

Original Article \*)

**Efektivitas Inovasi “Seledri Manis” dalam Peningkatan Pemanfaatan Aplikasi SIPP di Kantor BPJS Kesehatan X**

*Effectiveness of the “Seledri Manis” Innovation in Increasing the Utilization of the SIPP Application at the BPJS Kesehatan Office X*

**Tri Puji Astuti<sup>1\*</sup>, Agustina Sari<sup>2</sup>, Nina<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia

\*Email Correspondent: rennyebriyani@gmail.com

---

**ABSTRACT**

**Introduction:** The researchers found high data on BBL problems, because of the BBL card will be temporarily deactivated if the NIK (Nomor Induk Keluarga) is not updated if the baby is more than 3 months old. This is of course makes the use of SIPP (Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara), which should be effective then less efficient. Utilization of the SIPP application, especially for entering BBL (Bayi Baru Lahir) data in Kubu Raya Regency is still quite low because the role of Health Facility officers in terms of inputting BBL data is not optimal yet, where from September to December 2022 there are 3 Community Health Centers with 0 utilization, namely Sungai Kerawang, Sungai Kakap Community Health Centers. , and Sungai Raya Dalam. This research aimed to examine "The Effectiveness of SELEDRI MANIS Innovation in Increasing the Utilization of the SIPP Application at the Kubu Raya Regency BPJS Health Office".

**Methods:** The type of research was descriptive with a qualitative approach using the interview method.

**Results:** The research results showed that the "SELEDRI MANIS" innovation in increasing the use of the SIPP application at the Kubu Raya District BPJS Kesehatan Office is effective and the implementation of the "SELEDRI MANIS" innovation can continue because it really helps participants who register for BBL for JKN membership.

**Discussion:** Suggestions for BPJS Kesehatan is SELEDRI MANIS Innovation can be used not only in Kubu Raya District Office but also in other offices. This is because of the result shows SELEDRI MANIS Innovation in Increasing the Utilization of the SIPP Application at the Kubu Raya Regency BPJS Health Office.

**Keywords:** effectiveness descriptive research, health application, health innovation

**Artikel**

Disubmit (Received) : 21 December 2023

Diterima (Accepted) : 27 December 2023

Diterbitkan (Published) : 30 December 2023

**Copyright: © 2023 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)**

## Pendahuluan

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi banyak digunakan dalam dunia bisnis ataupun organisasi untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya<sup>1</sup>, menyebabkan setiap pelaku bisnis ataupun organisasi merasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja Jaminan Sosial Nasional terdiri dari dua jaminan yaitu, jaminan kesehatan dan jaminan sosial. Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, sistem pelayanan konvensional mulai bergeser menuju sistem pelayanan berbasis elektronik. Jaminan kesehatan yang di selenggarakan dengan baik akan selaras dengan Visi dan Misi Indonesia tahun 2045, yaitu Berdaulat, Maju, Adil dan Makmur dengan 4 (empat) pilar, yaitu: (1) Pembangunan Manusia serta Penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, (2) Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan, (3) Pemerataan Pembangunan, serta (4) Pemantapan Kesehatan Nasional dan Tata Kelola Kepemerintahan.<sup>2</sup> Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja Pemerintah.<sup>3</sup> Apabila Pemerintah mampu menciptakan suasana yang kondusif dengan masyarakat maka kondisi ini dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada terselenggaranya asas-asas good governance. Selain itu, Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. 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 Kesehatan (BPJS) Kesehatan. Dengan Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, negara hadir di tengah kita untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata.<sup>4</sup> Berdasarkan hasil pengecekan, Cakupan kepesertaan program JKN sampai dengan Februari 2023 yaitu sebanyak 249.679.996 jiwa. Jumlah Fasilitas Kesehatan (Faskes) yang sudah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sebanyak 27.850 (data per 31-01-2023).<sup>5</sup> Dari data tersebut dalam memastikan terselenggaranya program Jaminan Kesehatan Nasional yang baik maka BPJS Kesehatan juga perlu menciptakan berbagai inovasi demi mengikuti trend teknologi serta meningkatkan kepuasan peserta sebagai pengguna program Jaminan Kesehatan Nasional. Seperti yang diketahui, Inovasi adalah kegiatan atau pemikiran manusia yang memiliki proses untuk dapat menemukan sesuatu yang baru sehingga menimbulkan hasil yang bermanfaat bagi manusia.<sup>6</sup> Inovasi yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan khususnya Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya yaitu Inovasi SELEDRI MANIS (Selesai Dalam Sehari Bersama JKN KIS). Inovasi yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan khususnya Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya yaitu Inovasi SELEDRI MANIS (Selesai Dalam Sehari Bersama JKN KIS). Inovasi SELEDRI MANIS saat ini sedang dijalankan oleh Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya diharapkan mampu memberikan nilai tambah dalam proses bisnis pengelolaan kepesertaan yaitu Pelayanan Penerbitan data kependudukan dan Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap Bayi Baru Lahir (BBL) yang terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Akta Lahir, Kartu Identitas Anak (KIA) dan Kepesertaan JKN.<sup>7</sup>

Gambaran implementasi inovasi SELEDRI MANIS di BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya bekerjasama dengan Dinas Kependudukan Kabupaten Kuburaya terkait penerbitan identitas peserta. Pada penerapan SELEDRI MANIS juga memerlukan peran aktif dari petugas Fasilitas Kesehatan untuk melakukan penginputan data BBL baik dari aplikasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan maupun dari aplikasi SIPP BPJS Kesehatan. Dimana petugas FKTP dapat menginput data BBL yang dilengkapi dengan data diri BBL tersebut melalui aplikasi SIPP pada menu pendaftaran BBL. Sehingga peserta tidak perlu lagi melakukan pelaporan

kepada dua Instansi tersebut untuk penerbitan identitas bayi karena bisa langsung mendapatkan identitas bayi melalui Fasilitas Kesehatan. Pada penerapan inovasi SELEDRI MANIS ini dapat diselesaikan dalam sehari oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dan BPJS Kesehatan dengan memanfaatkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang sudah teregistrasi secara online di datawarehouse online Dukcapil. Bayi Baru Lahir setelah dilahirkan maka langsung mendapatkan 4 kartu/identitas.<sup>8</sup> Identitas bayi yang didapatkan dengan inovasi ini nantinya akan dilanjutkan proses *entry* oleh petugas Fasilitas Kesehatan dalam sebuah aplikasi BPJS Kesehatan yaitu aplikasi SIPP. SIPP atau Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan adalah aplikasi yang disediakan oleh BPJS Kesehatan dan dapat digunakan oleh Fasilitas Kesehatan (Faskes) sebagai wadah pencatatan permintaan informasi dan pengaduan yang disampaikan oleh peserta, serta dapat digunakan untuk mendaftarkan Bayi Baru Lahir (BBL) yang mendapatkan pelayanan di Fasilitas Kesehatan dimana SIPP dibuat untuk memberikan kemudahan, kecepatan dan kepastian layanan.<sup>9</sup>

Data pemanfaatan aplikasi SIPP dalam empat bulan terakhir pada tahun 2022 untuk wilayah Kabupaten Kubu Raya (sumber data aplikasi business intelligence/bi BPJS Kesehatan) dengan jumlah rata-rata 11,69 BBL.<sup>10</sup> Selain itu, faktor pendukung lainnya yaitu adanya usulan dari Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya yang didasari oleh jumlah data bermasalah dimana jika peserta tidak melaporkan NIK bayi sampai dengan usia 3 bulan, maka status kepesertaan akan dinonaktifkan sementara oleh BPJS Kesehatan dan juga karena minimnya pemanfaatan aplikasi SIPP oleh petugas Fasilitas Kesehatan. Hal inilah yang menjadi pemicu pemilihan Kabupaten Kubu Raya sebagai wilayah penerapan inovasi SELEDRI MANIS. Sehingga, pemanfaatan aplikasi SIPP yang maksimal akan meningkatkan juga cakupan kepesertaan JKN dengan jalur mendaftarkan bayi baru lahir dari ibu peserta JKN aktif, sehingga jika aplikasi SIPP dimanfaatkan oleh Faskes secara optimal akan berdampak positif bagi masyarakat dan juga bagi negara dalam hal mencapai cakupan kesehatan semesta.

Berdasarkan temuan penulis dari data BPJS Kesehatan, diketahui bahwa terdapat minimnya pemanfaatan aplikasi SIPP untuk penginputan data BBL. Hal ini dapat dilihat dari jumlah BBL yang diinput melalui aplikasi SIPP dan merupakan data dari kelahiran BBL terutama di bulan September sampai Desember 2022, yakni dengan rata-rata jumlah 11.69.<sup>11</sup> Bahkan ada Puskesmas yang sama sekali tidak melakukan penginputan seperti pada puskesmas Sungai Kerawang, Sungai Kakap, dan Sungai Raya Dalam. Selain itu masalah lain yang terdapat pada inovasi SELEDRI MANIS yaitu belum optimalnya peran petugas Fasilitas Kesehatan dalam proses penyesuaian penginputan data di aplikasi SIPP karena juga merangkap tugas lainnya di Fasilitas Kesehatan. Apabila hal ini tidak segera diatasi maka berpotensi untuk menimbulkan masalah seperti tidak tercapainya keefektifitasan penerapan SELEDRI MANIS yang diharapkan sebagaimana pada tujuan dari penelitian ini.

Dari data diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Efektivitas Inovasi "SELEDRI MANIS" dalam Peningkatan Pemanfaatan Aplikasi SIPP di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya".

## Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode wawancara.<sup>12</sup> Penggunaan metode ini disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai, yaitu untuk mengetahui Efektivitas Inovasi "SELEDRI MANIS" dalam Peningkatan Pemanfaatan aplikasi SIPP yang saat ini sedang dijalankan oleh kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya.<sup>13</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah Petugas PIPP di Puskesmas yang terdapat di wilayah kerja BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya dengan total

16 puskesmas.<sup>10</sup> Sampel dalam penelitian ini orang yang memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Subjek penelitian ini terdiri dari Petugas Puskesmas, Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya, dan Peserta JKN-KIS.<sup>14</sup> Penelitian ini dilakukan di Puskesmas wilayah Kabupaten Kubu Raya dan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya dan dilaksanakan pada pada bulan Januari 2023 hingga riset akhir pada bulan Oktober 2023. Pengambilan data dilakukan mulai bulan Februari 2023. Adapun pada penelitian ini yang terlibat sebagai sumber data primer yaitu petugas FKTP dari 16 Puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Kuburaya, Peserta JKN-KIS yang melahirkan di 16 Puskesmas tersebut, dan Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya. Sedangkan data sekundernya adalah referensi seperti buku, jurnal, media massa, peraturan perundang-undangan dan penelitian terdahulu yang selaras serta berbagai informasi lainnya yang bersangkutan dalam penelitian, serta Aplikasi SIPP yang diterapkan inovasi SELEDRI MANIS, aplikasi *bi* BPJS Kesehatan dan juga Aplikasi Kepesertaan. Analisis Data dilakukan dengan tiga cara yaitu 1. Reduksi data yang dilakukan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan hasil penelitian dengan memfokuskan pada hal-hal yang dianggap penting oleh peneliti. 2.Penyajian data yang dilakukan untuk untuk mempermudah melihat gambaran penelitian secara menyeluruh atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian. 3.Penarikan kesimpulan yang dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya efektivitas inovasi “SELEDRI MANIS” dalam peningkatan pemanfaatan aplikasi SIPP di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya.<sup>15</sup>

## Hasil

Hasil penelitian dilakukan dengan teknik wawancara mendalam dengan narasumber sebagai bentuk pencarian data dan observasi dilapangan yang kemudian peneliti analisis. Berdasarkan data saat wawancara yang menyajikan hasil penelitian dimana data tersebut diperoleh selama dilapangan dengan pendekatan kualitatif dan bertujuan memperoleh data dengan wawancara langsung bersama narasumber yang berwenang untuk menjawab pertanyaan kemudian di tarik kesimpulan. Penelitian ini berfokus pada keefektivitasan dari penerapan inovasi “SELEDRI MANIS” dalam Peningkatan Pemanfaatan Aplikasi SIPP di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya. Dari data yang di peroleh melalui wawancara dilapangan terhadap narasumber maka dikelompokkan menjadi petugas FKTP, Peserta JKN, dan Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya. Data yang diperoleh berupa hasil wawancara dari beberapa narasumber, sesuai dengan tabel berikut:

**Tabel 1**  
Pelaksanaan Wawancara

Input	Proses	Output
Peneliti melakukan wawancara mendalam kepada 6 orang petugas PIPP di FKTP yang berperan sebagai penginput data BBL, 3 orang peserta JKN yang mendapat layanan di FKTP, dan Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya sebagai pencipta inovasi SELEDRI MANIS.	Hasil wawancara dikelompokkan sesuai kategorisasi narasumber sehingga memudahkan peneliti melakukan penyajian data dan penarikan kesimpulan yang didapat berdasarkan hasil penerapan inovasi SELEDRI MANIS pada penginputan data BBL yang terintegrasi dengan Sistem Dukcapil dan di input melalui Aplikasi SIPP.	Didapat kesimpulan dari hasil wawancara penerapan inovasi SELEDRI MANIS yang melibatkan petugas FKTP, Peserta JKN dan Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya pada tahap proses. Kesimpulannya meliputi: 1. Meminimalisir data bermasalah pada aplikasi kepesertaan BPJS Kesehatan 2. Mengurangi jumlah antrean layanan administrasi

- pendaftaran maupun perubahan data BBL
3. Memudahkan petugas FKTP memproses administrasi BBL

Sumber: Data Olahan Hasil Wawancara 2023

Berdasarkan table di atas, hasil wawancara dibagi menjadi tiga, yaitu 1. Deskripsi Hasil Wawancara Penerapan Inovasi SELEDRI MANIS di BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya , yang disimpulkan bahwa penerapan inovasi SELEDRI MANIS juga dapat meminimalisir jumlah antrian terkait pelayanan administrasi BBL yang terdiri atas pendaftaran BBL dan perubahan identitas BBL dikantor BPJS Kesehatan Kubu Raya. Berikut data jumlah kunjungan pada kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya:

**Tabel 2**  
Jumlah Kunjungan

Jenis Pelayanan	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Administrasi	551	595	373	518	495	473
PIPP	27	26	46	25	25	133
Prioritas	62	28	18	39	30	87
<b>Grand Total</b>	<b>640</b>	<b>649</b>	<b>437</b>	<b>582</b>	<b>550</b>	<b>693</b>
<b>Rata-Rata/Hari</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>35</b>

Sumber: Aplikasi *bi* BPJS Kesehatan

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa terdapat penurunan angka kunjungan pada layanan administrasi khususnya pada bulan Mei, Juni dan Juli. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya yaitu dengan adanya penerapan inovasi SELEDRI MANIS dapat mengurangi jumlah antrian pada layanan administrasi khususnya untuk pendaftaran BBL dan perubahan identitas BBL. 2. Deskripsi Hasil Wawancara berdasarkan Kategorisasi yang disimpulkan bahwa pendaftaran BBL di Puskesmas kini lebih praktis dan mempermudah masyarakat, terlebih dalam membuat identitas anak yang kini tidak perlu ke kantor Dukcapil lagi. Selesai melahirkan, BBL telah mendapat identitas dan sudah masuk ke dalam Kartu Keluarga serta Akta Kelahiran. Dan untuk data BPJS Kesehatan juga otomatis sudah menggunakan identitas yang terdaftar pada data Dukcapil, sehingga tidak perlu ke kantor BPJS Kesehatan dan mengantri untuk melakukan update data BBL. 3. Pemanfaatan Aplikasi SIPP yang diperoleh informasi bahwa pemanfaatan aplikasi SIPP sudah berjalan optimal di Faskes hal ini terlihat dengan peningkatan pemanfaatan aplikasi SIPP yang terlihat pada tahun 2023. Berikut tabel pemanfaatan aplikasi SIPP setelah penerapan inovasi SELEDRI MANIS:

**Tabel 3**  
Pemanfaatan Aplikasi SIPP Penerapan Inovasi SELEDRI MANIS

No.	Nama Faskes	Bulan					
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Radak	5	2	1	1	5	5

2	Batu Ampar	3	2	2	4	3	4	
3	Padang Tikar	4	5	3	4	3	3	
4	Sungai Kerawang	2	4	3	3	2	3	
5	Punggur	1	5	1	5	3	2	
6	Sungai Kakap	0	5	5	1	4	2	
7	Sungai Rengas	4	0	2	7	4	9	
8	Sungai Ambawang	14	16	5	13	12	13	
9	Lingga	3	4	6	6	3	5	
10	Parit Timur	3	4	5	8	5	8	
11	Rasau Jaya	6	3	9	8	3	12	
12	Sungai Raya Dalam	1	4	3	6	3	3	
13	Kubu	9	8	7	6	16	10	
14	Teluk Pakedai	9	4	6	1	4	1	
15	Kuala Mandor B	11	10	4	12	9	10	
16	Terentang	4	1	5	5	8	4	
<b>Jumlah</b>		<b>79</b>	<b>77</b>	<b>67</b>	<b>90</b>	<b>87</b>	<b>94</b>	
<b>Rata-Rata (%)</b>		<b>82.33</b>						

Sumber: Aplikasi bi BPJS Kesehatan

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa terdapat peningkatan pemanfaatan aplikasi SIPP dari bulan Februari sampai dengan Juli 2023 dengan rata-rata jumlah pengentrian yaitu 82.33 data BBL. Peningkatan pemanfaatan aplikasi SIPP yang optimal tentu akan berdampak positif baik bagi peserta JKN, Fasilitas Kesehatan, BPJS Kesehatan maupun negara dalam hal cakupan semesta.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa penerapan inovasi SELEDRI MANIS sudah efektif. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara yang dilakukan pada 6 orang petugas FKTP, 3 orang Peserta JKN, dan juga Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya. Selain itu jumlah BBL yang sudah mempunyai identitas juga meningkat pada tahun 2023. Ini tentunya mengurangi data bermasalah yang berasal dari kepesertaan BBL karena belum melakukan pelaporan update identitas dan mengakibatkan status menjadi tidak aktif sehingga harus melakukan registrasi ulang ke kantor BPJS Kesehatan setempat. Sebagaimana hasil dari wawancara tersebut menyatakan bahwa penerapan inovasi SELEDRI MANIS khususnya dalam meminimalisir data bermasalah BBL sudah optimal walaupun belum mencapai 100%. Hal ini berdampak juga pada jumlah antrian pelayanan administrasi di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya yang menunjukkan adanya penurunan, dimana peserta tidak perlu lagi melakukan pelaporan ke kantor BPJS Kesehatan untuk mendaftarkan BBLnya dan tentunya sejalan dengan hasil wawancara oleh Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya yang menyatakan bahwa dengan adanya penerapan inovasi ini mengurangi jumlah antrian dari sisi pengurusan BBL.

Sehingga dapat dikatakan, bahwa inovasi yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan khususnya Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Kubu Raya yaitu Inovasi SELEDRI MANIS. Pada inovasi ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat sehingga meminimalisir hambatan-hambatan yang mungkin saja terjadi. Pada penelitian ini, manfaat yang diharapkan berfokus pada tujuan penelitian yang terbukti dapat tercapai berdasarkan hasil penelitian yang telah di dapatkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa inovasi SELEDRI MANIS terbukti efektif dalam peningkatan pemanfaatan aplikasi SIPP.

Selain itu dengan adanya pemanfaatan aplikasi SIPP yang optimal juga dapat memudahkan petugas FKTP dalam memproses administrasi khususnya penginputan data BBL. Berdasarkan

wawancara yang dilakukan kepada beberapa petugas PIPP FKTP yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi SIPP sangat mempercepat dan memudahkan dalam proses pendaftaran BBL karena jika terdapat BBL yang lahir sakit maka dapat langsung menggunakan identitas JKNnya. Meskipun terdapat kendala dalam proses penginputan data BBL melalui aplikasi SIPP, maka petugas tetap bisa berkoordinasi dengan BPJS Kesehatan sehingga dapat langsung diberikan solusi.

Dari pembahasan diatas, penulis menyimpulkan bahwa penerapan inovasi SELEDRI MANIS adalah efektif dan dapat terus dilanjutkan serta dikembangkan sesuai dengan kebutuhan organisasi pada kantor cabang maupun kabupaten lainnya, seperti turut diterapkannya inovasi tersebut dalam proses penginputan data BBL dari pihak FKTP melalui aplikasi SIPP. Sehingga, baik kantor cabang maupun kantor kabupaten lainnya dapat turut mempermudah dan mengefisienkan sistem kerja khususnya dalam pelayanan administrasi BBL. Hal ini di karenakan inovasi SELEDRI MANIS sangat membantu peserta yang melakukan pelayanan administrasi terkait pendaftaran BBL. Selain itu, kantor cabang maupun kantor kabupaten lainnya juga bisa mengurangi jumlah data bermasalah BBL dan antrian layanan administrasi di kantor sebagaimana tujuan penelitian ini.

### **Makna Singkatan**

BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

SIPP : Saluran Informasi dan Penangan Pengaduan

SELEDRI MANIS : Selesai Dalam Sehari Bersama JKN KIS

### **Persetujuan Etik**

Penelitian ini telah melalui proses uji etik pada komisi etik penelitian kesehatan Universitas Indonesia Maju dan dinyatakan lulus uji etik dengan nomor: No.6555/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/IX/2023.

### **Konflik Kepentingan**

Penelitian ini merupakan penelitian independent, tidak ada konflik kepentingan individu dan organisasi.

### **Pendanaan**

Penelitian ini menggunakan sumber dana pribadi.

### **Kontribusi Penulis**

Penelitian ini dilakukan oleh Tri Puji Astuti sebagai author.

### **Ucapan Terima Kasih**

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kepala BPJS Kesehatan Cabang Pontianak yang telah membantu memberikan izin terhadap pelaksanaan penelitian ini. Selain itu, ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada responden yang telah memberikan kesempatan dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.

### **References**

1. Buchari RA. Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*. 2016;18(3):225–30.
2. Presiden RI. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan. Jkt Pres Repub Indones. 2018;

3. Siti Maryam N. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. JIPSI-J Ilmu Polit Dan Komun UNIKOM. 2017;6.
4. Thabrany H. Jaminan Kesehatan Nasional Edisi 2. Jkt PT Raja Graf Persada. 2014;2.
5. Kemendikbud. Arti Kata. In KBBI (V). Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia; 2020.
6. Nurdyansyah N, Fahyuni EF. Inovasi model pembelajaran sesuai kurikulum 2013. 2016;
7. bpjs-kesehatan.go.id. Iuran [Internet]. 2023 [cited 2023 May 29]. Available from: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>
8. Sismonev.djsn.go.id. Aspek Kepesertaan [Internet]. 2023 [cited 2023 May 29]. Available from: <http://sismonev.djsn.go.id/kepesertaan/>
9. BPJS Kesehatan. Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2019. Jakarta: Humas BPJS; 2019.
10. Notoatmodjo S. Metodologi penelitian kesehatan. 2012;
11. Hasyim A, Idrus M, Rizky S. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Penunggakan Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan Mandiri Di Wilayah Kerja Puskesmas Abeli Kota Kendari. *Miracle J Public Health*. 2019;2(1):1–9.
12. Izza N. Sistem Pembayaran Kolektif Peserta Mandiri dengan Status Kepesertaan dan Kepatuhan Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan di Kabupaten Malang. *Bul Penelit Sist Kesehat*. 2019;22(1):44–53.
13. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan, Rineka Cipta. Jkt Indones. 2010;
14. Hidayat AA. Metode penelitian kesehatan paradigma kuantitatif. Health Books Publishing; 2015.
15. Sugiyono. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Bandung: Alfabeta; 2016.

\*<sup>y</sup>) Original Article.

--- ISJMHS---