

## RINGKASAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan bertugas menyediakan jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). BPJS Kesehatan menghadapi tantangan dalam memastikan kesetaraan pelayanan, terutama di masa pandemi Covid-19, di mana banyak peserta mengalami kesulitan dalam membayar iuran akibat krisis ekonomi. Salah satu solusi yang diterapkan untuk mengatasi masalah ini adalah melalui Program Rencana Pembayaran Bertahap (Rehab). Program ini memungkinkan peserta untuk melunasi tunggakan iuran secara bertahap melalui aplikasi Mobile JKN, dengan tujuan mengaktifkan kembali status kepesertaan dan mempermudah akses layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi Program Rehab pada aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Purbalingga.

Penelitian ini menggunakan Model Transformasi *e-government* oleh Bertot, Jaeger, dan Grimes (2010), yang terdiri atas transformasi layanan publik, peningkatan efisiensi, aksesibilitas dan partisipasi, serta transparansi dan akuntabilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan observasi melalui pengumpulan data berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pihak yang berhasil diwawancarai pada penelitian ini adalah Pejabat dan Staff BPJS Kesehatan, serta peserta BPJS Kesehatan yang berkaitan dengan Program Rehab pada Aplikasi Mobile JKN. Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengamati pengimplementasian Program Rehab pada Aplikasi Mobile JKN. Dokumentasi yang didapatkan dalam penelitian ini adalah dokumen yang relevan dengan Program Rehab. Teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana, yang melibatkan tiga tahapan yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan validitas data, peneliti menggunakan triangulasi sumber, yang membandingkan data dari berbagai sumber dan alat untuk memperoleh hasil yang lebih valid.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Purbalingga telah mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi layanan. Aplikasi ini mengurangi antrian panjang di kantor BPJS dan memungkinkan masyarakat mengakses layanan kesehatan secara online. Melalui fitur Rehab, peserta dapat membayar tunggakan iuran secara bertahap, yang mendukung peningkatan kualitas layanan. Aplikasi Mobile JKN dan Program Rehab juga meningkatkan efisiensi waktu, optimalisasi sumber daya, serta mempermudah administrasi dan akses informasi bagi peserta. Program Rehab dapat membantu meningkatkan partisipasi peserta, serta memberikan fleksibilitas dalam pembayaran tunggakan iuran meskipun menghadapi kesulitan finansial.

**Kata Kunci:** BPJS Kesehatan, *e-government*, Mobile JKN, Program Rehab

## SUMMARY

BPJS Kesehatan is tasked with providing health insurance for all Indonesian people through the JKN (National Health Insurance) program. BPJS Kesehatan faces challenges in ensuring equality of service, especially during the COVID-19 pandemic, where many participants have difficulty paying contributions due to the economic crisis. One solution implemented to overcome this problem is through the REHAB Program (Gradual Payment Plan). This program allows participants to pay off contribution arrears in stages through the Mobile JKN application, with the aim of reactivating participant status and facilitating access to health services. This study aims to examine the implementation of the REHAB Program on the Mobile JKN application at the Purbalingga BPJS Kesehatan Branch Office.

This study uses the e-government Transformation Model by Bertot, Jaeger, and Grimes (2010), which consists of public service transformation, increased efficiency, accessibility and participation, and transparency and accountability. The research method used is a qualitative method with a descriptive and observational approach through data collection based on interviews, observations, and documentation. The parties who were successfully interviewed in this study were BPJS Kesehatan Officials and Staff, as well as BPJS Kesehatan participants related to the Rehab Program on the JKN Mobile Application. Observations in this study were conducted by observing the implementation of the Rehab Program on the JKN Mobile Application. The documentation obtained in this study is a document that is relevant to the Rehab Program. The informant selection technique used purposive sampling. Data analysis was carried out using the interactive analysis model from Miles, Huberman, and Saldana, which involves three stages, namely data condensation, data presentation, and drawing conclusions. To ensure data validity, researchers used source triangulation, which compares data from various sources and tools to obtain more valid results.

The results of the study show that the implementation of the Mobile JKN application at the Purbalingga BPJS Kesehatan Branch has facilitated access and increased service efficiency. This application reduces long queues at the BPJS office and allows the public to access health services online. Through the Rehab feature, participants can pay arrears in stages, which supports improving the quality of service. The Mobile JKN application and the Rehab Program also increase time efficiency, optimize resources, and facilitate administration and access to information for participants. The Rehab Program can help increase participant participation, as well as provide flexibility in paying arrears despite facing financial difficulties.

**Keywords:** BPJS Kesehatan, e-government, Mobile JKN, Program Rehab