



Penerapan Prinsip New Public Service (NPS) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang

Savira Fajar Meyriyani¹, Nanan Sujana², Pri Utami³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Received: 19 Desember 2023
Revised: 02 Januari 2024
Accepted: 09 Januari 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah penerapan Prinsip New Public Service dalam pelayanan pembuatan Kartu Indonesia Sehat melalui BPJS Kota Tangerang dan untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi pegawai BPJS Kota Tangerang dalam menerapkan Prinsip New Public Service dalam pelayanan pembuatan KIS. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Jenis dan sumber data pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik Analisa data antara lain, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Konsep teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Prinsip New Public Service menurut Denhardt J.V & Denhardt R.B (2003). Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan indikator pada penelitian ini, diantaranya : *Serve citizens, not customers* (melayani masyarakat bukan pelanggan), *Seek the public interest* (mengutamakan kepentingan publik), *Value citizenship over entrepreneurship* (lebih menghargai warga negara/masyarakat daripada kewirausahaan), *Think strategically, act democratically* (berpikir strategis, bertindak demokratis), *Recognize that accountability isn't simple* (menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah), *Serve rather than steer* (melayani daripada mengendalikan), *Value people, not just productivity* (menghargai orang, bukan produktivitas semata), menunjukkan hasil penelitian yang sudah berjalan secara optimal dalam menerapkan Prinsip New Public Service dalam pembuatan Kartu Indonesia Sehat melalui aplikasi Mobile JKN, akan tetapi masih perlu dikembangkan secara lebih baik lagi karena masih adanya hambatan terutama untuk kelompok lansia dan yang tidak memahami tentang teknologi. Hal lainnya yang menjadi hambatan dalam menerapkan Prinsip New Public Service, yaitu terbatasnya anggaran yang menjadikan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai pembuatan Kartu Indonesia Sehat melalui aplikasi Mobile JKN.

Keywords: Prinsip New Public Service, Kartu Indonesia Sehat, BPJS Kota Tangerang

(*) Corresponding Author: savirafajarmeyriani44@gmail.com

How to Cite: Meyriyani, S. F., Sujana, N., & Utami, P. (2024). Penerapan Prinsip New Public Service (NPS) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10499283>.

PENDAHULUAN

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat diperlukan dalam dunia bisnis ataupun organisasi dalam upaya memenangkan persaingan

untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya, setiap pelaku bisnis ataupun organisasi merasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja. Oleh karena itu, penting untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi saat ini. Demikian halnya, dalam jaminan kesehatan juga dibutuhkan penerapan teknologi seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi saat ini. Sistem pelayanan konvensional mulai bergeser menuju sistem pelayanan berbasis elektronik. Salah satunya dengan hadirnya aplikasi mobile JKN sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). BPJS Kesehatan juga tidak ketinggalan untuk terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada. Hal ini dapat dilihat melalui terobosan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat (Prasetiyo & Safuan, 2022).

Aplikasi Mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (*self service*). Pada 24 April 2022 pembuatan Kartu Indonesia Sehat bisa dilakukan secara online melalui aplikasi Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dalam UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Sebagaimana yang tertera di dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengatakan bahwa adanya jaminan sosial yang diwajibkan bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Salah satu program yang telah diluncurkan oleh pemerintah dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai bagi rakyat miskin salah satunya adalah Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang baru dikeluarkan oleh pemerintahan baru Presiden Jokowi (Widiastuti, 2017).

Paradigma *New Public Service* (NPS) memperlakukan pengguna layanan publik sebagai warga negara (*citizen*) bukan sebagai pelanggan (*customer*). Administrasi tidak sekedar bagaimana memuaskan pelanggan tapi juga bagaimana memberikan hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik. Denhardt J.V & Denhardt R.B (2003) menguraikan ada tujuh prinsip penting dalam *New public Service* antara lain:

1) *Serve citizens, not customers* (melayani masyarakat bukan pelanggan)

Keperhatian publik merupakan hasil dialog tentang nilai-nilai bersama daripada agregasi kepentingan pribadi perorangan maka abdi masyarakat tidak semata-mata menanggapi tuntutan pelanggan tetapi justru memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantara warga negara. Karena dengan kata melayani akan jauh lebih beda karena rakyat wajib di layani semaksimal mungkin.

2) *Seek the public interest* (mengutamakan kepentingan publik)

Administrator publik harus memberikan sumbangsih untuk membangun kepentingan publik bersama. Tujuannya tidak untuk menemukan solusi cepat yang diarahkan oleh pilihan-pilihan perorangan tetapi menciptakan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama.

3) *Value citizenship over entrepreneurship* (lebih menghargai warga negara/masyarakat daripada kewirausahaan)

Kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangan bagi masyarakat daripada dijalankan oleh para manajer wirausaha yang bertindak seolah-olah uang masyarakat adalah milik mereka sendiri. Dengan memandang lebih berharga warga negara dari pada usaha, suatu daerah akan mementingkan masyarakat walaupun inovasi juga sangatlah penting.

4) *Think strategically, act democratically* (berpikir strategis, bertindak demokratis)

Kebijakan dan program untuk memenuhi kepentingan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggung jawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif.

5) *Recognize that accountability isn't simple* (menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah)

Aparatur publik seharusnya tidak hanya mengutamakan kepentingan pasar, mereka juga harus mengutamakan ketaatan pada konstitusi, hukum, nilai masyarakat, nilai politik, standard profesional, dan kepentingan warga negara.

6) *Serve rather than steer* (melayani daripada mengendalikan)

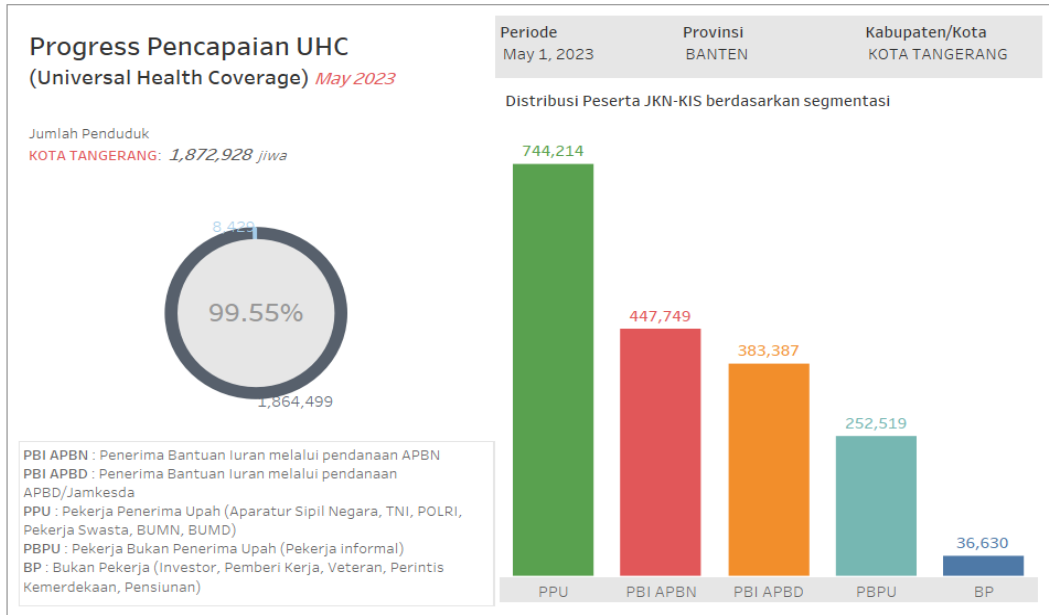
Penting sekali bagi aparatur publik untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat ke arah nilai baru.

7) *Value people, not just productivity* (menghargai orang, bukan produktivitas semata)

Organisasi publik beserta jaringannya lebih memungkinkan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang jika dijalankan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan kepada semua orang (Denhardt, Janet V, and Robert B. Denhardt, 2003).

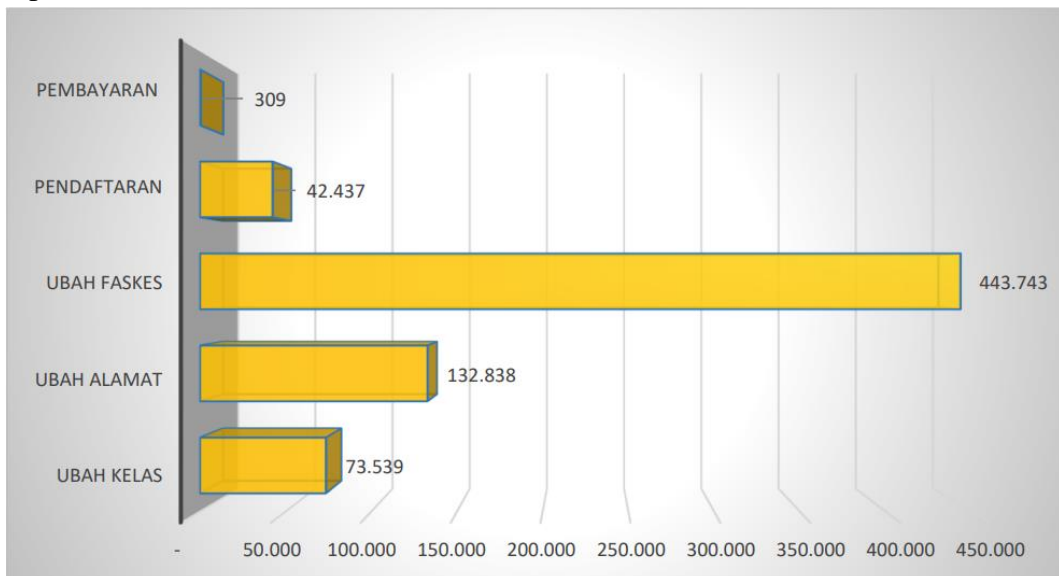
Berikut ini adalah diagram data jumlah penduduk Di Kota Tangerang, yaitu masyarakat yang sudah membuat Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan yang belum membuat Kartu Indonesia Sehat (KIS):

Gambar 1.1 Peserta JKN-KIS



Sumber BPJS Kesehatan Kota Tangerang

Berikut ini adalah diagram data jumlah penduduk yang menggunakan aplikasi Mobile JKN:



Gambar 1.2 Pengguna Aplikasi Mobile JKN

Sumber BPJS Kesehatan Kota Tangerang

Namun, berdasarkan permasalahan yang ada dilihat dari ulasan pada aplikasi Mobile JKN masyarakat merasa kurang efektif. Masih banyak masyarakat yang kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN tersebut. Disamping itu terkadang masyarakat kesulitan untuk mengakses Aplikasi Mobile JKN dikarenakan gangguan jaringan/sinyal, aplikasi Mobile JKN yang sering error

dalam pembuatan akun dan perubahan data serta perubahan lokasi layanan faskes (fasilitas kesehatan).

Faktor lain yang menghambat kinerja kerja Aplikasi Mobile JKN yaitu kurang tanggapnya pegawai kantor BPJS dalam menjalankan tugasnya, dilihat dari respon pegawai BPJS Kesehatan yang lambat dalam memproses data di Aplikasi Mobile JKN. Adapun masalah yang sering terjadi di masyarakat yaitu masyarakat sulit melakukan registrasi pendaftaran di aplikasi tersebut, registrasi dilakukan menggunakan nomor handphone, namun masyarakat mengeluh karena tidak munculnya kode OTP setelah melakukan pendaftaran guna melanjutkan pendaftaran selanjutnya. Kelemahan lain dari Aplikasi Mobile JKN ialah kesulitan dalam login untuk masuk ke menu Aplikasi Mobile JKN selain itu ketika masyarakat sedang menggunakan aplikasi Mobile JKN tetapi, aplikasi tersebut tiba-tiba error.

Masalah-masalah yang sering terjadi dan dirasakan langsung oleh masyarakat yang menggunakan aplikasi Mobile JKN tersebut dapat berdampak negatif kepada kinerja pegawai BPJS Kota Tangerang, karena masyarakat merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPJS Kota Tangerang. Oleh karena itu, hasil dari penelitian yang dilakukan dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan atau memperbaiki aplikasi Mobile JKN tersebut dengan optimal, supaya masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut merasa senang atas pengoptimalan dari pegawai BPJS Kota Tangerang mengenai aplikasi Mobile JKN dengan cara menerapkan prinsip *New Public Service* (NPS) agar pelayanan menjadi jauh lebih baik lagi.

Berdasarkan latar belakang ini maka penulis akan melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui bagaimanakah penerapan Prinsip *New Public Service* dalam pelayanan pembuatan Kartu Indonesia Sehat melalui BPJS Kota Tangerang dan untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi pegawai BPJS Kota Tangerang dalam menerapkan Prinsip *New Public Service* dalam pelayanan pembuatan KIS, maka peneliti berencana melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan Prinsip *New Public Service* (NPS) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang”.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Melalui metode penelitian ini, peneliti bermaksud memberi gambaran atau mendeskripsikan mengenai fenomena-fenomena yang terdapat di dalam masalah yang akan diteliti, yaitu mengenai kejadian-kejadian yang bersifat empiris dalam penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) dalam pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang. Data dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Jenis dan sumber data pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik Analisa data antara lain, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Prinsip *New Public Service* (NPS) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang

Aparatur pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip-prinsip *New Public Service* (NPS) agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti akan membahas mengenai Penerapan Prinsip *New Public Service* (NPS) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang. Peneliti menggunakan teori Prinsip *New Public Service* (NPS) dari Denhardt J.V & Denhardt R.B (2003) sebagai acuan dan pembahasan di dalam penelitian ini, teori Prinsip *New Public Service* (NPS) menurut Denhardt J.V & Denhardt R.B (2003) terdiri dari 7 (tujuh) indikator diantaranya, yaitu *Serve citizens, not customers* (melayani masyarakat bukan pelanggan), *Seek the public interest* (mengutamakan kepentingan publik), *Value citizenship over entrepreneurship* (lebih menghargai warga negara/masyarakat daripada kewirausahaan), *Think strategically, act democratically* (berpikir strategis, bertindak demokratis), *Recognize that accountability isn't simple* (menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah), *Serve rather than steer* (melayani daripada mengendalikan), *Value people, not just productivity* (menghargai orang, bukan produktivitas semata). Ketujuh indikator inilah yang akan dibahas dalam hasil pembahasan penelitian, adapun hasil penelitian sebagai berikut:

1) *Serve citizens, not customers* (melayani masyarakat bukan pelanggan)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota dalam hal ini telah menyediakan informasi lengkap mengenai pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) melalui aplikasi Mobile JKN baik di dalam aplikasi itu sendiri maupun melalui sosial media yang dimiliki. Fitur-fitur terkait keluhan dan pengaduan dari masyarakat atau peserta juga sudah ada di dalam aplikasi Mobile JKN, sehingga pihak BPJS dapat memantau dan menyelesaikan keluhan dengan cepat. Apabila aplikasi Mobile JKN sedang eror atau *maintenance*, BPJS Kota Tangerang menyediakan layanan alternatif melalui PANDAWA (Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp). Hal ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk tetap mendapatkan pelayanan meskipun aplikasi sedang tidak berfungsi. Hal ini juga menunjukkan komitmen pihak BPJS untuk memberikan pelayanan yang baik dan memperbaiki kesalahan dalam aplikasi Mobile JKN.

2) *Seek the public interest* (mengutamakan kepentingan publik)

BPJS Kota Tangerang menyediakan dua jenis kepesertaan, yaitu untuk peserta penerima bantuan iuran dan peserta bukan penerima bantuan iuran. Upaya ini dilakukan untuk memastikan kepentingan masyarakat di daerah terpenuhi. BPJS Kota Tangerang mengklaim bahwa pelayanan yang mereka berikan didasarkan pada kajian dari pemerintah pusat maupun daerah, sehingga mencerminkan upaya untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan publik. Penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk pembuatan KIS dinilai sangat bermanfaat dan efektif oleh masyarakat. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk membuat KIS dengan mudah tanpa harus datang ke kantor BPJS, dan aksesnya dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Meskipun aplikasi Mobile JKN dianggap efektif oleh banyak responden, masyarakat lansia atau yang kurang mengerti tentang teknologi seringkali menghadapi kendala dalam menggunakan aplikasi ini. Beberapa dari mereka

memerlukan bantuan dari keluarga atau orang lain untuk menggunakan aplikasi tersebut.

3) *Value citizenship over entrepreneurship* (lebih menghargai warga negara/masyarakat daripada kewirausahaan)

Pihak BPJS Kota Tangerang telah memberikan perhatian kepada nilai moral pegawai pelayanan publik dalam memberikan bantuan kepada warga negara yang membutuhkan dan memberikan penjelasan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan informasi. Mereka memahami bahwa pengguna aplikasi Mobile JKN tidak hanya terdiri dari anak muda, ibu-ibu, dan bapak-bapak, tetapi juga lansia. Oleh karena itu, BPJS memastikan bahwa aplikasi ini dapat diakses dengan mudah dan memberikan manfaat yang baik bagi seluruh peserta. Untuk mendapatkan respon dari masyarakat, BPJS Kota Tangerang melakukan sosialisasi ke berbagai daerah dan tempat dengan anggaran yang terbatas. Bidang kepesertaan, pelayanan peserta, dan komunikasi bertanggung jawab dalam melakukan sosialisasi dan penanganan segmen peserta yang berbeda. Selain itu, BPJS juga memanfaatkan media sosial, call center, dan website mereka untuk menyebarkan informasi tentang pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS). Dalam kegiatan sosialisasi, BPJS bekerja sama dengan Kecamatan dan Kelurahan di Kota Tangerang. Mereka juga menyediakan pelayanan mobile yang beroperasi setiap hari dalam jam kerja, dengan harapan masyarakat lebih memahami dan mudah mendapatkan informasi mengenai pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) melalui aplikasi Mobile JKN.

4) *Think strategically, act democratically* (berpikir strategis, bertindak demokratis)

Secara garis besar, pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) melalui aplikasi Mobile JKN di BPJS Kota Tangerang dianggap telah berjalan secara efektif oleh beberapa pihak, termasuk staf BPJS dan masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut. Penggunaan aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang BPJS. Hal ini menyiratkan bahwa langkah strategis dalam memanfaatkan teknologi telah memberikan dampak positif dalam efisiensi dan kualitas layanan.

Meskipun pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) melalui aplikasi Mobile JKN dianggap efektif oleh sebagian masyarakat, terdapat juga kendala dan tantangan yang dihadapi. Beberapa masyarakat masih kurang paham tentang aplikasi tersebut, terutama mereka yang kurang familiar dengan teknologi, seperti kelompok lansia. Dalam hal ini, partisipasi demokratis dapat ditingkatkan dengan mendengarkan masukan dari kelompok masyarakat yang merasa kesulitan dalam mengakses atau menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, sosialisasi yang lebih intensif dan tepat sasaran perlu dilakukan untuk memastikan semua kalangan masyarakat dapat merasakan manfaat dari aplikasi Mobile JKN.

5) *Recognize that accountability isn't simple* (menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah)

Staf BPJS Kota Tangerang menunjukkan bahwa jika terdapat penyalahgunaan data atau penggandaan akun dalam pelayanan KIS, BPJS akan bertindak dengan menonaktifkan akun yang terlibat. Masyarakat yang memiliki akun ganda akan dinonaktifkan sementara hingga mereka melapor ke pihak BPJS dan salah satu akunnya bisa diaktifkan kembali. BPJS Kota Tangerang juga menjalankan aturan Kemendagri untuk selalu mengupdate data-data dari pengguna KIS guna memantau

kemungkinan penyalahgunaan data tersebut.

6) *Serve rather than steer* (melayani daripada mengendalikan)

Indikator ini menunjukkan pendekatan pelayanan publik yang diutamakan adalah melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik, efisien, dan ramah. BPJS Kota Tangerang berusaha untuk tidak mengendalikan atau mempersulit masyarakat dalam memperoleh layanan, tetapi lebih fokus pada memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses pembuatan KIS melalui aplikasi Mobile JKN terbuka bagi semua masyarakat, baik yang sudah terdaftar sebagai peserta BPJS maupun yang belum terdaftar. Semua petunjuk mengenai prosedur pembuatan KIS sudah dijelaskan secara rinci dalam aplikasi Mobile JKN itu sendiri.

7) *Value people, not just productivity* (menghargai orang, bukan produktivitas semata)

BPJS Kota Tangerang telah menyusun langkah-langkah dan strategi tertentu untuk memberikan tanggapan dan solusi yang memuaskan bagi masyarakat. BPJS Kota Tangerang telah menyediakan aplikasi Sistem Informasi Pelaporan Perusahaan (SIPP) BPJS sebagai salah satu kanal untuk melaporkan keluhan terkait aplikasi Mobile JKN. Jika masyarakat mengalami masalah seperti aplikasi eror atau tidak bisa digunakan sama sekali, mereka dapat melaporkannya melalui SIPP BPJS. Selain itu, masyarakat juga bisa menghubungi *call center* BPJS Kota Tangerang untuk memberikan laporan pengaduan terkait masalah yang dihadapi. Penerapan *Service Level Agreement* (SLA) memastikan adanya komitmen dari BPJS untuk menyelesaikan permasalahan dengan tepat waktu.

Hambatan yang Dihadapi Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang dalam Menerapkan Prinsip *New Public Service* (NPS) dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan-hambatan yang dihadapi pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang dalam menerapkan Prinsip *New Public Service* (NPS) untuk pelayanan pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah sebagai berikut:

- a. Salah satu hambatan utama dalam meningkatkan pelayanan publik adalah keterbatasan anggaran. Dengan anggaran yang terbatas, BPJS Kota Tangerang kurang optimal dalam melakukan kegiatan sosialisasi ke daerah-daerah mengenai pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang mengakibatkan masih adanya pelapor atau masyarakat yang mengalami kesulitan ketika melakukan pendaftaran karena mereka memiliki sedikit pemahaman dalam menggunakan handphone.
- b. Aplikasi Mobile JKN yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang yang merupakan sistem pendaftaran pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) serta pengelolaan pengaduannya bersifat *online* dan memanfaatkan teknologi internet, tidak menutup kemungkinan akan terjadi error baik pada sistem maupun jaringannya.

Upaya yang Dihadapi Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang dalam Menerapkan Prinsip *New Public Service* (NPS) dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS)

Berdasarkan hambatan-hambatan yang dihadapi pegawai BPJS Kota Tangerang terkait penerapan Prinsip *New Public Service* (NPS) dalam pelayanan

pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang, beberapa upaya strategis dapat dilakukan guna mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi pegawai BPJS Kota Tangerang, sebagai berikut:

a. Peningkatan Anggaran untuk Sosialisasi

BPJS Kota Tangerang dapat berupaya meningkatkan alokasi anggaran khusus untuk kegiatan sosialisasi tentang pendaftaran Kartu Indonesia Sehat (KIS) ke daerah-daerah. Dengan dana yang lebih memadai, BPJS dapat mengadakan pelatihan dan workshop bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan pemahaman dalam menggunakan handphone maupun teknologi, hal ini akan membantu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap proses pendaftaran dan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

b. Peningkatan Kualitas Aplikasi dan Sistem

BPJS Kota Tangerang perlu melakukan evaluasi berkala terhadap aplikasi Mobile JKN, termasuk peningkatan dalam pengelolaan sistem dan keamanan jaringan. Sehingga, dapat mengurangi potensi terjadinya kesalahan atau error dalam sistem, yang dapat menghambat pendaftaran atau penggunaan aplikasi.

c. Kolaborasi dengan Pihak Eksternal

BPJS Kota Tangerang dapat menjalin kerja sama dengan lembaga-lembaga pendidikan atau komunitas di daerah, untuk membantu menyebarkan informasi mengenai KIS dan cara pendaftarannya kepada masyarakat. Kolaborasi dengan penyedia layanan telekomunikasi juga dapat membantu memfasilitasi akses teknologi yang lebih baik bagi masyarakat.

Dengan mengimplementasikan upaya-upaya tersebut, BPJS Kota Tangerang dapat secara bertahap mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam menerapkan Prinsip *New Public Service* (NPS) dan meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) untuk masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini, maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam Penerapan Prinsip *New Public Service* (NPS) dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang dengan menggunakan pendekatan teori Prinsip *New Public Service* (NPS) menurut Denhardt J.V & Denhardt R.B (2003) sebagaimana yang telah diuraikan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. BPJS Kota Tangerang telah berupaya dengan baik untuk melayani masyarakat sebagai warga negara dan mengutamakan kepentingan publik melalui aplikasi Mobile JKN. Mereka memahami pentingnya kepercayaan masyarakat dan berusaha memberikan pelayanan yang baik dan responsif. Meskipun telah mencapai beberapa kemajuan, masih ada tantangan dalam mencapai inklusivitas dan partisipasi demokratis bagi seluruh peserta JKN, terutama kelompok lansia. BPJS Kota Tangerang juga menyadari kompleksitas akuntabilitas dan berkomitmen untuk mengatasi masalah penyalahgunaan data serta meningkatkan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, mereka berorientasi pada pelayanan dan menghargai kebutuhan masyarakat sebagai landasan utama dalam memberikan layanan publik yang bermanfaat dan

berkualitas.

2. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan penerapan Prinsip *New Public Service* (NPS), BPJS Kota Tangerang perlu mengatasi hambatan-hambatan tersebut dengan cara mengalokasikan anggaran yang cukup untuk sosialisasi, termasuk di daerah-daerah terpencil. Selain itu, BPJS juga perlu memperhatikan dan memperbaiki stabilitas dan kehandalan sistem aplikasi Mobile JKN agar masyarakat dapat menggunakan layanan Kartu Indonesia Sehat (KIS) secara lebih mudah dan lancar. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik BPJS Kota Tangerang dapat lebih efektif dan efisien, sesuai dengan prinsip-prinsip *New Public Service* (NPS).

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Yacob, S., & Edward. (2022). Kualitas Layanan Mobile dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di BPJS Kesehatan Kota Jambi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 485–496. <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/984>
- BPJS Kesehatan. (2017). *BPJS Kesehatan*. BPJS Kesehatan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/home>
- Denhardt, Janet V, and Robert B. Denhardt. (2003). *The New Public Rather Service : than Steering Serving*. 60(6), 549–559.
- Jaya, I. M. L. M. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Quadra
- Krisdayanti, W. (2021). Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan. *Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan*.
- Lawati, Susi, Firdaus, F. (2019). 1 Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK). *Jurnal Ilmu Kebijakan*, 2(2), 1–7.
- Morissan. (2019). *Riset Kualitatif*. Prenadamedia Group.
- Prasetiyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>
- Rahmawati, N. (2019). Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) Pada Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. *Program Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area Medan*, 8(5), 55.
- Soselisa, H. C., & Puturu, D. (2021). Penerapan Prinsip New Public Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 2(2), 315–330. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i2.p315-330>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sumarto, R. H. (2018). New Public Service Pada Pelayanan Kesehatan (Kajian Pelayanan Kesehatan melalui BPJS Kesehatan). *Public Corner*, 13(2), 1–12. <https://doi.org/10.24929/fisip.v13i2.656>
- Widiastuti, I. (2017). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 91–101.