-19* (Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018).

1.2. Universitas Diponegoro

1.2.1. Sejarah

Universitas Diponegoro merupakan entitas pendidikan tinggi yang dibentuk melalui Yayasan Universitas Semarang berdasarkan Akta Notaris RM. Soeprapto Nomor 59 tertanggal 4 Desember 1956. Universitas ini resmi berdiri pada tanggal 9 Januari 1957, dengan Bapak Imam Bardjo menjabat sebagai rektor universitas

pertama. Dies natalis Universitas Semarang yang ketiga pada tanggal 9 Januari 1960 menjadi tonggak sejarah pengubahan nama Universitas Semarang menjadi Universitas Diponegoro oleh Presiden Ir. Soekarno. Penggantian nama tersebut beriringan diperkuat dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan, Pengajaran dan Kebudayaan Nomor 101247/UU tanggal 3 Desember 1960 dan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1961 yang pada akhirnya mengubah Dies Natalis Universitas Diponegoro pada 15 Oktober 1957 (Universitas Diponegoro, 2024).

Pada tahun 1961, Universitas Diponegoro secara resmi Diakui sebagai institusi Perguruan Tinggi Negeri yang berlokasi di Kota Semarang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1961. Selanjutnya, melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 259/KMK.05/2008 tanggal 15 September 2008 tentang Penetapan Universitas Diponegoro pada Departemen Pendidikan Nasional sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU), Undip menjalankan pengelolaan keuangan dengan mengikuti pola Badan Layanan Umum.

Perkembangan berikutnya, Universitas Diponegoro mengalami perubahan status kelembagaan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN-BH). Perubahan ini diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Diponegoro. Dengan perubahan status dari PTN-BLU menjadi PTN-BH, Undip memperoleh otonomi yang lebih luas dalam pengelolaan akademik, keuangan, serta sumber daya, sehingga membuka peluang besar bagi pengembangan institusi dan

peningkatan kualitas civitas akademika. Perjalanan panjang yang telah dilalui Universitas Diponegoro telah mengantarkannya menjadi salah satu perguruan tinggi terkemuka di tingkat nasional. Universitas Diponegoro diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat daya saing nasional melalui lulusan yang unggul serta berbagai hasil intelektual dalam riset, inovasi, dan pemikiran strategis (Universitas Diponegoro, 2024).

Gambar 2. 3 Universitas Diponegoro



Sumber: Skuling (2025)

1.2.2. Fakultas, Program Studi, dan Aset

Sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN-BH), Universitas Diponegoro (Undip) menyelenggarakan pendidikan tinggi pada berbagai jenjang, yaitu Diploma 3 (D3), Diploma 4 (D4)/Sarjana Terapan, Sarjana (S1), Magister (S2), Doktor (S3), Spesialis, dan Profesi. Seluruh proses pendidikan di Undip diselenggarakan secara terpadu dan terkoordinasi melalui 13 Fakultas/Sekolah serta satu (1) lembaga yang membawahi berbagai Program Studi sebagai berikut;

Tabel 2. 1 Jumlah Fakultas dan Program Studi di Universitas Diponegoro

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1	Fakultas	11
2	Sekolah Pascasarjana	1
3	Sekolah Vokasi	1

4	Lembaga Pengelola Program Studi Diluar Kampus Utama (PSDKU)	1
5	Program Studi (D3)	14
6	Program Studi (D4)	11
7	Program Studi (S1)	55
8	Program Studi Magister	39
9	Program Studi Doktor	17
10	Program Studi Spesialis	21
11	Program Studi Profesi	6

Sumber: Universitas Diponegoro (2024)

Fakultas yang dimiliki oleh Universitas Diponegoro antara lain adalah Fakultas Hukum, Fakultas Teknik, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Fakultas Kedokteran, Fakultas Ilmu Budaya, Fakultas Sains dan Matematika, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Peternakan dan Pertanian, Fakultas Kesehatan Masyarakat, serta Fakultas Psikologi. Adapun kampus Universitas Diponegoro juga memiliki Sekolah Pascasarjana, Sekolah Vokasi, dan Lembaga Pengelola Program Studi Diluar Kampus Utama (PSDKU). Total keseluruhan Jumlah Mahasiswa Universitas Diponegoro pada Tahun 2024 berada pada angka 67.134 orang (Universitas Diponegoro, 2024)

Universitas Diponegoro memiliki Kampus dan Aset di beberapa wilayah yakni Kampus Pleburan (Kota Semarang), Kampus Tembalang (Kota Semarang), Laboratorium Kalisari, Asrama Kagok, LPWP, Kampus Mlonggo, Kampus Teluk Awur (Jepara), Poliklinik Gulon, Kandang Bumiharjo, PSDKU Pekalongan Kesesi, PSDKU Pekalongan Kajen, PSDKU Batang I, PSDKU Batang II dan PSDKU Rembang.