

**PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI TAGIHAN IURAN BPJS KESEHATAN
MANDIRI MELALUI MOBILE JKN (KAITANNYA DENGAN TRANSPARANSI PIUTANG
PESERTA)**

Dani Rachman

e-mail : dani.rachman1993@gmail.com

Fia Selpiani

e-mail : selpianifia4@gmail.com

Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bale Bandung

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur pelayanan informasi tagihan iuran BPJS Kesehatan mandiri melalui aplikasi Mobile JKN serta mengkaji pengaruhnya terhadap transparansi data piutang peserta. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi peserta dalam mengakses layanan tersebut serta solusi yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis dilakukan dengan membandingkan praktik di lapangan dengan teori pelayanan publik dan sistem informasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan informasi tagihan iuran melalui Mobile JKN telah berjalan secara sistematis, mulai dari login aplikasi, akses menu informasi iuran, hingga penyajian data tagihan dan riwayat pembayaran secara real-time. Penerapan sistem ini mampu meningkatkan transparansi data piutang peserta karena informasi dapat diakses secara mandiri oleh peserta. Namun, masih terdapat kendala seperti gangguan sistem, ketidaksinkronan data, serta rendahnya literasi digital peserta. Dengan demikian, diperlukan peningkatan stabilitas sistem, integrasi data, serta edukasi kepada peserta agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan transparansi data piutang semakin meningkat.

Kata kunci: Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Tagihan Iuran, Transparansi, Piutang Peserta

I. PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu program strategis pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan layanan kesehatan yang merata dan terjangkau. Program ini diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan sebagai badan hukum publik yang bertanggung jawab dalam mengelola jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Seiring dengan meningkatnya jumlah peserta JKN, kebutuhan akan sistem pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan menjadi semakin penting. Dalam pelaksanaan program JKN, salah satu aspek yang menjadi perhatian utama adalah pengelolaan iuran peserta, khususnya peserta mandiri. Peserta mandiri memiliki kewajiban untuk membayar iuran secara rutin setiap bulan.

Keterlambatan atau ketidakpatuhan dalam pembayaran iuran akan menimbulkan piutang yang dapat memengaruhi keberlanjutan program JKN. Oleh karena itu, diperlukan sistem yang mampu memberikan informasi tagihan iuran secara jelas, akurat, dan mudah diakses oleh peserta. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, BPJS Kesehatan mengembangkan inovasi digital berupa aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini dirancang untuk

**PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI TAGIHAN
IURAN BPJS KESEHATAN MANDIRI MELALUI
MOBILE JKN (KAITANNYA DENGAN TRANSPARASI
PIUTANG PESERTA)| Dani Rachman, Fia Selpiani**

memberikan kemudahan akses informasi kepada peserta, termasuk informasi tagihan iuran, status kepesertaan, serta riwayat pembayaran. Dengan adanya Mobile JKN, peserta tidak lagi harus datang ke kantor BPJS untuk mendapatkan informasi, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan praktis.

Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala, seperti gangguan sistem, ketidaksesuaian data, serta rendahnya tingkat pemahaman peserta dalam menggunakan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah berbasis digital, masih diperlukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis prosedur pelayanan informasi tagihan iuran melalui Mobile JKN serta mengkaji pengaruhnya terhadap transparansi data piutang peserta.

II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN FOKUS PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Prosedur dan Pelayanan Informasi dalam Pelayanan Publik

Prosedur merupakan serangkaian langkah kerja yang disusun secara sistematis dan berurutan untuk menyelesaikan suatu aktivitas secara konsisten. Dalam pelayanan publik, prosedur berfungsi sebagai pedoman agar pelayanan dapat berjalan secara tertib, efisien, dan akuntabel. Prosedur yang baik harus jelas, mudah dipahami, serta mampu meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan. Pelayanan informasi merupakan kegiatan penyampaian data atau keterangan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi secara cepat, tepat, dan akurat. Dalam konteks pelayanan publik, informasi yang disampaikan harus transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan dalam pelayanan, dari yang bersifat manual menjadi berbasis digital, sehingga meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

2.1.2 Mobile JKN sebagai Sistem Informasi Digital BPJS Kesehatan

Mobile JKN merupakan aplikasi digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta. Aplikasi ini memungkinkan peserta untuk mengakses berbagai layanan secara daring, seperti informasi kepesertaan, tagihan iuran, riwayat pembayaran, serta layanan administrasi lainnya. Penggunaan Mobile JKN memberikan kemudahan bagi peserta karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor BPJS. Selain itu, aplikasi ini juga meningkatkan efisiensi pelayanan serta mendukung transformasi digital dalam pelayanan publik. Namun, efektivitas penggunaan aplikasi ini sangat dipengaruhi oleh stabilitas sistem, kualitas data, serta tingkat literasi digital pengguna.

2.1.3 Piutang Peserta dan Transparansi Pelayanan

Piutang peserta merupakan kewajiban iuran yang belum dibayarkan oleh peserta BPJS Kesehatan, khususnya peserta mandiri. Piutang ini muncul akibat keterlambatan atau ketidakpatuhan dalam pembayaran iuran dan dapat memengaruhi keberlanjutan program JKN. Oleh karena itu, diperlukan sistem yang mampu menyajikan informasi piutang secara akurat dan transparan. Transparansi dalam pelayanan publik merupakan prinsip keterbukaan informasi yang bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat. Dalam konteks BPJS Kesehatan, transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi tagihan iuran dan status pembayaran secara real-time melalui aplikasi Mobile JKN. Dengan adanya transparansi, peserta dapat mengetahui kewajiban mereka secara jelas, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran iuran.

2.2 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini didasarkan pada Penerapan Mobile JKN, Prosedur pelayanan, Akses informasi dan Transparansi piutang

2.3 Fokus Penelitian

1. Penerapan Mobile JKN meningkatkan transparansi data piutang peserta.
2. Kemudahan akses informasi meningkatkan kepatuhan pembayaran iuran.
3. Kendala teknis dan literasi digital akan menentukan tingkat efektivitas pelayanan.

III. METODE PENELITIAN

3.2 Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Observasi
Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang terjadi.
2. Wawancara
Wawancara dilakukan untuk mengetahui, melengkapi, serta memperoleh data yang akurat dan sumber data yang tepat.

3.2.1. Populasi dan Sempel

3.2.1.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aktivitas pelayanan informasi tagihan iuran BPJS Kesehatan mandiri yang dilakukan melalui aplikasi Mobile JKN. Populasi tersebut mencakup seluruh proses pelayanan digital, data tagihan iuran peserta, serta seluruh pihak yang terlibat dalam penyediaan layanan, baik dari sisi pengguna (peserta) maupun penyedia layanan (BPJS Kesehatan).

3.2.1.2 Sampel

Prosedur pelayanan informasi tagihan iuran melalui aplikasi Mobile JKN, Data informasi tagihan dan riwayat pembayaran peserta, Peserta BPJS Kesehatan mandiri yang menggunakan aplikasi Mobile JKN dan Petugas atau pihak yang memahami sistem pelayanan Mobile JKN.

3.2.2 Metode Analisis

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, dan studi pustaka. Analisis dilakukan dengan cara mendeskripsikan prosedur yang berjalan, mengidentifikasi kendala, serta membandingkan praktik dengan teori dan regulasi.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Prosedur Pelayanan Informasi Tagihan Iuran BPJS Kesehatan Mandiri Melalui Mobile JKN

Prosedur pelayanan informasi tagihan iuran bagi peserta mandiri (PBPU) pada BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN memungkinkan peserta untuk mengakses informasi iuran secara real-time tanpa harus datang ke kantor cabang. Prosedur ini didasarkan pada Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 5 Tahun 2018 tentang tata cara penagihan, pembayaran, dan pencatatan iuran Jaminan Kesehatan, termasuk pengenaan denda akibat keterlambatan pembayaran. Dalam ketentuan tersebut dijelaskan bahwa pembayaran iuran dilakukan paling lambat tanggal 10 setiap bulan melalui berbagai kanal seperti virtual account, perbankan, dan PPOB, serta dapat dibayarkan secara kolektif dalam satu keluarga. Apabila peserta tidak melakukan pembayaran, maka status

**PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI TAGIHAN
IURAN BPJS KESEHATAN MANDIRI MELALUI
MOBILE JKN (KAITANNYA DENGAN TRANSPARASI
PIUTANG PESERTA)| Dani Rachman, Fia Selpiani**

kepesertaan akan dinonaktifkan mulai tanggal 1 bulan berikutnya dan untuk mengaktifkan kembali diperlukan pelunasan tunggakan maksimal 24 bulan beserta iuran berjalan. Selain itu, denda keterlambatan akan dikenakan apabila peserta menjalani rawat inap dalam waktu 45 hari setelah status aktif kembali.

Tujuan utama dari prosedur pelayanan informasi iuran ini adalah untuk memberikan kemudahan akses bagi peserta dalam mengetahui nominal iuran, status pembayaran, riwayat transaksi, serta metode pembayaran yang tersedia. Selain itu, prosedur ini juga bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi serta transparansi dalam pengelolaan iuran, sehingga peserta dapat memantau kewajibannya secara mandiri. Transformasi digital melalui Mobile JKN menjadi bagian penting dalam mendukung tujuan tersebut, karena mampu mengurangi kontak langsung, mempercepat proses pelayanan, serta menyediakan berbagai kanal digital seperti aplikasi Mobile JKN, layanan WhatsApp (PANDAWA), dan layanan berbasis chat lainnya.

Adapun alur prosedur pelayanan dalam aplikasi Mobile JKN dimulai dari proses login oleh peserta, kemudian memilih menu informasi iuran pada halaman utama. Sistem akan menampilkan informasi terkait besaran tagihan, tunggakan, serta iuran berjalan. Peserta juga dapat mengaktifkan fitur autodebit untuk pembayaran otomatis, melihat riwayat pembayaran, serta mengetahui nomor virtual account yang digunakan. Selain itu, bagi peserta yang memiliki tunggakan lebih dari tiga bulan, tersedia fitur program REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap) yang memungkinkan pembayaran dilakukan secara cicilan sesuai jangka waktu yang dipilih. Prosedur ini menunjukkan bahwa Mobile JKN tidak hanya berfungsi sebagai sarana informasi, tetapi juga sebagai alat pengelolaan iuran yang terintegrasi dan berbasis digital.

4.2 Sistem, Peran, dan Analisis Pelayanan Mobile JKN

Aplikasi Mobile JKN merupakan sistem digital resmi BPJS Kesehatan yang dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan, seperti data kepesertaan, informasi iuran, kartu KIS digital, lokasi fasilitas kesehatan, serta pendaftaran antrian pelayanan. Sistem ini telah terintegrasi dengan basis data kepesertaan di seluruh cabang BPJS Kesehatan, sehingga memungkinkan pembaruan data secara real-time serta meminimalkan risiko kesalahan dan duplikasi data. Selain itu, Mobile JKN juga terhubung dengan berbagai bank mitra dan kanal pembayaran seperti Bank Mandiri, BRI, BNI, dan BCA, yang memungkinkan pembayaran iuran dilakukan melalui virtual account maupun fitur autodebit. Fitur autodebit ini berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan peserta karena pembayaran dapat dilakukan secara otomatis setiap periode.

Meskipun sistem telah berbasis digital, peran petugas tetap sangat penting dalam mendukung kelancaran pelayanan. Petugas berperan dalam melakukan validasi data peserta agar sesuai dengan data kependudukan, membantu proses verifikasi seperti OTP, serta memastikan data tersimpan dengan benar dalam sistem. Selain itu, petugas juga memberikan edukasi kepada peserta mengenai penggunaan fitur Mobile JKN, seperti pengecekan informasi iuran, perubahan data, serta penggunaan program REHAB. Petugas juga berfungsi sebagai pihak yang menangani berbagai kendala teknis yang dialami peserta, seperti kesulitan login, lupa kata sandi, maupun ketidaksinkronan data, serta berkoordinasi dengan unit teknis jika diperlukan.

Secara keseluruhan, penerapan Mobile JKN telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan transparansi data piutang peserta, karena informasi tagihan dan riwayat pembayaran dapat diakses secara real-time oleh peserta. Namun, efektivitas sistem ini masih dipengaruhi oleh berbagai kendala, seperti gangguan teknis aplikasi, ketidaksinkronan data, rendahnya literasi digital peserta, serta keterbatasan infrastruktur jaringan di beberapa wilayah. Untuk mengatasi hal tersebut, BPJS Kesehatan melakukan berbagai upaya seperti peningkatan kualitas sistem, integrasi data secara lebih optimal, penyediaan kanal alternatif layanan seperti PANDAWA dan Care Center 165, serta peningkatan edukasi melalui panduan digital dan pendampingan langsung. Dengan demikian, keberhasilan implementasi Mobile JKN tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan pengguna dan dukungan operasional yang berkelanjutan.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa

1. Prosedur pelayanan informasi tagihan iuran melalui Mobile JKN sudah disusun secara sistematis dan mengikuti dasar hukum yang jelas. Prosedur tersebut mencakup langkah-langkah mulai dari pencatatan iuran, penyampaian informasi, hingga penyediaan fitur seperti autodebit dan REHAB yang membantu peserta dalam mengelola kewajibannya. Digitalisasi layanan melalui Mobile JKN, PANDAWA, dan kanal lainnya membuat pelayanan informasi menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan bagi peserta mandiri.
2. Penerapan prosedur tersebut terbukti meningkatkan transparansi data piutang peserta karena informasi tagihan, status pembayaran, dan riwayat iuran dapat diakses secara real time. Peserta tidak perlu lagi datang ke kantor cabang untuk mengetahui jumlah tunggakan atau status kepesertaannya. Namun demikian, tingkat transparansi ini masih bergantung pada kesiapan teknologi, keakuratan data, serta kemampuan peserta dalam menggunakan aplikasi. Artinya, meskipun fitur sudah tersedia, manfaat maksimal baru dapat tercapai jika sistem berjalan stabil dan peserta memahami cara menggunakannya.
3. Masih terdapat berbagai kendala yang dialami peserta mandiri dalam mengakses informasi tagihan iuran melalui Mobile JKN, seperti masalah teknis, ketidaksinkronan data, status piutang yang tidak muncul, rendahnya literasi digital, keterbatasan jaringan, dan minimnya panduan. BPJS Kesehatan telah memberikan solusi mulai dari peningkatan sistem, penyediaan kanal layanan alternatif, edukasi pengguna, hingga perbaikan integrasi data. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan seluruh peserta mandiri dapat memperoleh informasi iuran secara lebih lancar, akurat, dan mudah diakses.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis mengemukakan dan menarik kesimpulan dari data yang ada, pada kesempatan ini penulis mencoba mengemukakan pendapat berupa saran-saran. Adapun saran-saran tersebut adalah BPJS Kesehatan melakukan inovasi melalui hadirnya aplikasi Mobile JKN yang sangat membantu peserta dalam mengakses layanan kesehatan secara lebih mudah, cepat, dan mandiri. Langkah ini sudah sesuai dengan perkembangan pelayanan public berbasis digital, menjadi bukti bahwa BPJS terus berupaya meningkatkan kualitas layanan demi kenyamanan peserta. Dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan digital, keberadaan Mobile JKN menjadi solusi modern yang sangat bermanfaat dalam penyampaian informasi, termasuk mengenai tagihan iuran peserta mandiri.

Namun, agar pemanfaatan Mobile JKN semakin optimal, BPJS Kesehatan dapat terus meningkatkan kualitas sistem dan penyampaian informasi di dalam aplikasi, khususnya yang berkaitan dengan tagihan dan status pembayara iuran. Selain itu edukasi kepada peserta penting untuk diperluas, baik melalui sosialisasi langsung maupun media online, agar seluruh peserta termasuk yang kurang familiar dengan teknologi dapat memahami dan memanfaatkan aplikasi dengan mudah. Dengan meningkatkan sistem dan memperkuat edukasi, layanan Mobile JKN akan semakin mudah dipahami, lebih akurat, dan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik lagi bagi seluruh peserta.

**PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI TAGIHAN
IURAN BPJS KESEHATAN MANDIRI MELALUI
MOBILE JKN (KAITANNYA DENGAN TRANSPARASI
PIUTANG PESERTA)| Dani Rachman, Fia Selpiani**

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Febriana Putri, Made, Komang Adi Sastra Wijaya, and Ni Wayan Supriliyani, *'Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)'*, *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1 (2024), hlm. 42–54
- Asnawi, Muhammad, Al Firah, and Putri Utami, *'Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Klinik Pratama Bertha Kota Medan Putri Utami'*, *Jurnal Bisnis Corporate*, 8 (2023), hlm.2579–6445
- Suhadi, Suhadi, *'Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Pelayanan Bpjs'*, *Jurnal Kesehatan*, 15 (2022), hlm.11–23
- Sulfiani, Andi Ni'mah, and Kiki Reski, *'Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo'*, *Prosiding Seminar Nasional Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2020, hlm.7–11
- Wahyuni, Fitri, *'Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung'*, *Jurnal Birokasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 3 (2021), hlm.384–94
- BPJS Kesehatan, Website Resmi BPJS, *'Sejarah BPJS Kesehatan'* <<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/#/>> diakses selasa 28 oktober 2025, pukul 09.00 WIB.
- Dewan Jaminan Sosial Nasional, *'Laporan Triwulan IV Program JKN Tahun 2024'*, 2024 <https://kesehatan.djsn.go.id/>.
- Dewan Jamninan Sosial *'Laporan Kinerja Program Jkn Kuartal Iv Tahun 2024'*, <[https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/doc/laporan triwulan/lap_Q4-2024.>](https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/doc/laporan%20triwulan/lap_Q4-2024.>) diakses Kamis 06 November 2025, pukul. 20.00 WIB.