

## Pelayanan Peserta JKN Selama Pandemi

Silvia Nurvita<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Prodi Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan,  
Universitas Nasional Karangturi  
Email: silviaunkartur@gmail.com

### ABSTRACT

*The increase in COVID-19 cases has an impact on the services of JKN-KIS participants in health facilities and at the BPJS Health service office. Health services at health facilities and BPJS Kesehatan branch offices due to the pandemic, of course, have changed service procedures and operating hours. This study aims to determine the description of the services of JKN-KIS participants in health facilities and BPJS Health during the pandemic. This research method is a descriptive study with data collection methods using literature studies from various journals, books, laws and regulations. The results of this study during the pandemic JKN participant services at BPJS Health and at FKTP through digital channels such as Mobile JKN and Care Center 1500 400, WhatsApp (PANDAWA), Chat Assistant JKN (Chika).*

**Keywords:** Service; Digital; JKN

### ABSTRAK

Peningkatan kasus COVID-19 salah satunya berdampak pada pelayanan peserta JKN-KIS di fasilitas kesehatan maupun di kantor pelayanan BPJS Kesehatan. Pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan dan kantor cabang BPJS Kesehatan akibat pandemi tentunya mengalami perubahan tata cara pelayanan dan jam operasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelayanan peserta JKN-KIS di fasilitas kesehatan dan BPJS Kesehatan selama pandemi. Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode pengumpulan data menggunakan studi literatur dari berbagai jurnal, buku, peraturan perundang – undangan. Hasil penelitian ini selama pandemi pelayanan peserta JKN di BPJS Kesehatan maupun di FKTP melalui kanal digital seperti Mobile JKN dan Care Center 1500 400, WhatsApp (PANDAWA), Chat Assistant JKN (Chika).

**Kata kunci:** Pelayanan; Digital; JKN

### PENDAHULUAN

Wabah penyakit baru menyebar di dunia pada Januari tahun 2020. Penyakit yang menyebar dengan cepat secara global itu merupakan corona virus varian baru (SARS-CoV-2). WHO kemudian memberi nama penyakit tersebut dengan sebutan COVID-19 (Coronavirus Disease

2019).<sup>(1)</sup>

Awal tahun 2020, dunia digemparkan dengan merebaknya virus baru, yaitu coronavirus jenis baru (SARS-CoV-2) dengan nama penyakit Coronavirus disease 2019 (COVID-19). Virus tersebut berasal dari Wuhan, Tiongkok dan ditemukan pada akhir Desember 2019.<sup>(2,3)</sup>

Coronavirus dapat menular dari manusia ke manusia melalui droplet dengan penyebaran yang semakin cepat. Kemudian akibat penyebaran virus tersebut yang terlalu cepat diberbagai negara di dunia maka WHO mengumumkan COVID-19 sebagai pandemik.<sup>(4)</sup>

Perkembangan kasus COVID-19 menggunakan sumber data World Health Organization (WHO) dan *Public Health Emergency Operating Centre* Kemenkes (PHEOC) dikabarkan Situasi Global Total kasus konfirmasi per tanggal 13 Mei 2020 adalah 4.170.424 kasus dengan 287.399 kematian *Case Fatality Rate* (CFR) 6,9% di 214 negara terjangkit.

COVID-19 pertama kali dilaporkan di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 dengan dua kasus. Data 7 September 2020 menunjukkan kasus yang terkonfirmasi berjumlah 196.989 kasus dan 8.130 kasus kematian, CFR COVID-19 di Indonesia mencapai 4,1%.<sup>(5)</sup> Setelah 1,5 Tahun berlalu COVID- 19 di Indonesia per 16 September 2021 kasus positif menjadi 4.181.309 jiwa dan kasus meninggal 139.919 jiwa.<sup>(6)</sup>

Peningkatan kasus COVID-19 salah satunya berdampak pada pelayanan peserta JKN-KIS di fasilitas kesehatan maupun di kantor pelayanan BPJS Kesehatan. Pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan dan kantor cabang BPJS Kesehatan akibat pandemi tentunya mengalami perubahan tata cara pelayanan

dan jam operasional. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelayanan peserta JKN-KIS di fasilitas kesehatan dan BPJS Kesehatan selama pandemi.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode pengumpulan data menggunakan studi literatur dari berbagai jurnal, buku, peraturan perundang – undangan.

## **HASIL**

Jenis Kepesertaan JKN Kepesertaan BPJS Kesehatan dibagi menjadi dua kelompok sesuai Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2018, yaitu Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan Nasional dan Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non- PBI) Jaminan Kesehatan Nasional. Peserta Bukan PBI JKN terdiri dari Pekerja Bukan Penerima Upah / Peserta Mandiri (PBPU) dan anggota keluarganya, Bukan Pekerja (BP) dan anggota keluarganya, Pekerja Penerima Upah (PPU) dan anggota keluarganya.<sup>(7,8)</sup>

Peserta JKN-KIS baik PBI maupun Non PBI berhak mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Sebelum pandemi Covid-19, pelayanan kesehatan di FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama seperti dokter keluarga, klinik, maupun puskesmas) banyak

dilakukan secara tatap muka, seperti konsultasi medis, edukasi hidup sehat, senam khusus anggota Prolanis, *home visit*, hingga reminder kepada peserta melalui SMS atau WhatsApp untuk kepatuhan minum obat, perilaku hidup sehat atau jadwal pemeriksaan gula darah dan tekanan darah rutin setiap bulan.<sup>(9)</sup>

## PEMBAHASAN

Pelayanan BPJS Kesehatan untuk kepuasan peserta JKN di era pandemi dilakukan dengan digital. BPJS Kesehatan mengoptimalkan aplikasi mobile JKN saat pandemik COVID-19 dalam melayani peserta agar peserta tetap tinggal dirumah selama pandemi dan menghindari kerumunan.

BPJS Kesehatan berharap masyarakat dapat mengoptimalkan aplikasi mobile JKN hingga tidak bersentuhan langsung dengan pelayanan di fasilitas kesehatan bahkan di kantor BPJS Kesehatan. Peserta JKN dapat mengakses aplikasi mobile JKN menggunakan *smartphone* selama 24 jam. Fasilitas yang disediakan dalam aplikasi mobile JKN adalah data kepesertaan, ketersediaan tempat tidur, premi, ubah data kepesertaan, skrining mandiri COVID- 19, teleconsulting, informasi jadwal antrean operasi, daftar obat bagi peserta dengan penyakit kronis yang ditanggung BPJS Kesehatan, serta fitur pengaduan /

keluhan peserta.<sup>(10,11)</sup>

Pemanfaatan layanan administratif BPJS Kesehatan melalui kanal digital mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Misalnya, sampai dengan Agustus 2020, aplikasi Mobile JKN sudah digunakan oleh 9,9 juta peserta JKN-KIS. Perubahan lokasi FKTP, dan perubahan alamat peserta JKN-KIS adalah fitur-fitur di Mobile JKN yang paling banyak dimanfaatkan penggunaannya. Demikian halnya juga layanan melalui BPJS Kesehatan Care Center 1500 400. Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan selain menggunakan Mobile JKN dan Care Center 1500 400, peserta bisa menggunakan pelayanan melalui WhatsApp (PANDAWA), Chat Assistant JKN (Chika).<sup>(12)</sup>

Pelayanan kontak tidak langsung ini memanfaatkan berbagai media komunikasi antara lain aplikasi Mobile JKN, telepon, berbagai platform pesan singkat seperti WhatsApp dan Telegram, serta melalui media telekonsultasi lainnya. Dokter di FKTP akan memberikan konsultasi sesuai keluhan peserta, dan memberikan rekomendasi sesuai kebutuhan peserta.<sup>(13)</sup>

Kegiatan pemeriksaan gula darah dan tekanan darah rutin tersebut dilakukan secara langsung dan terjadwal dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Kontak langsung di FKTP ini juga mengoptimalkan sistem antrean

online maupun platform lainnya yang telah disediakan, supaya tidak terjadi antrean pasien di FKTP. Saat ini sebagian besar FKTP juga sudah menerapkan sistem antrean pelayanan berbasis online yang terintegrasi dengan aplikasi Mobile JKN.<sup>(13)</sup>

BPJS Kesehatan juga menerapkan kebijakan khusus terkait pelayanan obat Program Rujuk Balik (PRB) di masa pandemi ini. Pelayanan ini diberikan untuk pasien penderita penyakit kronis salah satunya diabetes melitus tipe 2 dan hipertensi dengan kondisi stabil dan masih memerlukan pengobatan atau asuhan keperawatan jangka panjang yang dilaksanakan di FKTP atas rekomendasi atau rujukan dari Dokter Spesialis/Sub Spesialis yang merawat. Ketentuan khususnya adalah, dokter FKTP dapat meresepkan obat PRB untuk kebutuhan maksimal dua bulan dengan peresepan tiap bulan maksimal 30 hari.

Pengambilan obat pada bulan ke-2 dapat dilakukan secara langsung ke Apotek PRB tanpa harus melakukan kontak langsung dengandokter FKTP kecuali ada keluhan, atau menggunakan mekanisme pengiriman obat. Berbagai ketentuan khusus ini berlaku sementara untuk meresponpenyebaran Covid-19.<sup>(13)</sup>

Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Klinik / FKTP pada masa adaptasi kebiasaan baru, maka pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang

berlaku dan dimodifikasi untuk mencegah penularan COVID-19.

Standar Operasional Pelayanan (SOP) Klinik / FKTP selama pandemic seperti menerapkan triase/skrining terhadap setiap pengunjung Klinik, mewajibkan setiap orang dalam Klinik menggunakan masker (pasien, pengantar pasien, pemberi pelayanan, pegawai Klinik), menyediakan tempat cuci tangan dan hand sanitizer, mengubah alur pelayanan, menyediakan ruang khusus untuk pemeriksaan *Influenza Like Illness* (ILI) (bila memungkinkan), mengatur jarak yang cukup antara petugas pemeriksa dan pasien pada saat pelayanan minimal 1 meter, menggunakan kotak khusus atau sekat pembatas transparan antara petugas pemberi pelayanan dengan pasien yang mendapatkan tindakan yang berpotensi menimbulkan aerosol dan melakukan desinfeksi secara berkala.<sup>(14)</sup>

## SIMPULAN

Peningkatan kasus COVID-19 salah satunya berdampak pada pelayananpeserta JKN-KIS di fasilitas kesehatan maupun di kantor pelayanan BPJS Kesehatan. Inovasi dengan pelayanan digital dilakukan BPJS Kesehatan maupun pemilik FKTP dalam memberikan pelayanan terbaik kepada peserta JKN-KIS. Pelayanan digitalseperti menggunakan mobile JKN, care center, konsultasi dokter via *smartphone*.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Sendhi T. P., Dian M. *Need, Demand dan Supply Pada Kualitas Layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat I Bpjs Kesehatan Era Pandemi Covid-19 Di Wilayah Malang Raya*. Preventia: Indonesian Journal of Public Health. 2021;6(2):13-22
2. WHO. *WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020*. Geneva; 2020.
3. Indonesia PDP. *Panduan Praktik Klinis: Pneumonia 2019-nCoV*. PDIP; 2020.
4. WHO. *Coronavirus disease (Covid-19) Pandemic*. Geneva; 2020.
5. Kemenkes. *Situasi Terkini Perkembangan Coronavirus Disease (COVID-19)*. Jakarta; 2020.
6. Satgas Covid RI. *Perkembangan Kasus COVID-19 di Indonesia per 17 September 2021*. Jakarta; 2021.
7. Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2018. Jakarta; 2018.
8. Nurvita, Silvia. 2019. *Gambaran Kepesertaan JKN Tahun 2019*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 2019;7(3).
9. BPJS Kesehatan. *BPJS Mendengar Media Info BPJS Kesehatan Edisi 95*. Jakarta; 2020.
10. Zahry, dkk. *Kepesertaan Program BPJS Kesehatan Di Tengah Wabah Pandemic Covid-19*. *Lex journal : kajian hukum & keadilan*; 2020.
11. Hadi Setia Tunggal. *Tanya Jawab SJSN & BPJS Sistem Jaminan Sosial Nasional & badan Penyelenggara Jamina Sosial kesehatan dan Ketenagakerjaan*. Jakarta; 2016.
12. BPJS Kesehatan. *Siaran Pers Ini Deretan Layanan Serba Mudah dari BPJS Kesehatan untuk Badan Usaha*. Jakarta; 2020.
13. BPJS Kesehatan. *BPJS Mendengar Media Info BPJS Kesehatan Edisi 95*. Jakarta; 2020.
14. Kementerian Kesehatan RI. *Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan di Klinik Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru*. Jakarta; 2020.