

## Evaluasi Layanan Digital Bpjs Kesehatan Di Kantor Bpjs Aceh Singkil

<sup>1</sup>Raida, <sup>2</sup>Vellayati Hajad

<sup>1,2</sup>Universitas Teuku Umar

Email: vellayati.hajad@utu.ac.id

---

### **Kata kunci**

Digitalisasi,  
Efektivitas,  
pelayanan, BPJS  
kesehatan

### **Abstrak**

Penelitian ini membahas tentang Evaluasi pelayanan yang berbentuk digital untuk dapat meningkatkan kualitas layanan di Kantor BPJS kesehatan Aceh Singkil. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat perkembangan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Kantor BPJS Kesehatan kepada peserta melalui layanan pandawa, mobile JKN, Chika (Chat Asisten JKN), dan BPJS kesehatan Care Center165. Metode penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Narasumber adalah (1) staf kepersertaan; (2) staf jaminan manfaat; (3) satuan pengamanan/ satpam Kantor BPJS kesehatan Aceh Singkil; (3) peserta JKN. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa layanan pandawa, mobile JKN, Chika (Chat Asisten JKN), dan BPJS kesehatan Care Center165 dimana layanan tersebut dapat digunakan oleh peserta JKN tanpa batas waktu dapat digunakan kapan saja dan di mana saja layanan tersebut dapat lebih efektif dan efisien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terjadinya peningkatan kualitas layanan yang diterapkan oleh Kantor BPJS kesehatan ada banyaknya terdapat manfaat yang di rasakan oleh peserta JKN ataupun manfaat dari pihak Kantor BPJS tersebut.

### **Keywords**

Digitalization,  
effectiveness, service,  
BPJS health

### **Abstract**

This study discusses the evaluation of services in digital form to be able to improve the quality of services at the Aceh Singkil Health BPJS Office. The purpose of this study is to see the development of services provided by the BPJS Health Office to participants through Pandawa services, mobile JKN, Chika (JKN Chat Assistant), and the BPJS Kesehatan Care Center 165. This research method is a qualitative one with a case study approach. The resource persons are: (1) membership staff; (2) benefits guarantee staff; (3) security unit/security guard at the Aceh Singkil Health BPJS Office; and (3) JKN participants. The results of the study show that Pandawa services, mobile JKN, Chika (JKN Chat Assistant), and BPJS Kesehatan Care Center165, where these services can be used by JKN participants without a time limit, can be used anytime and anywhere. These services can be more effective and efficient. The conclusion from this study is that there has been an increase in the quality of services implemented by the BPJS Health Office, and there are many benefits felt by JKN participants or benefits from the BPJS Office.

---

## Pendahuluan

Penelitian ini membahas tentang penerapan digitalisasi pada kantor BPJS kesehatan Aceh Singkil. Digitalisasi merupakan suatu proses yang awalnya non digital menjadi digital, pada praktiknya data digital akan dijadikan sebagai pendukung utama untuk suatu proses tersebut (Yunaningsih et al., 2021). Sedangkan digitalisasi layanan publik adalah salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan melalui digital, digitalisasi dalam pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap suatu organisasi baik berpengaruh pada kinerja pegawai maupun berpengaruh pada kinerja organisasi tersebut. (Ilyas, 2021).

BPJS kesehatan merupakan badan yang dibentuk oleh pemerintah Indonesia untuk menyelenggarakan jaminan sosial sebagai kendali mutu dan biaya pada jaminan kesehatan bagi masyarakat di Indonesia, BPJS kesehatan adalah merupakan badan yang di pilih oleh pemerintah untuk dapat menyelenggarakan program JKN berdasarkan Undang-undang No. 24 tahun 2004 dimana yang berisikan tentang BPJS kesehatan, namun pada tanggal 1 Januari 2014 berubah nama menjadi JKN (Jaminan kesehatan nasional). program JKN merupakan badan yang memberikan manfaat perlindungan kesehatan seluruh masyarakat yang sudah terdaftar sebagai peserta JKN (Nahdiana et al., 2022), adapun golongan yang ada di BPJS kesehatan ada terdapat 2 golongan yaitu golongan penerima bantuan iuran (PBI) dan golongan non PBI dan ada 3 kelas yang ditawarkan oleh BPJS yaitu kelas 1, kelas 2 dan kelas 3 merupakan kelas yang menerima bantuan iuran dari pemerintah.

Berdasarkan data dari Kantor BPJS Kesehatan Aceh pada tahun 2020 sudah terdata ada 95,4% penduduk Provinsi Aceh sudah terdaftar sebagai peserta BPJS JKN, katagori Penerima Bantuan Iuran (PBI) sebanyak 83,4% dan katagori sebagai non PBI sebanyak 11,75% , selain itu Aceh memiliki jaminan kesehatan dari jaminan kesehatan daerah sebanyak 0,18% sedangkan ada 0,57% memiliki jaminan dari kantor atau sebuah perusahaan tempat peserta bekerja. Sedangkan data di Aceh Singkil pada tahun 2022 ada 84% masyarakat Aceh Singkil sudah terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan dan ada 16% dari masyarakat Aceh Singkil yang belum terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan yang di mana artinya sudah hampir 100% dari masyarakat Aceh Singkil sudah menjadi peserta BPJS kesehatan.

Selama ini mayoritas penelitian tentang layanan BPJS berbicara tentang efektivitas layanan (Putri et al., 2022; Ryan Aldi Prasetyo, 2022; Surakarta & Surakarta, 2022). Adapula yang melihat layanan BPJS dari sisi inovasi (Angelita et al., 2022; Sagala et al., 2022; Wulanadary et al., 2019) , Selain itu ada pula yang membahas tentang bagaimana suatu pengaruh kualitas suatu layanan (Jaman et al., 2022; Singaraja, 2019) namun ada pula yang membahas tentang implementasi sebuah kebijakan pada pelayanan BPJS kesehatan (Suprpto & Malik, 2019) dan ada juga yang membahas tentang pentingnya penerapan *good governance* pada pelayanan BPJS kesehatan (Andi Nimah Sulfiani, 2021). Strategi layanan BPJS kesehatan juga menjadi fokus kajian untuk dapat meningkatkan mutu suatu layanan. Efektifitas layanan merupakan pencapaian suatu yang ingin dicapai oleh setiap organisasi atau suatu instansi baik swasta atau pun pemerintahan dimana agar dapat memuaskan pelanggan ataupun masyarakat yang di layani (Penyelenggara & Dan, 2022), penelitian ini berfokus kepada layanan yang berbasis digital.

BPJS Kesehatan Aceh Singkil adalah salah satu cabang dari BPJS kesehatan Tapak Tuan Aceh Selatan dan berlokasi di Desa Lae Butar, Kecamatan Gunung Meriah, Kabupaten Aceh Singkil. Kantor BPJS kesehatan yang memiliki jumlah masyarakat

126.514 jiwa sedangkan jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan telah mencapai 226 dan memiliki pegawai sebanyak 3 orang salah satunya merupakan kepala cabang Aceh Singkil dan 2 orang lagi merupakan staf yang memiliki tugas sebagai pegawai yang melayani kepesertaan. Kondisi ini menyebabkan terjadinya peroses layanan menjadi lambat apabila pelayanan dilakukan secara langsung. Oleh karena itu sangat urgensi untuk dilakukannya strategi layanan secara digital.

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, Metode kualitatif adalah suatu data yang berbentuk data maupun sebuah kalimat yang dijadikan sebuah data baik dari sebuah informasi yang diperoleh maupun data yang didapat melalui secara lisan (wawancara). Data penelitian ini lalu dianalisis dengan cara transkripsi, reduksi data, verifikasi, menyimpulkan dan dokumen dari BPJS kesehatan Aceh Singkil. Adapun narasumber dari penelitian ini adalah : 1) Staf kepesertaan dan pelayanan peserta; 2) Staf jaminan manfaat; 3).satuan pengamanan/satpam kantor BPJS kesehatan Aceh Singkil; 4) peserta JKN Aceh Singkil. Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Aceh Singkil di Desa Lae Butar, Kecamatan Gunung Meriah, Kabupaten Aceh Singkil.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Kantor BPJS Kesehatan Aceh Singkil pada Digitalisasi**

Digitalisasi layanan BPJS kesehatan memberikan berbagai inovasi untuk mengembangkan pelayanan yang menggunakan media sosial sebagai sarana untuk mendapatkan informasi seputar layanan BPJS kesehatan untuk dapat memudahkan peserta. BPJS kesehatan ikut serta dalam mengembangkan inovasi layanan berbasis digital untuk memberikan kemudahan bagi peserta BPJS kesehatan (Nahdiana et al., 2022), BPJS kesehatan terus berupaya untuk meningkatkan layanan kepada peserta JKN-KIS untuk dapat meningkatkan layanan, dalam perekebangan teknologi sekarang yang lebih mengarah ke *moble application* (Darmawangsa & Sanica, 2021).

Inovasi adalah suatu perkembangan teknologi yang di terapkan disuatu organisasi tujuannya agar terjadi transformasi-transformasi yang baik dan lebih bermutu untuk meningkatkan mutu pelayanan BPJS kesehatan (Sagala et al., 2022), Oleh karena itu pihak BPJS kesehatan aceh singkil perlu melakukan inovasi layanann berbasis digital agar masyarakat dapat melakukan pendaftaran ataupun melakukan administrasi BPJS kesehatan dengan mudah dan cepat tanpa harus terjun langsung ke kantor BPJS kesehatan masyarakat dapat menggunakan handpone dengan menggunakan layanan tersebut yang dimanan layanan tersebut dapat meningkatkan pelayanan kantor BPJS kesehatan, dengan adanya layanan online tersebut masyarakat bisa melakukan semua melalui heandpone tanpa batas waktu dapat mengakses kepentingan dengan mudah dan cepat, dengan adanya layanan tersebut masyarakat dapat merasa puas dengan layanan tersebut.

Berdasarkan jumlah kunjungan peserta BPJS Kesehatan Aceh Singkil pada bulan Juli adalah sebanyak 106 orang, pada bulan Agustus sebanyak 145 orang, pada bulan September sebanyak 200 orang, bulan Oktober sebanyak 240 orang, bulan Novemeber sebanyak 230 orang , sedangkan jumlah kunjungan peserta pada bulan Desemeber sebanyak 240 Orang. Dari data seriap bulan dari peserta JKN menunjukan

bahwa perlunya dilakukan layanan yang berbentuk digital agar peserta lebih merasa puas dengan pelayanan BPJS kesehatan.

Dalam meningkatkan suatu kinerja suatu perusahaan atau organisasi adalah menjadi peneliti yang sangat penting. Penelitian melihat suatu kinerja suatu perusahaan atau organisasi dari berbagai sudut pandang. Penelitian ini meninjau indikator suatu kinerja dalam berbagai kutipan untuk mengetahui bagaimana penerapan suatu strategi digitalisasi yang dilakukan oleh kantor BPJS Kesehatan Aceh Singkil, maka perlu melihat dari 4 indikator yaitu: efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas.

Pertama Efisiensi, Efisiensi adalah salah satu menjadi tolak ukur penting dalam penerapan layanan pandawa, mobile JKN, Chika (Chat Asisten JKN), dan BPJS kesehatan *Care Center165* layanan mobile JKN lebih efektif pelayannya daripada pandawa, Chika (Chat Asisten JKN), dan BPJS kesehatan *care canter165* dikarenakan layanan tersebut lebih membutuhkan waktu untuk mendapatkan jawaban. Kedua Efektifitas, Efektifitas adalah salah satu tolak ukur yang sangat berhubungan dengan pelayanan pandawa, Chika (Chat Asisten JKN), dan BPJS kesehatan *Care Center165* dalam pelayanan tersebut layanan mobile JKN lebih efektifitas karena layanan mobile JKN sudah hampir sempurna dan memiliki fitur yang hampir sempurna. Ketiga Transparan, Transparan adalah salah satu pelayanan yang dilakukan dengan keterbukaan dari layanan pandawa, Chika (Chat Asisten JKN), dan BPJS kesehatan *Care Center165* layanan aplikasi mobile JKN lebih terbuka karena layanan tersebut dapat kita lihat bagaimana pelayanan itu sendiri. Keempat Akuntabilitas, Akuntabilitas adalah suatu pelayanan yang sudah dikatakan bertanggung jawab atas pelayanan tersebut di dalam layanan kantor BPJS kesehatan dari layanan pandawa Chika (Chat Asisten JKN), dan BPJS kesehatan *Care Center165* layanan aplikasi mobile JKN yang lebih akuntabilitas karena didalam aplikasi tersebut banyak fitur yang sudah bertanggung jawab.

Dapat dilihat dari penjelasan di atas bahwa aplikasi Mobile JKN lebih unggul dari pada pelayanan pandawa Chika (Chat Asisten JKN), dan BPJS kesehatan *Care Center165* dapat dilihat dari fiturnya pelayanan aplikasi mobile JKN lebih efektif dari pada pelayanan lainnya.

## 1. Layanan Adminstrasi Melalui Whatsapp (Pandawa)

Pelayanan adminstrasi melalui whatsapp (pandawa) adalah pelayanan yang dibuat secara daring atau online yang disediakan oleh pelayanan adminstrasi BPJS kesehatan non tatap muka atau disebut dengan pelayanan pandawa yang dimana bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam keperluan mengenai adminstrasi BPJS kesehatan tersebut tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS hal tersebut dapat memanfaatkan waktu sebaik mungkin tanpa harus terjun langsung ke kantor BPJS.

**Gambar 1: Tampilan Pandawa**



Pelayanan whatsapp tersebut merupakan salah satu strategi yang di buat oleh kantor BPJS kesehatan dalam memanfaatkan media sosial atau memanfaatkan digitalisasi dalam meningkatkan daya saing di era digitalisasi pada saat ini. Pada saat pandemi covid-19 yang melanda dunia termasuk Indonesia adalah negara yang terkena virus tersebut pemerintah menyarankan untuk seluruh rakyat indonesia agar dapat membatasi pergerakan dari masyarakat dengan tujuan untuk mencegah penularan dari virus tersebut.

BPJS kesehatan membuat suatu strategi pelayanan yang bisa berjalan seperti biasanya tanpa harus tatap muka atau kontak fisik dan turut berinovasi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat Indonesia dengan membuat pelayanan online agar kebutuhan dari peserta Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) untuk tetap dapat memenuhi kebutuhan dalam hal pelayanan administrasi BPJS kesehatan, pelayanan tersebut adalah cara yang efektif dalam pencegahan penularan virus tersebut.

Peserta program JKN-KIS dapat memanfaatkan layanan online atau non tatap muka ini atau lebih dikenal dengan layanan pandawa dapat mengirimkan pesan melalui nomor whatsapp ke nomor hotline yang di berikan kepada setiap kantor cabang BPJS dimana setiap nomor hotline yang diberikan kepada setiap cabang adalah nomor yang berbeda-beda di setiap cabang BPJS yang akan di berikan kepada peserta JKN-KIS untuk dapat memanfaatkan pelayanan tersebut.

Pelayanan administrasi melalui whatsapp (pandawa) di kantor BPJS kesehatan Aceh Singkil adalah pelayanan yang tidak jauh dari pelayanan secara langsung prosedurnya yang hampir sama dimana pelayanan pandawa tidak jauh dengan pelayanan secara langsung hanya saja pelayanan pandawa menggunakan aplikasi atau whatsapp dengan cara mengirim pesan kepada nomor pandawa yang sudah disediakan seluruh kantor cabang BPJS kesehatan lalu peserta BPJS Kesehatan dapat mengirimkan keperluan administrasi dari peserta ke nomor pandawa, pelayanan pandawa adalah pelayanan yang cukup mudah dan pelayanan tersebut mengarahkan peserta untuk mengikuti instruksi yang ada di chat tersebut peserta akan dapat mengerti dengan pelayanan pandawa.

Adapun visi dari BPJS kesehatan untuk dapat terus menerus meningkatkan dan memperbaiki pelayanan menjadi lebih baik dan terus menerus membuat inovasi untuk bisa memperbaiki mutu pelayanan dan dapat bersaing dengan perkembangan di era digitalisasi pada saat ini agar dapat meningkatkan kepuasan bagi peserta BPJS Kesehatan dan pelayanan pandawa dapat memanfaatkan media sosial sesuai dengan perkembangan jaman khususnya pada era teknologi mengharap pelayanan pandawa dapat membuat peserta BPJS semakin mudah dalam mengurus kebutuhan administrasi BPJS kesehatan.

Adapun pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan administrasi melalui whatsapp (pandawa) adalah dapat di peroleh oleh peserta BPJS kesehatan sebagai berikut: (1) Pendaftaran baru; (2) Penambahan anggota keluarga; (3) Pindah jenis kepersertaan pekerja penerima upah (PPU) non aktif menjadi PBPU; (4) Mengaktifkan kembali kartu; (5) Perubahan/ perbaikan data; (6) Perubahan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP); (7) Pengurangan anggota keluarga; (8) Perubahan kelas rawat bagi peserta yang belum membayar iuran pertama (Sumber Data :InfoBPJS). Kendala dari pelayanan pandawa adalah sulitnya jaringan yang kurang memadai sehingga kurangnya layanan yang cepat di akibatkan jaringan tersebut dan kurangnya pemahaman dari masyarakat yang memakai pelayanan pandawa.

## 2. Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi mobile JKN adalah salah satu layanan secara online yang di terapkan oleh kantor BPJS kesehatan yang menggunakan aplikasi yang di dalamnya terdapat berabagai inovasi pelayanan seperti pengambilan nomor antri, pemindahan paskes, pengambilan kartu peserta, melihat info peserta ,pengaduan layanan JKN, dan membayar iuran/ pengecekan tunggakan yang dapat di dapatkan pesrta namun bukan saja layanan ini di buat untuk masyarakat tetap ada banyak pihak yang menggunakan aplikasi ini, berikut adalah gambar dari apliksi moble JKN.

**Gambar 2: Tampilan Aplikasi Moble JKN**



Aplikasi mobile JKN bisa di dapatkan dengan cara mengunduh aplikasi tersebut menggunakan Google Play Store atau appstore dengan cara mendaftarkan akun adapun cara membuat akun moble JKN adalah sebagai berikut: (1) Buka aplikasi moble JKN yang sudah di unduh.(2) Buka aplikasi yang telah di unduh, kemudian klik “daftar” (3)Setelah itu klik menu “ pendaftaran peserta baru”(4) Kemudian isi nomor kartu keluarga kemudian klik selanjutnya (5)Kemudian isi data diri yang diminta kemudian isi ada di kolam tersebut. (6)Login dengan menggunakan NIK (nomor induk penduduk atau bisa dengan menggunakan nomor kartu BPJS kehatan.(7) masukan captcha kepada kolom yang sudah ada untuk pengisian captcha, kemudian klik login. (8) Setelah pendaftaran sudah selesai kemudian klik ke masuk.(Sumber Data :InfoBPJS).

Aplikasi mobile JKN dapat memudahkan peserta BPJS kesehatan untuk memenuhi kebutuhan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS kesehatan, aplikasi tersebut sudah bisa di katakan sempurna dan dapat meningkatkan kualitas layanan BPJS kesehatan. Kendala dari aplikasi moble JKN adalah kurangnya pemahaman dari masyarakat untuk memaki filter-filter yang ada dalam aplikasi tesebut.

## 3. Chika (Chat Asistent JKN)

Layanan chika merupakan salah satu layanan yang berupa informasi melalui obrolan (chattingan) dengan menggunakan media yang tidak asing lagi bagi masyarakat atau bagi peserta BPJS Kesehatan. Layanan tersebut akan dilayani oleh artificial intelligence, peserta JKN-KIS dapat mengakses layanan tersebut melalui dari media seperti Facebook Massenger ,Telegram ([https://t.me/BPJSKesP\\_bot](https://t.me/BPJSKesP_bot)). BPJS kesehatan dan melalui layanan chatinggaan whatsapp dengan nomor 08118750400, layanan yang bisa di dapatkan oleh peserta BPJS Kesehatan seperti cek status peserta, cek tagihan,

cek lokasi fasilitas kesehatan, cek lokasi kantor cabang BPJS Kesehatan, perubahan data peserta, dan berbagi informasi mengenai peserta, berikut adalah tampilan dari layanan Chika.

**Gambar 3: Tampilan Layanan Chika**



Untuk mendapatkan layanan Chika sama seperti chattingan pada umumnya Adapun cara untuk mendapatkan layanan chika melalui whatsapp ke nomor 08118750400 adalah sebagai berikut : (1)Masuk pada aplikasi whatsapp; (2) Kemudian pilih kontak chika yang sudah tersimpan; (3) Selanjutnya kirim pesan ucapan bisa dengan “helo,selamat siang, selamat pagi dan lainnya; (4) Nomor chika tersebut akan mengirim jawaban otomatis dengan bergai pilihan seperti: cek status peserta, cek tagihan, skrining kesehatan, infomasi JKN, dan panduan layanan dan berbagai layanan; (5) Selanjutnya balas dengan cara mengirim angka atau nomor sesuai kebutuhan peserta; (6) Kemudian layanan chika akan merespon dan akan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan peserta (Jkn et al., 2022).

Layanan Chika merupakan layanan yang mudah dan dapat mendapatkan pelayanan online tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS layanan tersebut cukup menggunakan media sosial ,dengan adanya layanan tersebut banyak dari peserta yang memudahkan dari peserta BPJS kesehatan. Kendala pada layanan Chika adalah Kurang baiknya dan memadainya jaringan sering terjadinya gangguan jaringan meberikan dampak kepada pelayanan online sehingga pegawai atau peserta tidak bisa menggunakan layan tersebut dan Peserta Kurangnya mengenal atau mengetahui layanan tersebut, sehingga kebanyakan dari peserta datang langsung ke kantor cabang BPJS.

#### **4. BPJS kesehatan *Care Center 165*.**

BPJS kesehatan *Care Center 165* adalah layanan yang dapat di akses melalui telpon seluler yang membuka layanan selama 24 jam tanpa batas waktu, layanan tersebut dapat dilakukan dimana saja, dengan adanya layanan *Care Center 165* tersebut masyarakat luas dapat mendapatkan layanan yang mudah dan mendapatkan respon yang cepat dan mudah dengan cara menghubungi *Care Center* di nomor 165, layanan tersebut merupakan salah satu layanan yang berupa online yang di terapkan di kantor BPJS kesehatan Aceh Singkil, sehingga masyarakat Aceh Singkil ataupun masyarakat luas bisa mendapatkan pelayanan tersebut tanpa harus pergi ke kantor BPJS kesehatan. Adapun Pelayanan yang didapatkan dari pelayanan *Care Center 165* adalah Informasi seputaran JKN-KIS data peserta dan data keluarga, Pengecekan status kartu BPJS,

informasi jumlah tagihan iuran peserta, layanan badan usaha sampai pada layanan pengaduan, keritik dan saran, berikut tampilan dari *Care Center 165*.

**Gambar 4: Layanan *Care Center 165***



Adapun cara pelayanan *Care Center 165* adalah sebagai berikut: (1) Menghubungi BPJS kesehatan melalui *Care Center 165*; (2) Kemudian memilih jenis layanan status kepesertaan; (3) Selanjutnya ketik nomor kepesertaan atau nik peserta; (4) Kemudian ketik tanggal lahir; (5) Kemudian layanan *Care Center* akan mengirimkan pesan otomatis menginformasikan sesuai apa yang di butuhkan oleh peserta BPJS kesehatan.

Layanan care center atau Vika adalah layanan yang bisa langsung menggunakan telpon tanpa harus chatting peserta dapat langsung menghubungi nomor care center sehingga masyarakat dapat mendapatkan layanan secara mudah dan cepat. Pelayanan pandawa, aplikasi mobile JKN, Chika (Chat Asistent JKN), dan BPJS kesehatan *Care Center 165* merupakan strategi digitalisasi dan memberikan inovasi layanan yang di terapkan di kantor BPJS kesehatan guna untuk memberikan kemudahan bagi peserta dan dapat meningkatkan mutu kualitas layanan sehingga memberikan kepuasan bagi peserta, dengan adanya layanan diatas peserta dapat menggunakan layanan online dengan mudah tanpa harus pergi ke kantor untuk mengurus administrasi peserta dengan adanya layanan tersebut peserta dapat mengurus cukup menggunakan Hp.

Layanan pandawa, adalah layanan yang dapat digunakan oleh seluruh peserta BPJS kesehatan dan mampu meningkatkan layanan dana mampu memeberikan layanan yang baik untuk peserta. Dengan adanya layannan pandawa, aplikasi mobile JKN, Chika (Chat Asistent JKN), dan BPJS kesehatan *Care Center 165* mampu memeberikan dampak yang positif untuk organisasi ini sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan, Pelayanan tersebut adalah salah satu strategi yang dilakukan BPJS kesehatan agar dapat untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan dan juga bertujuan agar dapat membawa pelayanan BPJS kesehatan dapat menjadai pelayanan yang berbasis digital mampu bersaing di era digitalisasi.

### **Simpulan**

Dari penelitian dilapangan menunjukan bahwa evaluasi Pelayanan digitalisasi pada kantor BPJS kesehatan Aceh Singkil yaitu layanan pandawa, moble JKN, Chika (Chat Asisten JKN), dan BPJS kesehatan *Care Center165* di kantor BPJS kesehatan di Aceh Singkil sudah berjalan dengan baik hal tersebut dapat dilihat dari ke empat

indikator yaitu efisiensi, efektifitas, transparan dan akuntabilitas, dalam pelayanan itu dapat dilihat bahwa perkembangannya sudah lebih mnegarah lebih baik, Saran dari peneliti adalah agar pihak dari kantor BPJS kesehatan Aceh Singkil dapat bisa memperkenalkan atau bersosialisasi untuk memperkenalkan layanan digital kepada seluruh masyarakat yang terutama kepada masyarakat pedalaman dimana akses lokasi kantor BPJS kesehatan yang sulit untuk di jangkau dan masyarakat dapat mendapatkan layanan tanpa batas waktu, maka itu pihak dari BPJS kesehatan agar dapat memperkenalkan layanan tersebut, layanan tersebut dapat memudahkan peserta dalam mengurus keperluannya terhadap BPJS kesehatan.

## Referensi

- Andi Nimah Sulfiani. (2021). Good Governance Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95–116. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i1.59>
- 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)
- Darmawangsa, I., & Sanica, I. G. (2021). Penggunaan Digitalisasi Program Bpjs Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Bali Health Journal*, 5(2), 95. <http://ejournal.unbi.ac.id/index.php/BHJ/article/view/189>
- Ilyas, A. (2021). *EDUKATIF : JURNAL ILMU PENDIDIKAN Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan*. 3(6), 5231–5239.
- Jaman, J., No, V., Aplikasi, P., Jkn, M., Kepuasan, T., Bpjs, P., & Khotimah, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek Nurul*. 2(2), 69–76.
- Jkn, M., Pandawa, D. A. N., & Palembang, D. I. K. (2022). *Analisis Penerimaan Layanan Digital Jkn Program Studi Kesehatan Masyarakat ( S1 ) Fakultas Kesehatan Masyarakat*.
- Nahdiana, Unde, A., Nasir, S., & Amar, Y. (2022). Peningkatan Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Informasi BPJS Kesehatan Melalui Media: Pakah Efektif? *Juli*, 5(2), 2022.
- Penyelenggara, H., & Dan, U. (2022). *Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Himpunan Penyelenggara Umrah Dan Haji (Himpuh) Jakarta Selatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Anggota*.
- Putri, U. A., Diana, D., & Bazarah, J. (2022). Efektivitas Pelayanan Preventif Dan Rehabilitatif Pada BPJS Kesehatan Terhadap Masyarakat. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 10(2), 384. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v10i2.8112>
- Ryan Aldi Prasetyo, S. (2022). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Mengurangi Antrian*. 7(2).
- Sagala, R. B., Hajad, V., Ilmu, S., Negara, A., Umar, U. T., & Barat, K. A. (2022). *Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Subulussalam Di Kantor BPJS*. 4(1), 14–23.
- Singaraja, D. I. K. (2019). *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna bpjs kesehatan di kota singaraja*. 5(2), 82–92.
- Suprpto, S., & Malik, A. A. (2019). Implementasi Kebijakan Diskresi Pada Pelayanan

- Kesehatan Badan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 7(1), 1–8. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v7i1.62>
- Surakarta, K. H., & Surakarta, K. H. (2022). *Efektivitas Mobile Jkn Bagi Masyarakat : Literature*. 64–69.
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn Ayu. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Eryanto Septiawan, F. (2021). blik Melalui DigitalisUpaya Meningkatkan Kualitas Layanan Puasi. *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>