

## **Transformasi Layanan Digital, Mudahkan Akses Layanan Kesehatan Peserta**

Jakarta (21/12/2022) – Direktur Utama BPJS Kesehatan, Ghufron Mukti menyebut pengembangan sistem teknologi informasi dan transformasi digital sangat penting dilakukan, khususnya bagi fasilitas kesehatan sehingga bisa membuka akses bagi peserta untuk bisa mendapatkan pelayanan dengan mudah.

Ghufron menilai, transformasi yang dilakukan BPJS Kesehatan telah mewujudkan ekosistem kesehatan digital dan berperan dalam penyelenggaraan Program JKN. Oleh karenanya, BPJS Kesehatan memberikan apresiasi kepada mitra kerja yang secara kontinu melakukan pengembangan sistem teknologi informasi dan transformasi digital dalam pemberian layanan kesehatan kepada peserta JKN.

“Aspirasi para pemangku kepentingan juga sangat diperlukan dalam pengembangan sistem teknologi informasi dan transformasi digital. Kami menekankan dalam mengembangkan sistem teknologi informasi dan transformasi digital, harus selalu melakukan identifikasi kebutuhan peserta JKN berdasarkan customer journey,” ungkap Ghufron dalam kegiatan Digital Transformation Awards BPJS Kesehatan Tahun 2022, Launching Aplikasi Dan Kick Off Posko Nataru Tahun 2023, Rabu (21/12).

Sepanjang tahun 2022, Ghufron menyebut pemanfaatan integrasi sistem antrean online oleh fasilitas kesehatan, pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, dan peningkatan kualitas data kian meningkat. Ia menilai, peningkatan ekosistem digital bukan hanya untuk peserta namun juga mitra kerja seperti fasilitas kesehatan maupun pertukaran data dengan stakeholder.

“Harapannya, dengan komitmen seluruh fasilitas kesehatan, baik tingkat pertama maupun tingkat lanjutan dalam melakukan transformasi digital bisa memberikan kemudahan bagi peserta dalam menjangkau akses layanan kesehatan dan bisa mendorong fasilitas kesehatan lainnya untuk mengoptimalkan layanan digital bagi peserta JKN,” tambah Ghufron.

Dalam kegiatan tersebut juga dilakukan Kick Off Posko Terpadu Siaga Nataru 2023. Peluncuran layanan tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa selama Hari Libur Natal Tahun 2022 dan Tahun Baru 2023 peserta JKN tetap mendapatkan layanan secara lancar.

Direktur Teknologi Informasi BPJS Kesehatan, Edwin Aristiawan menjelaskan kehadiran Posko Terpadu Siaga Nataru 2023 bertujuan untuk melakukan pemantauan sistem, penyelesaian kendala baik teknis hingga non teknis terhadap pelayanan kepada para peserta JKN, khususnya di fasilitas kesehatan dan pelayanan administrasi kepesertaan dan iuran.

“Teknologi informasi menjadi sangat penting bagi peserta untuk memudahkan mereka mendapat pelayanan administrasi maupun layanan kesehatan. Dengan adanya Posko Terpadu Siaga Nataru 2023, harapannya apabila terjadi keluhan aplikasi atas kendala di lapangan, maka kendala tersebut tetap dapat ditangani untuk mendapatkan solusi,” jelas Edwin.

Edwin menambahkan, ada beberapa sistem vital yang dipantau selama masa libur natal dan tahun baru 2023, seperti Aplikasi Vclaim, Bridging Rumah Sakit dan Finger Print, Aplikasi Pcare, Sistem Pembayaran Iuran, Mobile JKN, Antrean Online, Aplikasi Kepesertaan, Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP), BPJS Care, yang harus selalu sedia dalam melayani seluruh stakeholder Program JKN.

“Dengan komitmen BPJS Kesehatan terhadap digitalisasi layanan, kami berharap perayaan hari libur natal dan tahun baru 2023, seluruh peserta bisa mengakses layanan kesehatan dengan mudah tanpa adanya kendala yang berarti. Selain itu, dengan adanya pengembangan sistem teknologi yang berkelanjutan pada fasilitas kesehatan bisa membuka akses seluas-luasnya bagi peserta dalam mendapatkan pelayanan,” tutup Edwin.

Adapun salah satu kategori penghargaan bagi fasilitas kesehatan yaitu pemanfaatan sistem antrean online terbanyak di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) maupun di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL). Untuk kategori FKTP, penghargaan tersebut diraih oleh Puskesmas Garuda Bandung, Dokter Keluarga Juniar Manurung, dan Klinik Diana Permata Tangerang. Sementara, pada kategori FKRTL,

penghargaan diraih oleh RS Charlie Hospital untuk kategori rumah sakit tipe D, RS Primaya Sukabumi untuk kategori rumah sakit tipe C, Rumah Sakit Umum (RSU) Imelda Pekerja Indonesia untuk kategori tipe B, dan RSJ Dr. H. Marzoeqi Mahdi Bogor untuk kategori tipe A.

\*\*\*

Informasi lebih lanjut hubungi:

**Humas BPJS Kesehatan**

BPJS Kesehatan Kantor Pusat

Care Center : 165

[www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id)

**PRESS RELEASE****Digital Service Transformations Facilitate Participants in Accessing Health Service**

Jakarta (21/12/2022) - President Director of BPJS Kesehatan, Ghufron Mukti, said that the development of information technology systems and digital transformation is very important, especially for health facilities so that they can open access for participants to get services easily.

Ghufron assessed that the transformation carried out by BPJS Kesehatan has created a digital health ecosystem and played a role in the implementation of the JKN Program. Therefore, BPJS Kesehatan appreciates partners who continuously develop information technology systems and digital transformation in providing health services to JKN participants.

"Stakeholders' aspirations are also needed in the development of information technology systems and digital transformation. We emphasize that in developing information technology systems and digital transformation, we must always identify the needs of JKN participants based on the customer journey," said Ghufron in the 2022 BPJS Kesehatan Digital Transformation Awards, Launching of the Application and Kick Off the 2023 Nataru Command Post, Wednesday (21/12).

Throughout 2022, Ghufron said that the use of online queue system integration by health facilities, the use of the Mobile JKN application, and improving data quality will continue to increase. He considered that improving the digital ecosystem was not only for participants but also for partners such as health facilities and data exchange with stakeholders.

"Hopefully, with the commitment of all health facilities in carrying out digital transformation, it can make it easier for participants to reach access to health services and can encourage other health facilities to optimize digital services for JKN participants," added Ghufron.

In this activity, a Kick-Off was also carried out at the Integrated Siaga For Christmas and New Year 2023 Command Post. The launch of this service was carried out to ensure that during the Christmas Holidays and New Year 2023, JKN participants can receive services smoothly.

BPJS Kesehatan Director of Information Technology, Edwin Aristiawan explained that the presence of the Christmas and New Year 2023 Integrated Alert Post aims to monitor the system, resolve both technical and non-technical obstacles to services for JKN participants, especially in health facilities and membership administration services and contributions.

"Information technology is very important for participants to make it easier for them to get administration and health services. With the Christmas and New Year 2023 Integrated Alert Post, it is hoped that if there are complaints about problems in the field, these problems can still be handled to get a solution," explained Edwin.

Edwin added, there were several vital systems monitored during the Christmas and New Year holidays, such as the Vclaim Application, Hospital Bridging and Finger Print, Pcare Application, Dues Payment System, Mobile JKN, Online Queue, Membership Application, Information Channel and Complaint Handling. (SIPP), BPJS Care, which must always be available to serve all JKN Program stakeholders.

"With BPJS Kesehatan's commitment to digitizing services, we hope that during the Christmas and New Year holidays, all participants can easily access health services without any significant obstacles. In addition, with the development of a sustainable technology system in health facilities, it can open the widest possible access for participants to get services," concluded Edwin.

One of the award categories for health facilities is the use of the most online queue systems at First Level Health Facilities (FKTP) and Advanced Level Referral Health Facilities (FKRTL). For the FKTP category, the

award was won by the Garuda Bandung Public Health Center, Juniar Manurung Family Doctor, and Diana Permata Tangerang Clinic. Meanwhile, in the FKRTL category, the award was won by Charlie Hospital for the type D hospital category, Primaya Sukabumi Hospital for the type C hospital category, General Hospital (RSU) Imelda Pekeja Indonesia for the type B category, and RSJ Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor for the type A category.