

SKRIPSI
INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI *MOBILE* JKN PADA BPJS
KESEHATAN DI KANTOR BPJS KESEHATAN
DI KOTA SAMARINDA



OLEH
NADIYA SAMBAN BIRANA
NPM : 2163201040

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA

2026

SKRIPSI
INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI *MOBILE* JKN PADA BPJS
KESEHATAN DI KANTOR BPJS KESEHATAN
DI KOTA SAMARINDA



OLEH
NADIYA SAMBAN BIRANA
NPM : 2163201040

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi *Mobile JKN* Pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda
Nama : Nadiya Samban Birana
NPM : 2163201040
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda 25 Februari 2026

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Shorea Helimasari S.IP.,M.A
NIDN. 1115098301



Trisna Waty Riza Eryani S.Sos.,M.Si
NIDN. 1121038503

Mengetahui
Pdt. Dekan

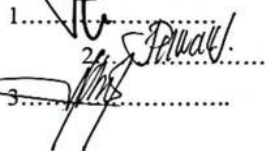


Godefridus Bali Geroda, S.Pd., M.Pd
NIK.2014.087.167

Penguji :

1. Shorea Helimasari S.IP.,M.A
2. Trisna Waty Riza Eryani S.Sos.,M.Si
3. Arbainah Saidi S.Sos.,M.Si

1.....
2.....
3.....



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadiya Samban Birana

Npm : 2163201040

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda

Menyatakan dengan sebernarnya bahwa penelitian dalam bentuk skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan dari hasil peneliti sendiri, untuk naskah laporan yang tercantum sebagai bahan dari laporan skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber secara jelas.

Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 25 Februari 2026

Yang Membuat pernyataan



(Nadiya Samban Birana)

NPM. 2163201040

RINGKASAN

NADIYA SAMBAN BIRANA, Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi *Mobile JKN* pada BPJS Kesehatann Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda dibawah bimbingan Ibu Shorea Helminasari, S.I.P., M.A selaku dosen pembimbing I dan Ibu Trisna Waty Riza Eryani S,Sos.,M.Si selaku pembimbing II.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan efisien, terutama pada layanan kesehatan. Seiring perkembangan teknologi, BPJS Kesehatan menghadirkan Aplikasi *Mobile JKN* sebagai bentuk inovasi pelayanan digital untuk mengurangi antrean, mempercepat akses administrasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup: (1) Bagaimana inovasi pelayanan melalui aplikasi *mobile JKN* diterapkan pada BPJS Kesehatan Kota Samarinda, dan (2) Bagaimana faktor pendukung dan faktor penghambat dalam inovasi pelayanan melalui aplikasi *mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda? Adapun Tujuan penelitian (1) Untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi *mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Kota Samarinda. (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam inovasi pelayanan melalui aplikasi *mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda. Fokus penelitian merujuk pada teori difusi inovasi Rogers, meliputi kemanfaatan, kesesuaian, kompleksitas, Aplikasi, dan pengamatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan terdiri dari pegawai BPJS Kesehatan Kota Samarinda dan peserta JKN pengguna *mobile JKN*. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan secara interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi pelayanan melalui Aplikasi *Mobile JKN* telah memberikan banyak manfaat, seperti efisiensi waktu, pengurangan antrean di fasilitas kesehatan, kemudahan perubahan data peserta, akses informasi iuran, serta kemudahan pendaftaran layanan kesehatan. Faktor pendukung meliputi dukungan pimpinan, kesiapan SDM, jaringan internet di lingkungan perkotaan, dan kerja sama fasilitas kesehatan. Namun masih terdapat hambatan seperti keterbatasan literasi digital, kesulitan login, gangguan sistem, kurangnya sosialisasi, serta sebagian masyarakat belum memiliki smartphne.

Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa aplikasi *mobile JKN* merupakan suatu inovasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan Kota Samarinda, namun pemanfaatannya belum optimal. Peneliti menyarankan peningkatan sosialisasi yang lebih merata, pendampingan penggunaan aplikasi bagi masyarakat rentan digital, perbaikan sistem aplikasi, serta penguatan kolaborasi dengan fasilitas kesehatan untuk mendukung antrean online agar inovasi ini semakin inklusif dan berkelanjutan.

Kata Kunci : *BPJS Kesehatan, E-Government, Inovasi Pelayanan, Mobile JKN, Pelayanan Publik*

RIWAYAT HIDUP



Nadiya Samban Birana, lahir pada tanggal 15 Mei 2003 di kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur sebagai anak keempat dari empat bersaudara dari ayah bernama Paulus Birana dan Ibu Ludia Lembang.

Pada tahun 2008 memulai Pendidikan di TKK Hati Kudus kemudian pada tahun 2009 melanjutkan Pendidikan Sekolah Dasar Negeri 011 Kota Samarinda Seberang dan lulus pada tahun 2015. Selanjutnya Pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri 8 Kota Samarinda Seberang dan lulus pada tahun 2018. Kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri 17 Kota Samarinda Seberang dan lulus pada tahun 2021.

Pada tahun 2021 melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik. Pada tahun 2024 mengikuti program kuliah kerja nyata (KKN) di Desa Muara badak Ulu. Kemudian peneliti melakukan penelitian skripsi di Kantor BPJS Kesehatan Kota Samarinda sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S-1).

Samarinda, 25 Februari 2026
Yang Membuat Pernyataan

(Nadiya Samban Birana)
NPM. 2163201040

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur Saya panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan Berkah, Rahmat dan Kasih Karunianya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini dengan Judul “Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda “. Doa dan Harapan Tak Lupa pula Peneliti Panjatkan Kepada Tuhan Yesus Kristus Yang selalu memberikan Kekuatan Kesehatan serta Hikmatnya dalam Kehidupan Peneliti.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu Syarat untuk mencapai Gelar Sarjana (S.AP) di program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda. Skripsi ini disusun untuk memenuhi kewajiban Akademik sebagai bagian dari Proses Pembelajaran yang telah Peneliti jalani selama masa studi. Selama Proses penyusunan skripsi ini, Peneliti mendapatkan banyak dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung, dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, arahan, dan dorongan kepada peneliti.

Oleh karna itu, terselesaikannya Penulisan Skripsi ini Peneliti ingin menyampaikan segala Ungkapan Rasa Hati, Penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak yang telah membantu Peneliti. Dengan Segala kerendahan hati Peneliti Mengucapkan TerimaKasih Yang Sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus, yang senantiasa melindungi saya dalam setiap hari-hari yang telah dilewati hingga terus memberikan kekuatan, kesehatan, kasih, dan rahmat sehingga peneliti mampu melewati setiap proses dan menyelesaikan skripsi ini.

Firman Tuhan menjadi sumber kekuatan dan pengharapan selama perjalanan perkuliahan, khususnya dalam penyusunan tugas akhir ini.

2. Kepada kedua orang tua tercinta, Mama Ludia Lembang dan Bapa Paulus Birana, terima kasih atas cinta kasih, doa, dukungan, jerih lelah, dan pengorbanan yang tiada henti, baik secara materiil maupun moril. Peneliti bersyukur memiliki panutan yang luar biasa serta berterima kasih atas setiap motivasi dan pendampingan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman , M. Pd., M. T. Selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
4. Bapak Godefridus Bali Geroda, S.Pd., M.Pd Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
5. Bapak Ahamad Yani, S.Sos.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
6. Ibu Shorea Helminasari, S.I.P., M.A Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan Setiap Arahan, Masukan, serta Motivasi kepada Peneliti sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini.
7. Ibu Trisna Waty Riza Eryani S.Sos.,M.Si Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan Setiap Arahan, Masukan, serta Motivasi kepada Peneliti sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda atas dukungan dan motivasinya.

9. Terima Kasih Untuk Saudara serta Keluarga Besar yang telah mendoakan dan mendukung saya serta memberikan semangat kepada peneliti yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu-satu.
10. Teman- Teman Angkatan 2021 Program Studi Administrasi Publik serta sahabat dan teman sepelayanan digereja yang selalu memberikan semangat, doa dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Dan terakhir, Penulis ingin menyampaikan Rasa Terima kasih yang mendalam kepada Diri Saya sendiri, Nadiya Samban Birana. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, berjuang, dan tidak menyerah hingga skripsi ini selesai. Terima kasih sudah tetap terus melangkah meski sering ragu,lelah dan ingin menyerah, Tetaplah kuat dan percaya, karena Tuhan telah menyiapkan masa depan terbaik dalam setiap langkah hidupmu. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah mampu melewati berbagai fase sulit dalam kehidupan ini. God bless you

Peneliti menyadari bahwa dalam proses Penyusunan Skripsi ini jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhirnya Peneliti mengucapkan TerimaKasih Kepada yang telah membantu dalam Penyelesaian Skripsi ini.

Samarinda, 25 februari 2026



Nadiya Samban Birana

NPM. 2163201040

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
RINGKASAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN TEORI.....	13
2.1 Teori Dan Konsep.....	13
2.1.1 Pelayanan Administrasi Publik	14
2.1.2 Pelayanan Publik.....	16
2.1.3 Inovasi Pelayanan.....	21
2.1.4 Sistem Informasi Manajemen E-Government.....	24
2.1.5 Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	26
2.1.6 BPJS Kesehatan	28
2.2 Kerangka Berpikir	29

BAB III	METODE PENELITIAN	32
3.1	Jadwal Penelitian.....	32
3.2	Jenis Penelitian.....	33
3.3	Lokasi Penelitian	35
3.4	Definisi Konsepsional	36
1.5	Fokus Penelitian	37
3.6	Sumber Data	39
3.6.1	Sumber Data Primer	40
3.6.2	Sumber Data Sekunder.....	42
3.7	Teknik Pengumpulan Data	43
3.7.1	Observasi.....	44
3.7.2	Wawancara	45
3.7.4	Dokumentasi	46
3.8	Analisis Data	47
3.8.1	Pengumpulan Data (<i>Data Collection</i>).....	49
3.8.2	Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	49
3.8.3	Penyajian Data (<i>Data Display</i>).....	50
3.8.4	Penarikan Kesimpulan (<i>Concluding Drawing/Verification</i>)	51
 BAB IV	 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 52
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	52
4.2	Visi dan Misi BPJS Kesehatan.....	55
4.3	Struktur Organisasi BPJS Kesehatan	56
4.4	Keadaan Sumber Daya Manusia.....	56
4.5	Tugas , Fungsi dan kewenangan BPJS Kesehatan.....	64
4.6	Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	66
4.7	Penyajian Data Hasil Penelitian.....	73
4.7.1	Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi <i>Mobile</i> JKN pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda.....	73

4.7.2	Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Inovasi Pelayanananan Melalui Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota samarinda	94
4.8	Pembahasan.....	97
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1	Kesimpulan	109
5.2	Saran	112
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 3.8 1 Analisis Data Model Interaktif	52

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 3.6. 1 Data <i>Key Informant</i> dan <i>Informant</i>	41
Tabel 4. 4 Jumlah Komposisi Pegawai	60
Tabel 4. 6 Data Pemanfaatan Fitur <i>Mobile JKN</i>	69
Tabel 4. 6 Jumlah Registrasi <i>Mobile JKN (Verified Account)</i> Per Bulan di Kota Samarinda Tahun 2024 - 2025	71

DAFTAR LAMPIRAN

Judul	Halaman
1. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 24	Lampiran 1
2. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan	Lampiran 2
3. Contoh Formulir Pengaduan Keluhan Peserta BPJS	Lampiran 3
4. Fitur-Fitur Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Lampiran 4
5. Pedoman Wawancara	Lampiran 5
6. Kartu Konsultasi	Lampiran 6
7. Surat Permohonan Ijin Penelitian	Lampiran 7
8. Surat Telah Menyelesaikan Penelitian	Lampiran 8
9. Surat Persetujuan Judul Skripsi	Lampiran 9
10. Surat Permohonan Pergantian Dosen Pembimbing	Lampiran 10
11. Surat Pemohonan Penunjukan Dosen Penguji Seminar	Lampiran 11
12. Dokumentasi	Lampiran 12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, Negara memegang Peranan Sentral dalam menjamin hak atas pelayanan kesehatan. Secara filosofis, hal ini tercermin dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya pada alinea keempat yang menegaskan tujuan negara, yaitu “memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.” Selain itu, sila kelima Pancasila, yakni “Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia” mengandung makna bahwa pelayanan kesehatan yang adil dan merata merupakan suatu *manifestasi* dari nilai-nilai dasar bangsa. Oleh karena itu pelayanan publik di bidang kesehatan harus terus mengalami inovasi, agar mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.

Pelaksanaan jaminan kesehatan nasional diatur dalam berbagai regulasi, di antaranya adalah Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan menjadi dasar pelaksanaan program JKN yang dikelola oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan. Regulasi-regulasi ini mengamanatkan peningkatan mutu pelayanan dan aksesibilitas kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) termasuk melalui pemanfaatan teknologi digita.

Dalam era digitalisasi yang terus berkembang, penyelenggaraan layanan publik di Indonesia dituntut untuk terus bertransformasi ke arah yang lebih efisien, transparan, dan mudah hingga dapat diakses oleh masyarakat. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik tersebut adalah hadirnya aplikasi *mobile* JKN yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan Jaminan Kesehatan Nasional secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Pada Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari sistem jaminan sosial yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Program ini mulai efektif dilaksanakan secara nasional pada tahun 2014 hingga hal tersebut didukung dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Penyelenggara Jaminan Sosial (Undang-Undang BPJS) sebagai pijakan hukum yang kuat atas implementasi jaminan sosial sehingga dapat dikelola oleh BPJS Kesehatan.

Tujuan utama dari JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) adalah memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia melalui mekanisme asuransi sosial yang bersifat sangat wajib. Sebelum dikenal nya dengan nama JKN, Program ini merupakan bagian dari reformasi sektor kesehatan yang awalnya dilaksanakan secara terbatas melalui beberapa program jaminan kesehatan seperti Askes (Asuransi Kesehatan), JPK (Jaminan Pemeliharaan Kesehatan) Jamsostek, dan Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat). Seiring berjalannya waktu, program-program tersebut disatukan dalam satu sistem yang lebih terintegrasi dan inklusif, yaitu JKN (Jaminan Kesehatan Nasional).

Pada pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN menjadi suatu bentuk *konkret* implementasi konsep *Electronic Government* (e-Government), yaitu penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan suatu pelayanan kepada masyarakat, efisiensi internal, dan hubungan antar lembaga pemerintah. Dalam konteks ini, BPJS Kesehatan memanfaatkan teknologi digital untuk mempercepat proses layanan yang dapat meningkatkan *transparansi* informasi dan menjawab kebutuhan masyarakat di era serba cepat. Hal ini sejalan dengan fenomena transformasi digital di sektor publik, yang menjadi tantangan dan peluang dalam penyelenggaraan pemerintahan modern.

Dalam Penggunaan aplikasi ini menjadi strategi penting dalam menjawab ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang efisien dan berbasis teknologi. Namun demikian, efektivitas aplikasi ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Kota Samarinda akan terus diteliti lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana penerapan inovasi digital ini mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan bertujuan untuk memberikan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan merata bagi seluruh masyarakat dikalimantan timur terkhususnya samarinda.

Inovasi dalam pelayanan kesehatan menjadi suatu kebutuhan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Salah satu inovasi yang dilakukan BPJS Kesehatan adalah pengembangan aplikasi *mobile* JKN sebagai solusi digital dalam memberikan layanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan bagi peserta BPJS, Sehingga Pelayanan kesehatan pun merupakan hak yang dimiliki setiap

individu. Dengan hal ini dapat di jelaskan bahwa pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, BPJS Kesehatan berkewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan pemberian informasi kepada masyarakat.

Aplikasi *mobile* JKN merupakan aplikasi yang memudahkan pendaftaran peserta baru, mendapatkan perubahan informasi kepesertaan, informasi pembayaran iuran peserta, informasi lokasi faskes (Fasilitas Kesehatan), pendaftaran pelayanan antrean, skrining kesehatan, konsultasi dokter dan juga kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan saran atau keluhan ke petugas. Pada aplikasi *mobile* JKN juga merupakan suatu teknologi yang memungkinkan peserta dapat melakukan pengaduan layanan. dengan adanya aplikasi dan fitur tersebut, peserta tidak perlu lagi datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan atau fasilitas kesehatan untuk mendapatkan layanan tertentu, sehingga dapat mengurangi antrean dan meningkatkan kenyamanan peserta sehingga Peserta tidak perlu datang dan antri sejak subuh di fasilitas kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas, serta Klinik untuk mendapatkan nomor antrean, cukup dengan membuka aplikasi *mobile* JKN, peserta dapat memilih waktu dan layanan sesuai jadwal kunjungan yang tersedia, sehingga dapat mengatur jadwal secara efisien.

Penggunaan aplikasi *mobile* JKN ini diterapkan sebagai bagian dari upaya BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam implementasinya, seperti tingkat pemanfaatan yang belum maksimal, kendala teknis seperti gangguan sistem atau keterbatasan akses internet bagi sebagian masyarakat sehingga kurangnya update

terhadap peserta BPJS mengenai aplikasi *mobile* JKN tersebut. dengan melihat sistem aplikasi *mobile* JKN pada app store dan play store dengan tingkat pada penilaian aplikasi *mobile* JKN yaitu sekitar 249.144Rb penilaian dengan Rating 4,8 pada aplikasi *mobile* JKN tersebut bisa dikategorikan sebagai aplikasi yang sangat baik, hanya saja masih ada beberapa sebagian masyarakat yang pasti tentunya belum melakukan pendownloadan pada aplikasi tersebut, sehingga manfaat dari aplikasi *mobile* JKN belum dirasakan oleh sebagian masyarakat samarinda, Yang dimana sebagian masyarakat juga belum memiliki aplikasi *mobile* JKN ini karena masyarakat pun masih belum paham cara menggunakan aplikasi *mobile* JKN serta tidak mendukungnya pada smartphone yang digunakan pada beberapa peserta tersebut. dari aplikasi tersebut sudah efektif hanya saja masih ada beberapa sebagian masyarakat tidak tahu cara menggunakannya dan tidak semua masyarakat memiliki smartphone untuk mengaksesnya. Hal tersebut mengakibatkan mereka masih merasa kebingungan serta harus jauh-jauh ke kantor untuk mendapatkan layanan. Faktor lainnya yaitu, peserta kesulitan ketika *login* ke aplikasi. Dari Kesulitan tersebut dapat disebabkan karena ketidaktahuan masyarakat mengenai syarat yang harus disiapkan untuk login, serta kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai aplikasi *mobile* JKN ini sehingga masih terdapat banyak keluhan dan kendala yang dialami oleh sebagian masyarakat karena kurangnya pemahaman untuk cara menggunakan aplikasi *mobile* JKN ini.

Dengan hal itu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Salah satu bentuk inovasi yang dihadirkan adalah melalui

pengembangan aplikasi *mobile* JKN, yang memungkinkan peserta untuk mengakses berbagai layanan dengan mudah seperti pendaftaran akun pada aplikasi *mobile* jkn, pendaftaran fasilitas kesehatan, perubahan data, informasi tagihan, dan konsultasi daring secara mandiri dan efisien. Dibalik tujuan dari inovasi yang dilakukan BPJS Kesehatan memang untuk memperbaiki sistem pelayanan dengan mengedepankan pengembangan inovasi berbasis teknologi informasi yang diharapkan mampu mempermudah proses pelayanan, mudah, cepat, efektif dan efisien sehingga BPJS Kesehatan berkerjasama pada mitra kesehatan seperti Faskes Pertama dan faskes tingkat lanjutan untuk dapat menggunakan Pelayanan berbasis digital ini.

Dengan inovasi ini pun masyarakat tak perlu repot datang ke kantor BPJS untuk mendapatkan informasi dan pelayanan administrasi. Pada aplikasi *mobile* JKN juga meningkatkan kepuasan peserta yang berobat di fasilitas kesehatan yakni dalam hal memberikan kepastian kepada peserta untuk mendapatkan nomor antrean yang dapat diakses dan dipantau secara online tanpa harus menunggu lama di fasilitas kesehatan. Maka diperlukannya kajian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan inovasi pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN ini agar tujuan dari inovasi ini dapat tercapai. Diharapkan dengan inovasi ini, masyarakat semakin dimudahkan dengan penerapan teknologi pada bidang pelayanan kesehatan melalui layanan dalam satu genggam.

Secara khusus, implementasi aplikasi *mobile* JKN di Kota Samarinda mendapat dukungan dari regulasi daerah, yakni Berdasarkan pada Peraturan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Regulasi

ini menguatkan komitmen pemerintah daerah dalam mendukung perluasan dan optimalisasi penyelenggaraan jaminan sosial, termasuk jaminan kesehatan yang terintegrasi dalam sistem JKN. Dengan adanya regulasi ini, pelayanan BPJS Kesehatan di Samarinda diharapkan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat pekerja dan kelompok rentan melalui pendekatan layanan berbasis teknologi.

Pada suatu dinamika masyarakat saat ini juga menunjukkan adanya kebutuhan yang tinggi akan pelayanan kesehatan yang mudah diakses, cepat, dan transparan. Di tengah meningkatnya partisipasi masyarakat dalam program JKN, tantangan pelayanan manual seperti antrean panjang, informasi tidak merata, serta birokrasi berbelit menjadi keluhan umum. Untuk merespons hal tersebut, BPJS Kesehatan mengembangkan Aplikasi Mobile JKN sebagai bentuk inovasi pelayanan digital.

Berdasarkan latar Belakang masalah di atas, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan judul **“Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi *Mobile JKN* pada BPJS Kesehatan dikantor BPJS Kesehatan Dikota Samarinda.”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan bagian penting dalam suatu penelitian yang berisikan pertanyaan atau pernyataan yang berfungsi menggambarkan pada suatu fokus inti permasalahan yang akan diteliti, sehingga rumusan masalah ini dapat disusun secara jelas, fokus, hingga sistematis agar dapat dilakukan selama masa

penelitian yang dapat menjawab pada suatu fokus penelitian, pengamatan, serta pengumpulan dan analisis data.

Menurut Pendapat Tahrir (2011:20) “Rumusan masalah adalah rumusan persoalan yang perlu di pecahkan atau pertanyaan yang perlu dijawab dengan penelitian.”

Menurut Harbani Pasolong (2020:3), yaitu “Masalah adalah suatu kendala atau persoalan yang harus dipecahkan dengan kata lain masalah merupakan kesenjangan antara kenyataan dengan suatu yang diharapkan dengan baik, agar tercapai tujuan dengan hasil yang maksimal.”

Sedangkan Menurut Lexy J. Maleong (2016:92) “Masalah adalah lebih dari sekedar pertanyaan dan jelas berbeda dengan tujuan. Masalah adalah suatu keadaan yang bersumber dari hubungan antara dua faktor atau lebih yang menghasilkan situasi yang menimbulkan suatu tanda-tandanya dan dengan sendirinya memerlukan upaya untuk mencari suatu jawaban.”

Berdasarkan pendapat para Ahli diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian yang berfungsi sebagai pemandu dalam suatu penelitian yang dapat disusun bnerdasarkan masalah, persoalan yang perlu dipecahkan atau pertanyaan yang perlu dijawab dengan penelitian.

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi *Mobile* JKN pada BPJS Kesehatan dikantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda?
2. Bagaimana faktor pendukung dan faktor penghambat dalam inovasi pelayanan melalui Aplikasi *Mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebelum penelitian dilakukan, sangat diperlukan tujuan ini agar peneliti dapat memfokuskan suatu penelitian yang ingin diketahui agar lebih terarah serta terukur, sehingga peneliti dapat menjalankan tugasnya dan dapat menyelesaikan masalah yang akan diteliti.

Menurut Husani Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2011:30), “Tujuan Penelitian ialah pernyataan mengenai apa yang hendak kita capai.”

Menurut Sugiyono (2015:290), “ Menyatakan bahwa tujuan penelitian secara umum adalah untuk menemukan, mengembangkan, dan membuktikan.”

Sedangkan menurut Masrin Singarimbun dan Sofian Effendi (2012:12) menyebutkan, “Tujuan Penelitian merupakan suatu proses yang panjang, proses ini berawal dari minat untuk mengetahui fenomena tertentu.”

Berdasarkan pendapat para ahli diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa Tujuan Penelitian yaitu pernyataan yang ditemukan, dikembangkan serta dibuktikan melalui sasaran yang hendak dicapai sehingga dapat mengidentifikasikan suatu masalah yang terdapat pada latar belakang penellitian

melalui suatu rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan yang dilakukan melalui Aplikasi *Mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Kota Samarinda.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam inovasi pelayanan melalui Aplikasi *Mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda.

1.4 Kegunaan Penelitian

Pada dasarnya kegunaan penelitian yang dilakukan harapannya dapat memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun secara praktis sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai sehingga peneliti dapat meneliti dengan baik yang dapat memberikan manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian yang dilakukan, sehingga Setiap orang melakukan penelitian memiliki tujuan yang ingin capai.

Menurut Nurul Qamar, dkk (2017:134) menyatakan bahwa, “Kegunaan Penelitian merupakan suatu cara yang ditempuh oleh peneliti untuk menjelaskan teori tentang masalah yang dihadapi, untuk selanjutnya menjelaskan hasil capaian dari penelitian tersebut.”

Menurut Harbani Pasolang (2020:227), Menyatakan bahwa “ Kegunaan Penelitian adalah manfaat yang mungkin diperoleh dari penelitian. Misalnya untuk

memecahkan masalah, pengembangan ilmu pengetahuan, pengambilan keputusan atau perbaikan sistem.

Selanjutnya menurut Lexy J. Moelong (2010:49) Mengemukakan bahwa “Kegunaan Penelitian adalah melatih seseorang untuk menyusun hasil pemikiran dan hasil penyelidikan menurut cara-cara yang lazim dipergunakan oleh para sarjana didalam dunia ilmu pengetahuan.”

Berdasarkan penjelasan dari pendapat ahli diatas maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kegunaan penelitian adalah suatu rangkaian manfaat yang dapat diperoleh dari suatu penelitian yang telah dilakukan sehingga dapat menjelaskan teori tentang masalah yang dihadapi, serta menjelaskan bagaimana hasil capaian merupakan suatu kegunaan penelitian yang menjadi salah satu aspek penting.

Dari Uraian di atas maka kegunaan penelitian dapat diartikan untuk mengemukakan arah penelitian yang dilaksanakan, dari hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan berbagai manfaat terutama bagi pemecahan masalah yang diteliti. Selanjutnya manfaat yang diberikan kepada pihak yang terkait dalam penelitian ini. Berdasarkan pemikiran tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini dapat diharapkan untuk memperkaya literatur di bidang administrasi publik, khususnya mengenai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi sehingga menjadikan pembaharuan bagi peneliti-peneliti sebelumnya dan masukan bagi peneliti berikutnya.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kepastakaan di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

2. Kegunaan Praktis

- a. Untuk memperoleh berbagai pengalaman dalam penulisan karya ilmiah serta menjadi salah satu pedoman yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya.
- b. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau bahan masukan bagi Kantor BPJS Kesehatan Dikota Samarinda
- c. Untuk Memperoleh sebagai Gelar Sarjana Administrasi Publik.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Teori Dan Konsep

Pada dasarnya untuk melakukan suatu penelitian seorang peneliti dapat memiliki dasar-dasar dalam melakukan suatu penulisan yang berupa teori-teori, oleh karena itu teori merupakan suatu dasar pedoman bagi peneliti dalam melakukan penelitian sehingga dapat menjelaskan maksud dan tujuan penggunaan teori serta konsep yang ada di dalamnya.

Menurut Sandu Siyoto (2015:12) “Konsep adalah unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau fenomena alam”.

Kemudian Menurut Mudjia Rahardjo (2018:2) “Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena atau peristiwa yang dirumuskan atas dasar dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, atau individu tertentu”.

Menurut Harbani Pasolong (2020:81) menyatakan bahwa “Teori yaitu serangkaian asumsi, konsep, konstruk, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep”.

Menurut Sugiyono (2020:85), “Teori merupakan kumpulan konsep, definisi, dan proposisi yang digunakan untuk menganalisis fenomena secara sistematis dengan menjelaskan hubungan antara variabel-variabel, sehingga dapat membantu dalam menjelaskan dan memprediksi fenomena tersebut”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Teori merupakan sekumpulan alur logika atau penalaran yang disusun secara sistematis untuk menjelaskan suatu fenomena atau hubungan antar fenomena. Teori bertujuan memberikan penjelasan, pemahaman, serta prediksi terhadap suatu peristiwa sehingga dapat berguna untuk menjelaskan serta menerangkan fenomena secara sistematis, spesifikasi hubungan antar variabel, Konsep sendiri merupakan suatu fenomena atau gejala yang abstrak atas dasar dari suatu objek, peristiwa, atau ide yang memiliki karakteristik kejadian, kelompok, keadaan atau individu tertentu untuk mengklasifikasikan atau memahami fenomena. Sehingga Konsep dapat membantu manusia dalam menyusun, mengorganisasi, dan mengkomunikasikan pengetahuan secara sistematis.

2.1.1 Pelayanan Administrasi Publik

Pelayanan administrasi publik merupakan inti dari suatu fungsi pemerintahan modern yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Menurut Hasibuan (dalam Muhammad Sawir, 2020:94), “ Pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima”.

Kemudian menurut Samapar Lukman (dalam Muhammad Sawir, 2020:94), “Mengemukakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam

suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Nicholas dalam Harbani Pasolong (2010:8), “Administrasi publik adalah suatu kombinasi suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial”.

Sedangkan menurut Hughes 1994 (dalam Sinta Hajar Malawat 2022:75), “Administrasi publik merupakan aktivitas melayani publik dan atau aktivitas pelayanan publik dalam melaksanakan kebijakan yang diperoleh dari pihak lain”.

Menurut Harbani Pasolong, 2019 (dalam KS Gunawan 2025:1), “Mendefinisikan administrasi publik sebagai aktivitas yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan dalam rangka untuk mewujudkan tujuan negara, serta menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Administrasi publik mencakup semua aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, yang berorientasi pada pencapaian kesejahteraan rakyat”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dengan tujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan akuntabel. Pelayanan ini tidak hanya mencakup pemberian jasa secara langsung, tetapi juga mencerminkan etika, sikap ramah, serta orientasi pada kepuasan masyarakat. Administrasi publik sendiri merupakan serangkaian aktivitas

yang melibatkan implementasi kebijakan, interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan untuk mencapai tujuan negara dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dengan demikian, pelayanan administrasi publik menjadi inti dari pelaksanaan pemerintahan yang responsif dan berorientasi pada kepentingan publik.

2.1.2 Pelayanan Publik

Setiap Pelayanan Publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Oleh karena itu setiap lembaga publik pastinya bersentuhan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggara pemerintahan antara kepentingan publik dengan pelayanan publik adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan publik dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Lewis dan Gilman yang di kutip Hayat (2017:24) yaitu, “Pelayanan Publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan masyarakat”.

Menurut Hardiyansyah (2018:19) yaitu, “Pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Menurut Sedarmayanti yang dikutip Abd. Rohman dan Willy Tri Hardianto (2019:98), mengatakan bahwa “Pelayanan merupakan aktivitas melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh konsumen/pelanggan/masyarakat yang merupakan tugas pokok administrasi negara”.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

1. Konsep Pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan inti dari penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, merata, dan berkualitas.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Tesis Irsan (dalam Muhammad Sawir 2020:87), “Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada haikatnya adalah pelayanan

kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional”.

Sedangkan menurut Moenir (dalam Muhammad Sawir, 2020:87), “Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut” :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

2. Tujuan pelayanan publik

Pada dasarnya tujuan pelayanan publik untuk memberikan kepuasan dituntut kualitas pelayanan publik sebagai mana yang di jelaskan oleh pendapat ahli di bawah ini.

“ Menurut Hariyansyah (2018:32), tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut” :

1. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Keseimbangan Hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka peneliti menarik kesimpulan bahwa tujuan pelayanan publik merupakan rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada.

3. Jenis Pelayanan Publik

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Hardiyansyah (2018:23) jenis pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan administratif, Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat anda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang, Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.
3. Pelayanan Jasa, Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/social security).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka peneliti menarik kesimpulan bahwa jenis pelayanan publik ini diartikan sebagai bentuk layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan, tata cara, dan jenis pelayanan yang telah ditentukan.

2.1.3 Inovasi Pelayanan

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu perubahan atau pembaruan dalam proses, metode, atau teknologi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan suatu kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Inovasi dalam metode pelayanan juga merupakan perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.

Menurut Koch (dalam Wahyuni (2016:28)), mengatakan bahwa “Inovasi adalah persoalan penggunaan hasil pembelajaran yaitu penggunaan kompetisi anda sebagai dasar penemuan cara baru dalam melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan”.

Sedangkan menurut Rosenfeld (dalam Sutarno (2012:132)), “Inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru”.

Menurut Rogers dalam Soraya (2019:4) inovasi memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Kemanfaatan (*Relative Advantage*)

Suatu inovasi harus memiliki nilai lebih atau kelebihan dibandingkan dengan sebelumnya. Selalu ada nilai yang bersifat baru yang melekat dalam inovasi yang membedakan dengan sebelumnya.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Sebuah inovasi memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang sebelumnya. Hal tersebut agar inovasi yang lama tidak dibuang begitu saja, namun menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru yang lebih baik.

3. Kompleksitas (*Complexity*)

Sebuah inovasi selalu memiliki sifat kebaruan, maka inovasi bisa jadi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan sebelumnya. Namun di sisi lain, inovasi selalu menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan tersebut bukanlah masalah yang penting.

4. Aplikasi (*Triability*)

Inovasi hanya dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dibandingkan sebelumnya. Oleh karena itu, produk inovasi harus melewati uji publik, yang mana setiap orang memiliki kesempatan untuk menguji kualitas produk inovasi tersebut.

5. Pengamatan (*Observability*)

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari sisi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi bukan hanya mencakup pada produk dan pelayanan semata. Inovasi produk dan layanan juga mencakup perubahan bentuk serta desain produk atau yang lainnya. Sedangkan proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan, serta mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang berkaitan dengan inovasi tersebut.

Menurut Yanuar (dalam Reviana Br Sagala 2022:12), “Inovasi adalah sebuah proses yang dilakukan untuk menghadirkan pemanfaatan dan pengembangan mutu pelayanan sehingga mendapatkan nilai yang lebih berarti”.

Menurut Jasfar Farida (dalam Nur Wahdatul Chilmy dkk, 2024:6), “Inovasi digunakan sebagai tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip *good governance*, yang menggiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi”.

Selanjutnya menurut Evert M. Rogers (dalam Nia Ayu Lestari 2025:533), “Inovasi adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik merupakan suatu keharusan yang lahir dari tuntutan masyarakat, kebutuhan akan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), serta upaya untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan. Maka dari itu Inovasi tidak hanya mencakup ide-ide baru, tetapi juga implementasi nyata dalam bentuk proses, produk, dan metode pelayanan yang dapat memberikan manfaat lebih besar bagi masyarakat secara berkelanjutan.

2.1.4 Sistem Informasi Manajemen E-Government

Sistem Informasi Manajemen *E-Government* merupakan suatu integrasi antara teknologi informasi dan manajemen pemerintahan untuk dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Menurut Abdul Kadir (2014:61), menyatakan bahwa “Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan”. Lalu informasi merupakan data yang telah diolah dan diambil kebenarannya untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan”.

Menurut Darmawan dan Abdulhak (2015), menyatakan bahwa “Informasi adalah hasil dari pengolahan data yang telah mempunyai arti bagi penerimanya dan dapat mendukung manajemen sebagai dasar pengambilan keputusan”.

Manajemen merupakan proses pengelolaan agar suatu tujuan sebuah organisasi atau instansi dapat tercapai. Menurut Hartono (2013:20), menyatakan bahwa “Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem, yaitu rangkaian terorganisasi dari sejumlah bagian atau komponen yang secara bersama-sama berfungsi atau bergerak menghasilkan informasi untuk digunakan dalam manajemen perusahaan”.

E-government merupakan sebuah upaya yang bertujuan untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi. Sistem *E-government* memanfaatkan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan segala informasi dan pelayanan kepada masyarakat, kepentingan kegiatan sebuah organisasi instansi, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan unsur pemerintahan.

Menurut Bambang Irawan (2013:176) menyatakan bahwa “*E-Government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk meningkatkan interaksi dengan warga negara, bisnis dan unit dari pemerintah”.

Selanjutnya menurut Kadir (2014:324) menyatakan bahwa “*E-government* adalah istilah yang menyatakan penggunaan teknologi informasi untuk melakukan transformasi atau hubungan dengan masyarakat, bisnis, sesama badan pemerintah dan pegawai”.

Penyelenggaraan *E-government* menghasilkan 4 model hubungan yaitu :

1. **G2C (*Government to Citizen*)**, yaitu penyampaian layanan publik dan informasi oleh pemerintah kepada masyarakat.
2. **G2B (*Government to Bussiness*)**, yaitu transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Sistem e-procurement.
3. **G2G (*Government to Government*)**, yaitu komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basis data terintegrasi sehingga berdampak pada efisiensi dan efektivitas.
4. **G2E (*Government to Employees*)**, yaitu terdiri dari inisiatif- inisiatif yang memfasilitasi manajemen pelayanan dan komunikasi internal dan pegawai pemerintahan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen *E-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk

menciptakan layanan publik yang lebih efisien, efektif, transparan, dan bertanggung jawab. *E-Government* tidak hanya memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga mempererat koordinasi antara pemerintah dengan pelaku bisnis serta antarinstitusi pemerintah. Dengan sistem yang terorganisasi dan berbasis teknologi, *E-Government* memungkinkan terciptanya sistem informasi manajemen yang mampu mendukung proses pengambilan keputusan serta peningkatan kualitas layanan publik.

2.1.5 Aplikasi *Mobile* JKN

Aplikasi *mobile* adalah perangkat lunak yang dirancang untuk dijalankan pada perangkat bergerak seperti smartphone dan tablet yang dapat diakses dengan sangat mudah, aplikasi *mobile* JKN ini merupakan suatu aplikasi resmi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan akses layanan kepada peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui perangkat yang berbasis *Android* maupun *iOS*. Aplikasi ini merupakan bagian dari transformasi digital BPJS Kesehatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam sektor kesehatan.

Menurut Turban (dalam Putri Utami 2023:33), “Aplikasi *mobile* juga biasa disebut dengan mobile apps, yaitu istilah yang digunakan untuk medeskripsikan aplikasi internet yang berjalan pada smartphone, atau diakses pada *PC* atau mempermudah mereka untuk menggunakan aplikasi internet pada perangkat yang bisa dibawa”.

Menurut Vijay Kumar Velu (2016:3),” Menjelaskan salah satu teknologi masa depan yang menarik di ruang aplikasi mobile adalah pengembangan aplikasi seluler yang berjalan di perangkat Android, di mana aplikasi dapat mendengarkan sinyal dari luar di dunia fisik dan bereaksi sesuai itu”.

Menurut Menkominfo (2017), “*Mobile JKN* merupakan salah satu wujud transformasi digital dari BPJS Kesehatan yang pada awalnya disajikan sebagai kegiatan administrasi yang dilakukan di fasilitas kesehatan, dan di *upgrade* menjadi sebuah aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa ada batasan waktu”.

Menurut Mengkes (2022), “Jaminan Kesehatan Nasional yang kemudian disingkat JKN merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan kepada pesertanya sehingga mendapatkan manfaat dalam menjaga kesehatan dan perlindungan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada semua pemiliknya yang telah berkontribusi atau kontribusinya di bayar oleh pemerintah”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi *mobile jkn* ini merupakan suatu aplikasi layanan digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan agar dapat mengakses berbagai layanan secara mandiri, cepat serta memberikan kemudahan akses layanan administrasi dan informasi bagi peserta.

2.1.6 BPJS Kesehatan

Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Pasal 1 Ayat (1): "Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang selanjutnya disebut BPJS, adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menyatakan bahwa :

1. BPJS Kesehatan adalah “Badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan.”
2. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.
3. Dana Jaminan Sosial adalah dana amanat milik seluruh peserta yang merupakan himpunan iuran beserta hasil pengembangannya yang dikelola oleh BPJS untuk pembayaran manfaat kepada peserta dan pembiayaan operasional penyelenggaraan program Jaminan Sosial.

Menurut Indonesia 2018, “BPJS adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Sosial. BPJS terdiri BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia sejak 1 Januari 2014. Tujuan Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan seluruh masyarakat yang telah membayar iuran dan iurannya dibayar oleh pemerintah”.

2.2 Kerangka Berpikir

Pada suatu penelitian kualitatif memerlukan yang namanya kerangka berpikir sebagai panduan untuk merumuskan dan mengorganisir ide-ide penelitian serta teori-teori untuk menjelaskan hubungan antar konsep atau variabel dalam suatu penelitian. Kerangka berpikir ini memfasilitasi pemahaman terhadap berbagai fenomena dan hubungan antara konsep. Berikut beberapa pendapat menurut para ahli.

Menurut Sugiyono (2017:60), “Kerangka berpikir dapat dipahami sebagai model konseptual yang menggambarkan bagaimana teori berkaitan dengan faktor-faktor yang dianggap penting dalam permasalahan”.

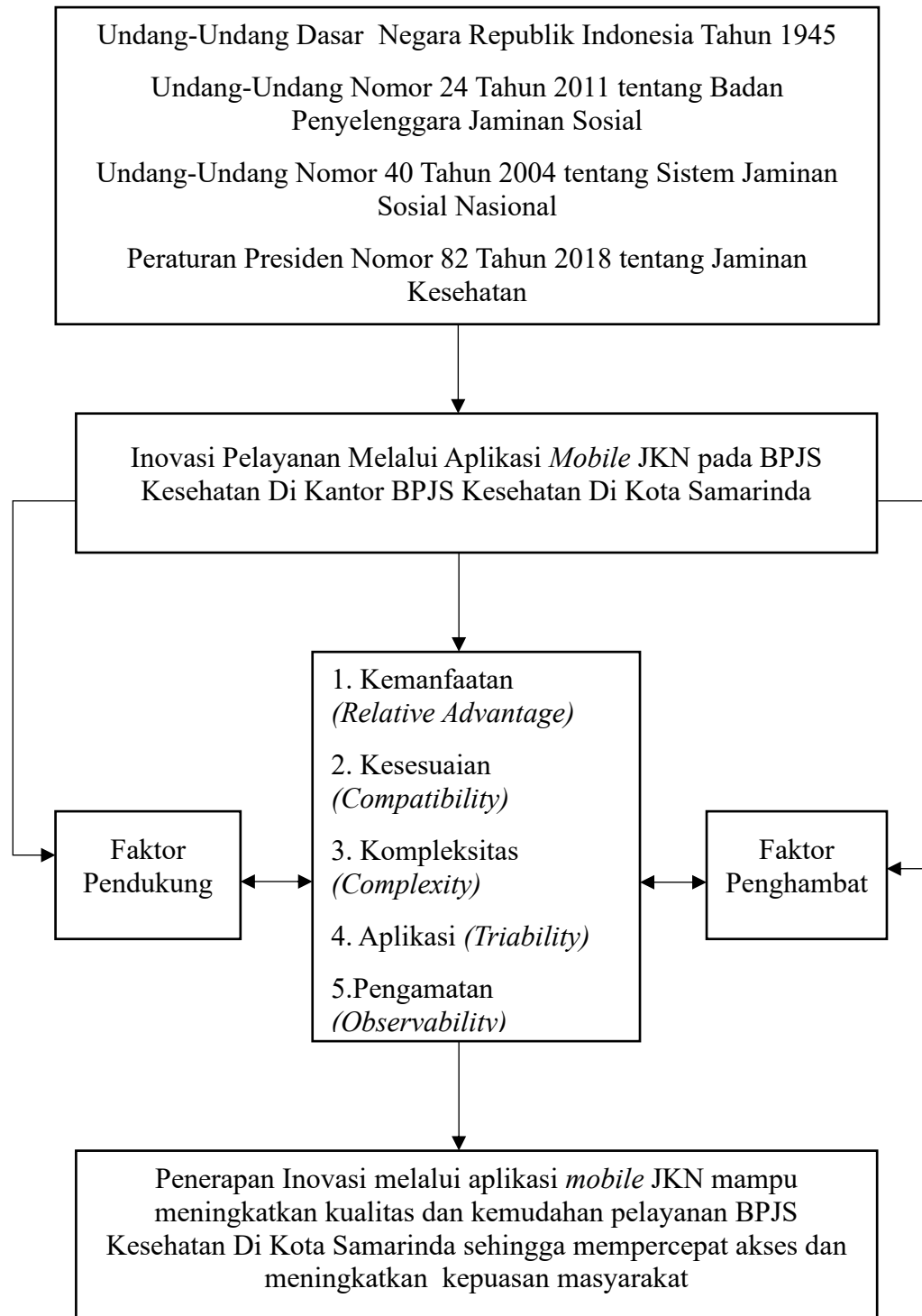
Sedangkan Menurut Lexy J Moleong (2017:79), dalam penelitian kualitatif, “kerangka pikir adalah struktur yang memetakan hubungan antara konsep yang diteliti, dan membantu peneliti merumuskan pertanyaan serta fokus penelitian”.

Menurut Harbani Pasolong (2020:122), menyatakan bahwa ”Kerangka pikir adalah buatan sendiri bukan pemahaman teori atau konsep yang diulang, yaitu bagaimana cara peneliti berargumentasi dalam menghubungkan apa yang hendak diteliti”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir merupakan suatu model atau struktur konseptual yang digunakan oleh peneliti untuk menggambarkan hubungan antar konsep atau variabel yang diteliti, serta sebagai pedoman dalam merumuskan fokus dan arah penelitian. Dalam konteks penelitian kualitatif, kerangka berpikir tidak hanya menjadi landasan teoritis, tetapi

juga menjadi alat bantu untuk mengarahkan peneliti dalam menyusun pertanyaan penelitian dan memahami fenomena yang diteliti secara mendalam. Secara keseluruhan, pendapat para ahli diatas menjelaskan bahwa kerangka pikir sangatlah penting untuk memberikan arah dan struktur pada proses penelitian, sehingga memudahkan peneliti dalam mencapai tujuan penelitian.

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Dibuat Peneliti Tahun 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian merupakan suatu perencanaan waktu yang menggambarkan tahapan-tahapan kegiatan penelitian secara sistematis dalam kurun waktu tertentu. Sehingga dari penyusunan jadwal ini dapat memastikan bahwa setiap tahap penelitian dapat dilakukan secara terstruktur, terorganisir, dan selesai tepat waktu. Adapun peneliti dapat memberikan teori dari berbagai pendapat para ahli terkait dengan jadwal penelitian sebagai berikut.

Menurut Lexy J Moleong (2017:91), “Jadwal Penelitian merupakan perencanaan waktu yang tersusun rapi untuk menjelaskan penelitian, mencakup tahap-tahp penelitian, pemanfaatan sumber daya, serta pencapaian targer penelitian.

Menurut Sugiyono (2014:384) menjelaskan bahwa “setiap rancangan penelitian perlu dilengkapi dengan jadwal kegiatan yang akan dilaksanakan. Dalam jadwal berisi kegiatan apa yang akan dilakukan, dan beberapa akan dilakukan”. Sedangkan menurut Basuki dalam Andi Prastowo (2016:284), “Jadwal penelitian akan memudahkan peneliti dalam menentukan tenggat waktu proyek dan membantu untuk menaatinya”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa jadwal penelitian merupakan bagian penting dari perencanaan penelitian yang berfungsi untuk mengatur waktu pelaksanaan secara sistematis, memuat tahapan-tahapan kegiatan penelitian, penggunaan sumber daya, serta penentuan tenggat waktu guna memastikan pencapaian target penelitian secara efektif dan efisien. Jadwal ini tidak

hanya membantu peneliti dalam mengorganisasi kegiatan penelitian, tetapi juga sebagai alat kontrol untuk menepati waktu pelaksanaan setiap tahapannya.

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Keterangan	Jadwal Penelitian					
		2025-2026					
		Feb	Mar	Apr	Sep	Des	Jan
1	Observasi						
2	Pengajuan Judul		14				
3	Penyusunan Proposal			24			
4	Penelitian Lapangan				12		
5	Seminar Proposal					18	
6	Pendadaran						25

Sumber : Peneliti 2025

3.2 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini dipilih untuk memahami secara mendalam bagaimana inovasi pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN diterapkan dan dirasakan oleh peserta dilingkungan kantor BPJS Kesehatan Kota Samarinda. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan menggambarkan fenomena secara *sistematis* dan *faktual* berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

Menurut Eko Sugiarto (2015:53) Penelitian kualitatif adalah jenis riset di mana data yang diperoleh tidak melalui prosedur statistik atau perhitungan matematis lainnya. Tujuannya adalah untuk mengungkap fenomena secara menyeluruh dan dalam konteks alaminya, dengan memanfaatkan peneliti sebagai instrumen utama pengumpulan data. Penelitian ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan

analisis induktif, proses dan makna dari sudut pandang subjek yang diteliti lebih ditekankan dalam penelitian kualitatif.

Menurut Andi Prastowo (2016:24) “Penelitian Kualitatif adalah metode (jalan) penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah ketika hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran namun makna (segi Kualitas dan fenomena yang diamati”.

Sedangkan menurut Sugiyono (2015:347) Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filsafat postpositivisme atau interpretatif, yang digunakan untuk mengkaji objek dalam kondisi alami (berbeda dengan metode eksperimen). Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik triangulasi atau kombinasi berbagai mode, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada pemahaman makna dibandingkan dengan generalisasi”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dalam konteks alami, dengan menekankan pada makna subjektif dari perspektif subjek yang diteliti. Penelitian ini bersifat deskriptif, tidak menggunakan prosedur statistik, dan analisis data dilakukan secara induktif. Peneliti menjadi instrumen utama dalam proses pengumpulan data, yang biasanya dilakukan melalui teknik *triangulasi*. Tujuan utamanya bukan untuk menghasilkan generalisasi, melainkan untuk menggali makna dan memahami proses atau fenomena yang sedang dikaji.

3.3 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian adalah lokasi dimana penelitian akan dilakukan. namun sebelumnya peneliti akan mengemukakan tentang beberapa pengertian tentang lokasi penelitian menurut para ahli:

Menurut Lexy J. Moleong (2016:28) “Dalam menentukan penelitian terbaik yang ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan, sementara terbentuknya geografis dan praktis, seperti waktu, biaya, tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian.” Sedangkan menurut V.Wiratana Sujarweni (2014:73) “Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan”.

Selanjutnya menurut sugiyono (2017:286) mengemukakan bahwa “Lokasi penelitian merupakan setiap rancangan penelitian perlu dilengkapi dengan jadwal kegiatan yang akan dilaksanakan. Dalam jadwal berisi kegiatan apa saja yang akan dilakukan, dan beberapa lama akan dilakukan”.

pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa lokasi penelitian merupakan suatu tempat penelitian yang akan dilakukan dan yang telah dipilih oleh peneliti untuk melakukan suatu kegiatan penelitian, yang pemilihannya didasarkan pada pertimbangan teoritis, substansi permasalahan, serta faktor geografis dan praktis seperti waktu, biaya, dan tenaga. Lokasi tersebut menjadi titik fokus pengumpulan data dan pelaksanaan seluruh tahapan penelitian sesuai dengan jadwal dan perencanaan yang telah ditentukan. Dalam Penelitian ini peneliti menetapkan

lokasi penelitian yang akan dilakukan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda
Jln A. Wahab Syahrani No.17

3.4 Definisi Konsepsional

Dalam melakukan penelitian diperlukan adanya batasan terhadap penelitian untuk menggambarkan fenomena yang ingin diteliti secara tepat. Definisi Konsepsional merupakan pembahasan pengertian suatu konsep dengan menggunakan konsep lain, yang berisi formulasi atau pengertian variabel penelitian yang didasarkan pada berbagai teori, konsep, definisi maupun proposisi yang dikutip sebelumnya dalam sub-bab teori dan konsep. Sebelumnya peneliti akan mengemukakan beberapa pendapat para ahli tentang definisi konsep.

Menurut Sugiyono (2017:112) “Definisi Konsepsional adalah suatu pemikiran umum yang menyajikan dan menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus yang akan menentukan variabel yang saling berhubungan”.

Sedangkan menurut Ulber Silalahi (2017:118) secara sederhana, “Definisi konsepsional atau teoritis dapat diartikan sebagai definisi yang menggambarkan konsep dengan penggunaan konsep-konsep lain”.

Kemudian Menurut Harbani Pasolong (2020:77) menjelaskan bahwa “Konsep adalah abstraksi dan fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa definisi konsepsional adalah anggapan dalam penelitian sebagai landasan teori dari pemikiran yang digunakan dalam suatu penelitian, suatu abstraksi yang

menggambarkan ciri-ciri umum sekelompok objek, yang menggambarkan konsep dengan penggunaan konsep-konsep lain, serta fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu”.

Maka definisi konseptual dalam penelitian ini adalah Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi *Mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda melalui Inovasi yang efektif yaitu inovasi yang memiliki kemanfaatan nyata dibandingkan sebelumnya, sesuai dengan nilai dan kebutuhan pengguna lama (kesesuaian), tetap dapat dipahami meskipun kompleks, dapat diuji coba terlebih dahulu (aplikasi), dan hasil serta manfaatnya mudah diamati oleh semua pihak (pengamatan) yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan BPJS Kesehatan Di kota Samarinda.

1.5 Fokus Penelitian

Fokus penelitian didalam sebuah penelitian merupakan bentuk pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilaksanakan. Fokus penelitian memiliki tujuan untuk memfokuskan kepada inti permasalahan agar tidak terjadi perluasan pembahasan dalam penelitian, sehingga dengan adanya fokus penelitian ini dapat memudahkan peneliti dalam pengambilan serta pengelolaan data dan informasi yang telah didapatkan dari lokasi penelitian.

Menurut Sugiyono (2018:94) menyatakan bahwa “Fokus penelitian adalah penelitian kualitatif disebut dengan fokus penelitian, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat sementara dan akan berkembang fokus penelitiannya”.

Kemudian menurut Lexy J. Moleong (2014:97) menyatakan bahwa “Fokus Penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah”.

Selanjutnya menurut Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2017:27) menyatakan bahwa “Batasan masalah dibuat dengan tujuan agar kita dapat mempengaruhi faktor-faktor mana saja yang termasuk ruang lingkup masalah penelitian”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa fokus penelitian merupakan rumusan pokok permasalahan yang menjadi pusat perhatian dalam suatu penelitian. Fokus ini disusun berdasarkan pengalaman, studi kepustakaan, dan tujuan untuk membatasi ruang lingkup permasalahan agar penelitian lebih terarah dan mendalam. Fokus penelitian dalam pendekatan kualitatif bersifat sementara dan dapat berkembang seiring berjalannya proses penelitian. Maka dari pada itu yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Menurut Rogers dalam Soraya (2019:4) inovasi memiliki karakteristik sebagai berikut:
 - a. Kemanfaatan (*Relative Advantage*)
 - b. Kesesuaian (*Compatibility*)
 - c. Kompleksitas (*Complexity*)
 - d. Aplikasi (*Triability*)
 - e. Pengamatan (*Observability*)

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi pelayanan melalui Aplikasi *Mobile* JKN pada BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda.

3.6 Sumber Data

Sumber data merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian. Karena ketepatan dalam pemilihan dan menentukan sumber data, akan menentukan pula keberlangsungan sebuah penelitian terkait dengan data atau informasi penting yang diperoleh untuk melengkapi sebuah penelitian.

Menurut Sugiyono (2016:26), “Sumber data dalam penelitian adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Sumber data dapat berupa data primer dan data sekunder”.

Kemudian menurut Lexy J. Moleong (2017:100), “Sumber data dalam penelitian kualitatif mencakup orang, dokumen, dan objek yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti. Sumber data ini sangat penting untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti”.

Selanjutnya menurut Suharsimi Arikunto (2018:129), menjelaskan bahwa “Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat peneliti simpulkan bahwa Sumber data merupakan penelitian mencakup segala informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian, termasuk data primer dan sekunder. Dalam penelitian kualitatif, sumber data meliputi orang, dokumen, dan objek yang penting

untuk memahami fenomena yang diteliti. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah meliputi:

3.6.1 Sumber Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui proses pengumpulan data oleh peneliti sendiri. Data ini biasanya diperoleh secara langsung di lapangan, dan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian secara langsung melalui wawancara, observasi, dan dekomendasi. Dalam penelitian ini untuk memperoleh data primer harus ada pemilihan narasumber. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri dari *Key informant* dan informant.

Menurut Sugiyono (2017:376), “sumber data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data”.

Menurut Suharsimi Arikunto (2018:129), “Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, baik melalui observasi, wawancara, maupun kuesioner, yang memberikan informasi yang akurat dan relevan”.

Menurut Lexy J Moleong (2016-132), “*Informant* adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian”. Untuk menentukan *Key informant* dan Informant peneliti menggunakan teori Sugiyono, Menurut Sugiyono (2017-368), “*Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan paling tahu tentang apa yang kita harapkan sehingga akan memudahkan peneliti dalam menjelajahi objek atau status yang diteliti”.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat disimpulkan bahwa data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari kegiatan penelitian lapangan melalui wawancara maupun dokumentasi, dalam pengumpulan data ini digunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik yang bertujuan untuk menentukan siapa saja yang akan menjadi *key informant* dan *informant* dalam penelitian ini.

1. *Key informant* (informan kunci), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. *Informant* utama, yaitu mereka yang terlihat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. *Informant* tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Tabel 3.6. 1 Data *Key Informant* dan *Informant*

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Muhhamad Rivaldo	Staf Mutu Fasilitas kesehatan	<i>Key Informant</i>
2	Mugammad Ridho Fadilah	Staf Frontliner	<i>Informant</i>
3	Feji Yusria	Perserta <i>mobile</i> JKN	<i>Informant</i>
4	Vivin	Perserta <i>mobile</i> JKN	<i>Informant</i>

Sumber data : Peneliti 2025

3.6.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai dokumen, literatur, dan data pendukung yang relevan dengan topik penelitian. Menurut Sugiyono (2017:18), “Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi keputusan, dekomendasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti pada penelitian ini. Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung membekukan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder ini akan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data-data menganalisis hasil dari penelitian ini yang nantinya dapat memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian yang mempunyai tingkat validasi yang tinggi”.

Kemudian Lexy J. Moleong (2017:158), “Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh langsung dari subjek penelitian, melainkan melalui sumber yang telah ada sebelumnya, seperti buku, artikel, atau dokumen resmi”.

Selanjutnya, Menurut Suharsimi Arikunto (2018:130), “Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, seperti arsip, dokumen, atau hasil penelitian sebelumnya, yang dapat digunakan untuk mendukung penelitian. Sumber data sekunder ini bersifat mendukung keperluan sumber data primer dapat berupa artikel-artikel dalam surat kabar atau majalah, buku-buku, arsip organisasi, literatur atau jurnal-jurnal ilmiah, dan laporan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti”.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah teknik atau salah satu tahapan yang sangat penting dalam penelitian yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Menurut Andi Prastowo (2016:208) menyatakan bahwa “Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta dilapangan”. Kemudian Menurut Sugiyono (2017:375), “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data yaitu obeservasi, wawancara, dekomentasi, dan gabungan triangulasi”.

Menurut Sugiyono (2019:411), menyatakan bahwa “Pengumpulan data pada penelitian kualitatif yang utama adalah peneliti berpartisipasi pada objek yang diteliti, melakukan observasi langsung, wawancara mendalam dan studi dokumentasi”.

Menurut Sugiyono (2021:105) “Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi atau peninjauan secara langsung, wawancara, dan dekomentasi”.

Berdasarkan kebutuhan pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui teknik-teknik sebagai berikut:

3.7.1 Observasi

Observasi dimaksudkan untuk mengamati obyek penelitian agar penulis dapat, mengetahui lebih dekat tentang keadaan subyek penelitian dari sisi perilaku, persepsi, tindakan serta interaksi antara personal dan kelompok. Dari kegiatan observasi, penulis dapat mengetahui berbagai narasumber yang diperlukan untuk memenuhi akuransi data primer serta memperoleh berbagai informasi terkait data-data pendukung (sekunder) bagi upaya pembangunan pemahaman yang utuh dan menyeluruh tentang permasalahan yang penulis teliti.

Menurut Lexy J. Moleong (2017:175), "Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian".

Menurut Sugiyono (2018:145), "Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek di lapangan".

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2020:145), "Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan".

Selanjutnya menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:106), "Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia nyata yang diperoleh melalui observasi".

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat disimpulkan bahwa observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang penting karena dapat memperoleh

pemahaman yang lebih mendalam terhadap subjek yang diteliti. Melalui observasi, peneliti tidak hanya dapat melihat perilaku dan tindakan yang tampak, tetapi juga dapat menangkap interaksi sosial, persepsi individu maupun kelompok, serta konteks nyata yang melatarbelakangi sebuah fenomena. Observasi juga berperan dalam membantu peneliti menemukan narasumber yang relevan, menyusun pertanyaan lanjutan dalam wawancara, serta melengkapi dan memverifikasi data-data sekunder yang dibutuhkan untuk membangun pemahaman secara utuh terhadap permasalahan penelitian.

3.7.2 Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara langsung antara peneliti (pewawancara) dan responden (narasumber) untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Menurut Patton (dalam buku Jonathan Sarwono 2018:218), mengatakan bahwa “Teknik wawancara dalam pendekatan kualitatif dibagi menjadi tiga kategori, yaitu 1) wawancara dengan cara melakukan pembicaraan informal (*Informal Conversational Interview*), 2) wawancara umum yang terarah (*General Interview Guide Approach*), dan 3) wawancara terbuka yang standar (*Standardized Open-ended interview*)”.

Menurut Lexy J. Moleong (2017:186) "Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*Interview*) yang memberikan jawaban”.

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2017:55) “Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung”.

Menurut Sugiyono (2018:137) “Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung antara peneliti dan responden”.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat disimpulkan bahwa Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dan narasumber, yang bertujuan untuk memperoleh informasi mendalam dan relevan dengan fokus penelitian. Wawancara melibatkan interaksi aktif antara pewawancara dan yang diwawancarai, di mana keduanya terlibat dalam percakapan yang terarah dan bertujuan untuk menggali data sesuai dengan kebutuhan penelitian.

3.7.4 Dokumentasi

Dokumentasi yaitu cara pengumpulan data dengan cara melakukan sesi dokumentasi foto bersama informan yang diwawancarai dan sarana prasarana yang mendukung dan berkaitan erat dengan fokus penelitian serta mengambil dokumen-dokumen yang erat kaitannya dengan faktor yang menghambat.

Menurut Lexy J. Moleong (2017:217), “Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan dan analisis berbagai dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian. Dokumen-dokumen ini dapat berupa arsip, catatan, laporan, dan sejenisnya”.

Sedangkan Menurut Sugiyono (2020:396), “Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), *ceriteria*, *biografi*, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif”.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat disimpulkan bahwa Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, meninjau, dan menganalisis berbagai bentuk dokumen seperti arsip, foto, catatan, dan karya-karya yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dokumentasi berperan sebagai pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif, serta membantu memperkuat data yang diperoleh dengan bukti-bukti konkret dari peristiwa yang terjadi.

3.8 Analisis Data

Setelah peneliti memperoleh data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi maka tahap selanjutnya adalah melakukan analisis data, dalam penelitian ini melakukan analisis data kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong (2017:280-281) menyatakan bahwa “Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan

oleh data”. Data penelitian kualitatif, data didapat dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus yang mengakibatkan variasi data menjadi tinggi sekali.

Menurut Sugiyono (2018:224) "Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain".

Menurut Sugiyono (2018:245) “Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan”.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif (Interactive Model) yang dikembangkan oleh Miles and Huberman dalam buku Sugiyono (2020:132-133) menyatakan bahwa “Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu”. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”. Berikut aktivitas pengumpulan data dalam model interaktif yang dikembangkan oleh Miles and Huberman dalam Sugiyono (2020:134:135) yang meliputi:

3.8.1 Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Menurut Sugiyono (2020:375), “Secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/trigulasi”. Selanjutnya menurut Sugiyono (2020:224) mengatakan bahwa “Proses pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai situasi, melalui beragam sumber, dan menggunakan berbagai metode”. Data yang dikumpulkan bisa berasal dari sumber primer maupun sumber sekunder. Sumber primer adalah data yang diperoleh langsung dari pihak yang memberikan informasi, sedangkan sumber sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung, misalnya melalui dokumen atau orang lain. Jika dilihat dari metode pengumpulan data, teknik yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengumpulan data biasanya dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat disimpulkan bahwa pengumpulan data merupakan suatu proses penting yang dapat dilakukan dengan berbagai teknik seperti observasi, wawancara, dokumnetasi serta kombinasi metode (trigulasi).

3.8.2 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah salah satu tahap penting dalam analisis data kualitatif. Maka daari itu reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan lapangan atau transkrip wawancara.

Menurut Sugiyono (2020:405), ”Mereduksi data berarti menyederhanakan,

memilah informasi utama, serta memusatkan perhatian pada aspek-aspek penting dengan tujuan menentukan tema dan pola. Dengan proses ini, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, memudahkan peneliti dalam pengumpulan data berikutnya, serta mempermudah pencarian data saat dibutuhkan”.

Kemudian menurut Sugiyono (2020:134), “Reduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya”.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat disimpulkan bahwa Reduksi data dalam penelitian kualitatif adalah proses menyederhanakan, merangkum, memilih, dan memilah informasi utama dari data yang telah dikumpulkan.

3.8.3 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian Data merupakan suatu kegiatan dalam sekumpulan informasi yang disusun. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:325), “Reduksi data meliputi seleksi, penekanan, dan penyederhanaan informasi yang telah dikumpulkan. Proses ini memudahkan peneliti dalam mengatur data sehingga lebih gampang untuk dianalisis dan diinterpretasikan”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2020:249), “Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. kalau dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, phi chard, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami”.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat disimpulkan bahwa penyajian data merupakan suatu proses yang sangat penting dalam analisis data kualitatif yang bertujuan untuk mengorganisasikan dan menyusun informasi yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis dan mudah dipahami. Dengan penyajian data, peneliti dapat melihat pola, hubungan antar data, serta mempermudah proses analisis dan penarikan kesimpulan. Penyajian data dapat berbentuk narasi, tabel, grafik, atau visualisasi lainnya yang mendukung kejelasan informasi.

3.8.4 Penarikan Kesimpulan (Concluding Drawing/Verification)

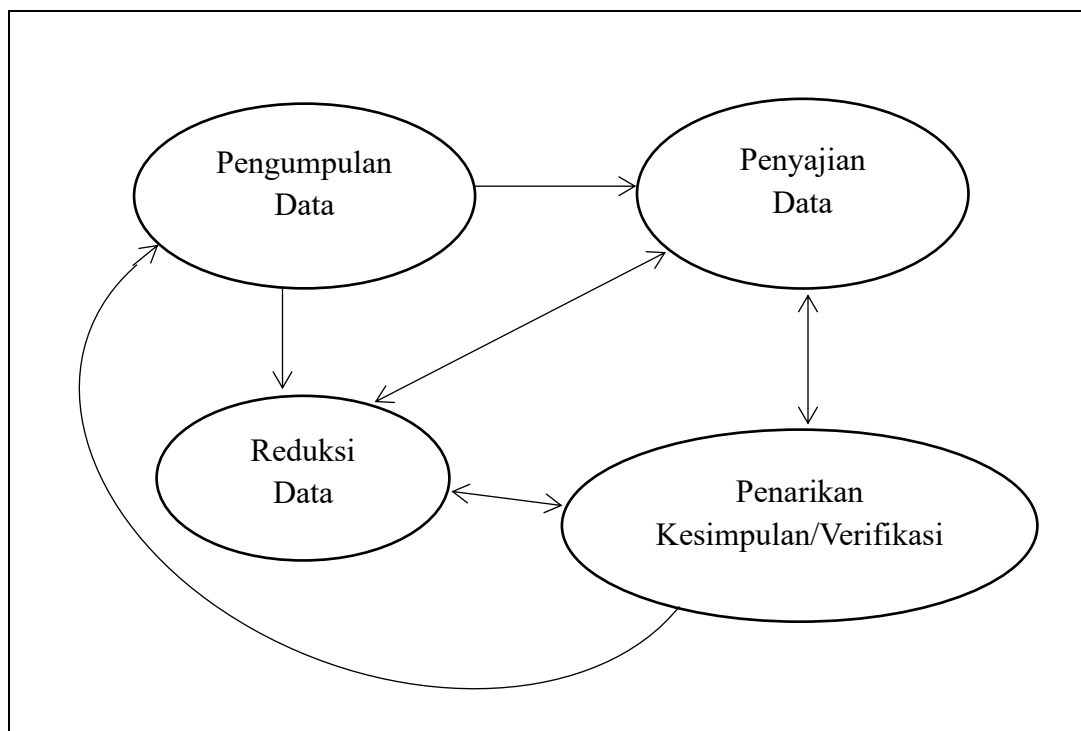
Penarikan Kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data kualitatif. Pada tahap ini, peneliti menyusun interpretasi akhir terhadap data yang telah direduksi dan disajikan, guna memperoleh pemahaman yang utuh dan menjawab rumusan masalah penelitian.

Menurut Sugiyono (2020:335), mengatakan bahwa “Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah dianalisis untuk mengidentifikasi pola tema yang relevan dengan pertanyaan peneliti”.

Kemudian Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:412) “Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya tidak ada. Kesimpulan awal yang diajukan bersifat sementara dan dapat berubah jika ada bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan awal tersebut didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel”.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat disimpulkan bahwa penarikan kesimpulan adalah proses menyusun temuan akhir dari hasil analisis data dengan cara menginterpretasikan informasi yang telah direduksi dan disajikan untuk mengidentifikasi pola, tema, atau makna yang relevan dengan fokus dan rumusan masalah penelitian. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat dinamis, sehingga dapat berubah selama proses pengumpulan data berlangsung, dan akan menjadi kuat serta kredibel apabila didukung oleh data yang valid dan konsisten pada lapangan.

Gambar 3.8 1 Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:134)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

BPJS Kesehatan adalah badan penyelenggara jaminan sosial khusus untuk kesehatan. BPJS merupakan transformasi dari PT Askes (persero), fungsi utama dari BPJS kesehatan ialah menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Pada prosesnya, BPJS Kesehatan membantu menjamin kesehatan dengan program-program asuransi kesehatan. Asuransi BPJS kesehatan sangat mudah diakses dengan kerjasama rumah sakit yang sangat luas di seluruh Indonesia terutama di kota samarinda, untuk mendukung layanannya, BPJS kesehatan melayani baik secara langsung melalui kantor dan online melalui website BPJS yang dapat diakses secara online. Pembukaan atau pendaftaran BPJS juga sangat mudah dengan jumlah iuran BPJS kesehatan yang juga terjangkau. Berbagai keperluan terkait layanan BPJS kesehatan juga bisa dilakukan secara BPJS online seperti cek status BPJS kesehatan, pembayaran BPJS , dan lainnya.

Kantor Cabang BPJS Kesehatan Samarinda juga merupakan salah satu unit kerja dari BPJS Kesehatan yang berfungsi untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi serta mendukung implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah Kota Samarinda dan sekitarnya. Kantor cabang ini berdiri seiring dengan diberlakukannya transformasi dari PT Askes (Persero) menjadi BPJS Kesehatan pada tahun 2014, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Secara administratif, Kantor Cabang BPJS Kesehatan Samarinda beralamat di Jl. A. Wahab Syahrani No.17, Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Lokasi kantor yang

juga strategis sangat memudahkan masyarakat untuk datang secara langsung atau tatap muka ketika membutuhkan layanan administrasi, pengaduan, atau konsultasi terkait kepesertaan BPJS Kesehatan. Gedung kantor BPJS Kesehatan cabang dilengkapi dengan ruang layanan peserta, ruang tunggu, loket pelayanan, serta sarana penunjang yang dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi peserta. Pada bagian dalam kantor, terdapat ruang layanan utama yang dilengkapi dengan beberapa loket pelayanan. Loker-loker ini digunakan untuk berbagai kebutuhan peserta, seperti pendaftaran baru, perubahan data, pengurusan kartu, hingga konsultasi mengenai iuran. Untuk mendukung kenyamanan pengunjung, disediakan pula ruang tunggu dengan kursi yang tertata rapi, pendingin ruangan, serta papan informasi seperti *flyer* serta monitor yang memuat berbagai prosedur dan alur layanan BPJS Kesehatan.

Secara khusus pada Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Samarinda menjadi lokasi penting dalam penelitian ini. Kantor ini berfungsi sebagai pusat pelayanan administrasi kepesertaan, pusat informasi, serta penghubung antara peserta dengan sistem layanan kesehatan yang ada di wilayah Samarinda. Dengan jumlah peserta yang cukup besar dan cakupan kerja sama fasilitas kesehatan yang luas, kantor cabang ini memiliki peran strategis dalam menjamin keberlangsungan layanan kesehatan bagi masyarakat Samarinda. Kantor cabang BPJS Kesehatan samarinda juga dipimpin oleh seseorang Kepala Cabang yang di membawahi beberapa unit kerja yakni diantaranya seperti ; Bidang Kepesertaan dan pelayanan peserta, yang dapat bertanggung jawab terhadap pendafran peserta, perubahan data, verifikasi, serta peningkatan mutu layanan. Bidang Keuangan dan Iuran, yang

menangani pembayara iuran, penagihan, serta pengelolaan keuangan pada program JKN. Bidang Manajemen Pelayanan Kesehatan, yang mengkoordinasikan kerja sama dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) serta pada dengan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL). Bidang Umum dan SDM, yang mendukung operasional kantor, sumber daya manusia, serta administrasi umum. Hingga saat ini, jumlah peserta yang dilayani oleh BPJS Kesehatan Cabang Samarinda terus meningkat.

Dengan berbagai fasilitas, program, dan inovasi layanan, keberadaan BPJS Kesehatan, khususnya Kantor Cabang BPJS Kesehatan Samarinda, sangatlah mendukung pada upaya peningkatan kualitas kesehatan masyarakat serta menjadi objek yang relevan untuk diteliti dalam kaitannya dengan inovasi pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN. Selain pelayanan langsung di kantor, Kantor Cabang BPJS Kesehatan Samarinda juga mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan digital seperti aplikasi *mobile* JKN, website resmi BPJS Kesehatan, serta kanal pembayaran iuran melalui perbankan, minimarket, maupun dompet digital. Layanan digital ini diharapkan dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean di kantor, dan memberikan kemudahan akses bagi peserta di wilayah Samarinda. Dengan cakupan wilayah kerja yang luas, koordinasi dengan berbagai rumah sakit, puskesmas, dan klinik di Kota Samarinda, serta inovasi pelayanan berbasis digital, Kantor Cabang BPJS Kesehatan Samarinda memainkan peran strategis dalam memastikan masyarakat memperoleh haknya atas pelayanan kesehatan. Hal ini menjadi dasar penting mengapa lokasi penelitian difokuskan pada kantor cabang tersebut, khususnya dalam mengkaji inovasi pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN.

4.2 Visi dan Misi BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan Kota Samarinda mempunyai Visi dan Misi yang menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan, dan inklusif. Agar mencapai visi tersebut perlu dilakukan nya suatu misi yang berupa kegiatan pelayanan dalam jangka panjang dengan arah yang jelas.

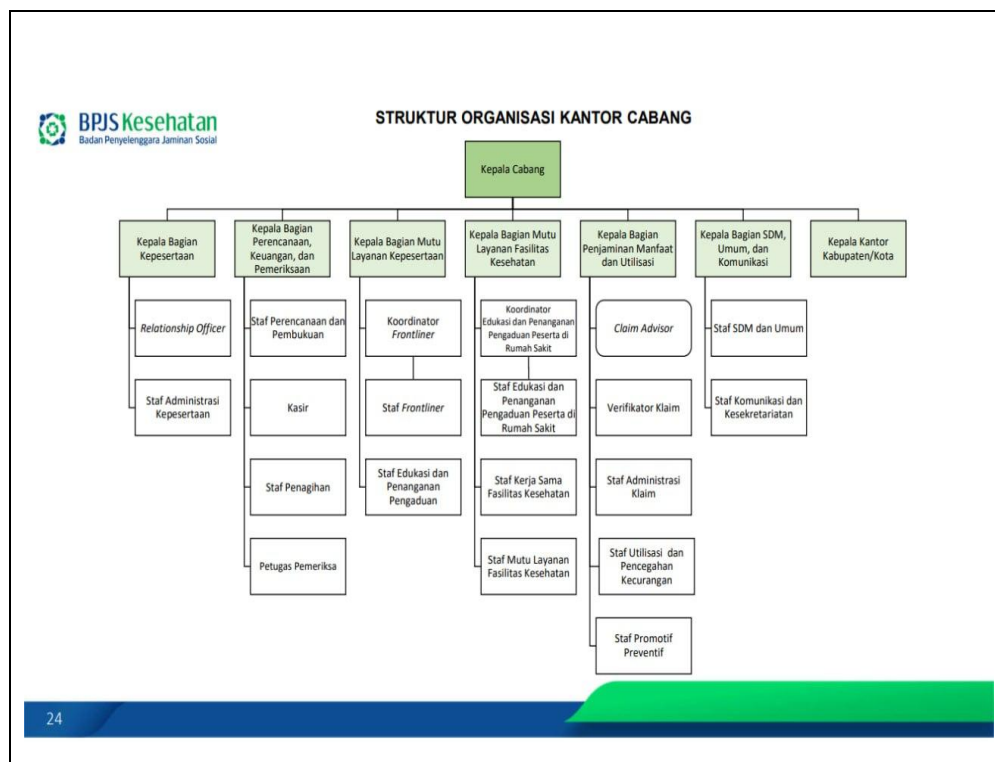
Beberapa Misi yang di rumuskan berdasarkan visi dan misi di atas sebagai berikut

1. Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
2. Menjaga Program JKN-KIS terhenti dengan menyeimbangkan antara dana jaminan sosial dan biaya manfaat yang terkendali.
3. Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan mencakup seluruh penduduk Indonesia.
4. Memperkuat keterlibatan dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mengimplementasikan program JKN-KIS.
5. Meningkatkan kapabilitas Badan dalam menyelenggarakan Program JKN-KIS secara efisien dan efektif yang akuntabel, berkehati-hatian dengan prinsip tata kelola yang baik, SDM yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan.

4.3 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan

Dalam melaksanakan sebuah tugas, hal penting yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi atau instansi adalah memiliki adanya struktur organisasi yang sangat jelas sesuai dengan fungsi dan jabatannya masing-masing.

Gambar 4. 3 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan



Sumber Data : BPJS Kesehatan Cabang Samarinda

4.4 Keadaan Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Samarinda tersusun secara sistematis berdasarkan pembagian tugas dan fungsi pada setiap unit kerja. Susunan organisasi tersebut dirancang untuk menunjang efektivitas penyelenggaraan pelayanan kepada peserta serta optimalisasi pengelolaan kerja sama dengan fasilitas kesehatan.

Secara struktural, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di kantor cabang kota samarinda ini berada di bawah kepemimpinan Kepala Cabang yang memiliki tanggung jawab terhadap keseluruhan operasional dan pelayanan BPJS Kesehatan di wilayah Kota Samarinda. Dalam menjalankan tugasnya, Kepala Cabang dibantu oleh beberapa kepala bagian yang masing-masing membawahi unit kerja teknis maupun administratif sesuai dengan bidang tugasnya.

1. Kepala Bagian Kepesertaan, Bagian ini menangani administrasi dan hubungan dengan peserta JKN. SDM yang terdapat pada bagian ini meliputi:

- a. *Relationship Officer*, yang berperan dalam menjalin hubungan dan komunikasi dengan peserta serta pemangku kepentingan.
- b. Staf Administrasi Kepesertaan, yang bertugas mengelola data peserta, perubahan data, serta pelayanan administrasi lainnya.

2. Kepala Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Pemeriksaan, Bagian ini berfokus pada pengelolaan keuangan serta fungsi pengawasan internal. Sumber daya manusia di dalamnya terdiri dari :

- a. Staf Perencanaan dan Pembukuan, yang menyusun perencanaan anggaran dan laporan keuangan.
- b. Kasir, yang menangani transaksi keuangan kantor.
- c. Staf Penagihan, yang bertugas melakukan penagihan iuran atau kewajiban pembayaran.
- d. Petugas Pemeriksa, yang melakukan fungsi pemeriksaan dan pengawasan internal.

3. Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan, Bagian ini berperan dalam menjaga kualitas pelayanan kepada peserta. SDM pada bagian ini meliputi:

- a. Koordinator *Frontliner*, yang mengoordinasikan pelayanan langsung kepada peserta.
- b. Staf *Frontliner*, yang memberikan pelayanan tatap muka maupun informasi langsung kepada peserta.
- c. Staf Edukasi dan Penanganan Pengaduan, yang bertugas memberikan edukasi kepada peserta serta menangani keluhan atau pengaduan.

4. Kepala Bagian Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan, Bagian ini berfokus pada mutu pelayanan di fasilitas kesehatan mitra. SDM terdiri dari:

- a. Koordinator Edukasi dan Penanganan Pengaduan Peserta di Rumah Sakit, yang mengoordinasikan penanganan keluhan peserta di fasilitas kesehatan.
- b. Staf Edukasi dan Penanganan Pengaduan Peserta di Rumah Sakit, yang melakukan pendampingan dan edukasi langsung.
- c. Staf Kerja Sama Fasilitas Kesehatan, yang mengelola hubungan kerja sama dengan rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya.
- d. Staf Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan, yang melakukan pemantauan dan evaluasi mutu layanan.

5. Kepala Bagian Penjaminan Manfaat dan Utilisasi, Bagian ini berkaitan dengan pengelolaan klaim dan pemanfaatan layanan kesehatan. SDM di dalamnya meliputi:

- a. *Claim Advisor*, yang memberikan advis terkait klaim pelayanan kesehatan.

- b. *Verifikator Klaim*, yang memverifikasi kelayakan klaim dari fasilitas kesehatan.
- c. Staf Administrasi *Klaim*, yang mengelola administrasi dokumen klaim.
- d. Staf Utilisasi dan Pencegahan Kecurangan, yang memantau pola pemanfaatan layanan serta mendeteksi potensi kecurangan.
- e. Staf *Promotif Preventif*, yang mendukung program *promotif* dan *preventif* bagi peserta.

6. Kepala Bagian SDM, Umum, dan Komunikasi, Bagian ini mendukung operasional internal kantor. SDM terdiri dari:

- a. Staf SDM dan Umum, yang mengelola kepegawaian, administrasi umum, dan sarana prasarana.
- b. Staf Komunikasi dan Kesekretariatan, yang menangani surat-menyurat, dokumentasi, dan komunikasi kelembagaan.

7. Kepala Kantor Kabupaten/Kota

Dalam struktur juga terdapat Kepala Kantor Kabupaten/Kota yang berperan dalam koordinasi pelayanan di wilayah kerja yang menjadi tanggung jawabnya.

Secara umum, kondisi Sumber Daya Manusia (SDM) pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Samarinda memperlihatkan adanya pembagian tugas yang terdefinisi dengan baik, mencakup fungsi pelayanan kepada peserta, pengelolaan kerja sama dengan fasilitas kesehatan, pengelolaan *klaim*, serta dukungan administratif internal. Susunan ini berperan dalam menunjang pelaksanaan berbagai inovasi pelayanan, termasuk optimalisasi pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN, karena

setiap unit kerja memiliki peran yang spesifik dalam menjaga mutu layanan serta meningkatkan kepuasan peserta. Adapun Tabel Komposisi Pegawai Berdasarkan Struktur Organisasi Berdasarkan jumlah jabatan pada struktur BPJS Kesehatan Kantor Cabang Samarinda sebagai berikut :

Tabel 4. 4 Jumlah Komposisi Pegawai

No	Bagian / Unit Kerja	Jumlah Jabatan
1	Kepala Bagian Kepersertaan	2 jabatan
2	Kepala Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Pemeriksaan,	4 jabatan
3	Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan	3 jabatan
4	Kepala Bagian Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan,	4 jabatan
5	Kepala Bagian Penjaminan Manfaat dan Utilisasi	5 jabatan
6	Kepala Bagian SDM, Umum, dan Komunikasi,	2 jabatan
7	Kepala Kantor Kabupaten / Kota	1 jabatan
Total Jumlah Jabatan		21 jabatan

Sumber Data : Diolah Peneliti dari Data BPJS Kesehatan Kota Samarinda

Berdasarkan struktur organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Samarinda, terdapat 21 jabatan yang terdistribusi ke dalam delapan bagian atau unit kerja. Komposisi tersebut mencerminkan kelengkapan fungsi organisasi yang mencakup pelayanan kepesertaan, pengelolaan keuangan, pengendalian mutu layanan fasilitas kesehatan, pengelolaan *klaim*, serta dukungan administrasi internal.

Keberagaman struktur jabatan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), termasuk pelaksanaan Inovasi digital

melalui aplikasi *mobile* JKN ini didukung oleh pembagian fungsi kerja yang terdefinisi secara jelas pada masing-masing unit kerja.

Berdasarkan struktur organisasi serta pembagian tugas pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Samarinda, dapat diketahui bahwa sumber daya manusia yang tersedia telah tersusun sesuai dengan fungsi pelayanan, pengawasan, dan pengelolaan kerja sama dengan fasilitas kesehatan. Kondisi ini menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang implementasi inovasi pelayanan berbasis digital melalui aplikasi *mobile* JKN.

1. Kecukupan SDM dari Aspek Pelayanan Peserta

Pada unit kerja yang berhubungan langsung dengan peserta, seperti Bagian Kepesertaan dan Bagian Mutu Layanan Kepesertaan, terdapat jabatan seperti *Relationship Officer*, *Frontliner*, serta Staf Edukasi dan Penanganan Pengaduan. Keberadaan SDM pada bagian ini menunjukkan bahwa kantor cabang memiliki kapasitas yang memadai untuk:

- a. Memberikan pendampingan kepada peserta dalam pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN
- b. Menangani kendala teknis maupun nonteknis yang dialami peserta
- c. Menyampaikan edukasi terkait fitur layanan digital, seperti antrean online, perubahan data, dan informasi kepesertaan

Hal tersebut menegaskan bahwa inovasi pelayanan berbasis digital tetap memerlukan dukungan interaksi langsung antara petugas dan peserta, khususnya bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis aplikasi.

2. Dukungan SDM dalam Pengelolaan Layanan di Fasilitas Kesehatan

Pada Bagian Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan, terdapat SDM yang bertugas menangani kerja sama fasilitas kesehatan dan pengendalian mutu layanan. Keberadaan pegawai pada bagian ini menunjukkan adanya dukungan dalam memastikan bahwa fasilitas kesehatan mitra selaras dengan implementasi inovasi *mobile* JKN, terutama pada fitur antrean online dan integrasi sistem pelayanan.

Peran SDM pada bagian ini meliputi:

- a. Melakukan koordinasi dengan rumah sakit dan klinik mitra
- b. Menyampaikan kebijakan serta sistem layanan baru yang terintegrasi dengan *mobile* JKN
- c. Menangani pengaduan peserta yang terjadi di fasilitas kesehatan

Dengan demikian, SDM tidak hanya berperan dalam lingkup internal kantor, tetapi juga menjadi penghubung antara BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan dalam penerapan inovasi pelayanan digital.

3. Peran SDM dalam Pengelolaan Klaim dan Pengendalian Layanan

Pada Bagian Penjaminan Manfaat dan Utilisasi, terdapat beberapa posisi seperti *Claim Advisor*, *Verifikator Klaim*, serta Staf Utilisasi dan Pencegahan Kecurangan. SDM pada bagian ini memiliki peran penting dalam memastikan kesesuaian antara layanan yang diakses peserta melalui sistem digital dengan klaim yang diajukan oleh fasilitas kesehatan. Meskipun tidak berinteraksi secara langsung dengan peserta, bagian ini tetap berkontribusi terhadap keberlanjutan inovasi *mobile* JKN melalui:

- a. Pengendalian pemanfaatan layanan kesehatan
- b. Pengawasan terhadap potensi penyalahgunaan layanan
- c. Penjaminan bahwa pelayanan yang tercatat dalam sistem sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Hal ini menunjukkan bahwa inovasi digital juga membutuhkan dukungan SDM dalam aspek pengawasan dan pengendalian layanan.

4. Dukungan SDM Internal dan Administratif

Bagian SDM, Umum, dan Komunikasi memiliki peran strategis dalam mendukung kesiapan internal pegawai dalam menghadapi transformasi digital. Pengelolaan pelatihan, administrasi kepegawaian, serta komunikasi internal menjadi faktor pendukung agar pegawai mampu memahami dan mengoperasikan sistem yang terintegrasi dengan *mobile* JKN.

Selain itu, Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Pemeriksaan berperan dalam menjamin ketersediaan dukungan anggaran serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan program, termasuk program yang berkaitan dengan inovasi pelayanan digital.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara struktur organisasi dan pembagian tugas, SDM pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Samarinda telah cukup mendukung pelaksanaan inovasi pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN. Setiap unit kerja memiliki kontribusi yang saling melengkapi, baik dalam pelayanan langsung kepada peserta, koordinasi dengan fasilitas kesehatan, pengelolaan klaim, maupun dukungan administratif internal.

Namun demikian, keberhasilan inovasi digital tetap dipengaruhi oleh peningkatan kapasitas SDM, terutama dalam aspek literasi digital, kemampuan komunikasi kepada peserta, serta kecepatan adaptasi terhadap perubahan sistem pelayanan berbasis teknologi.

4.5 Tugas , Fungsi dan kewenangan BPJS Kesehatan

Mengacu kepada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, fungsi, Tugas dan Kewenangan BPJS Kesehatan sebagai berikut:

1. Fungsi

BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa Jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

2. Tugas :

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
- c. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- d. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta.
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
- f. Membayarkan manfaat dan/atau pembiayaan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.

- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

3. Kewenangan :

- a. menagih pembayaran Iuran;
- b. menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai;
- c. melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan Pemberi Kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan-undangan jaminan sosial nasional;
- d. mengadakan pertemuan dengan fasilitas kesehatan besar mengenai pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah;
- e. membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan;
- f. mengenakan sanksi administratif kepada Peserta atau Pemberi Kerja yang tidak memenuhi kewajibannya;
- g. melaporkan Pemberi Kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar Iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturanundangan; dan
- h. melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan

4.6 Aplikasi *Mobile JKN*

1. Fitur Aplikasi *Mobile JKN*

- a. Pendaftaran Peserta Baru, Melalui *mobile JKN*, masyarakat dapat mendaftar sebagai peserta JKN-KIS secara online tanpa harus datang ke kantor cabang. Cukup isi data pribadi, unggah dokumen yang diminta, dan pilih fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP).
- b. Perubahan Data Kepersertaan, Peserta dapat mengubah data seperti alamat, nomor HP, email, FKTP, atau kelas rawat inap langsung dari aplikasi dll.
- c. Cek Status kepersertaan dan Tagihan, Aplikasi ini memungkinkan peserta memantau status aktif atau tidaknya kepesertaan serta jumlah iuran yang harus dibayar.
- d. Antrean Online Faskes, Salah satu fitur unggulan adalah antrean online. Peserta bisa mengambil nomor antrean di faskes ingkat pertama (FKTP) atau rumah sakit langsung dari aplikasi.
- e. Kartu Digital, Kartu JKN digital tersedia dalam aplikasi. Peserta tak perlu khawatir jika lupa membawa kartu fisik karena kartu digital dapat digunakan untuk verifikasi saat berobat.
- f. Pengaduan / Layanan Pengguna, Menyediakan kanal pengaduan, keluhan, dan konsultasi peserta langsung via aplikasi seperti (*Call Center 165*, Pelayanan administrasi melalui whatsapp (Pandawa)).
- g. Informasi Program dan Lokasi Faskes, Aplikasi ini menyediakan informasi lengkap seputar program JKN, lokasi faskes tetrddek, hingga berita terbaru dari BPJS Kesehatan.

- h. Riwayat Pelayanan Kesehatan, Melihat catatan riwayat berobat peserta yang menggunakan JKN.

Gambar 4.5 Tampilan fitur aplikasi *mobile JKN* pada *smartphone*



Sumber Data : Peneliti 2025

2. Cara Menggunakan Aplikasi

Aplikasi *Mobile JKN* dapat diunduh melalui *Google Play Store* untuk pengguna Android maupun *App Store* untuk pengguna *IOS*. Adapun tata cara penggunaannya adalah sebagai berikut (BPJS Kesehatan):

- a. Unduh aplikasi *Mobile JKN* melalui *Play Store* atau *App Store*.
- b. Buka aplikasi yang telah terpasang, kemudian pilih menu Masuk/Daftar.
- c. Apabila pengguna telah memiliki akun sebelumnya, pilih menu Masuk.
- d. Masukkan Nomor BPJS atau NIK, kata sandi, serta kode *captcha*, kemudian klik Masuk.
- e. Setelah berhasil login, peserta dapat mengakses seluruh fitur yang tersedia pada aplikasi.

Sedangkan tata cara registrasi akun *mobile JKN* bagi peserta yang belum memiliki akun adalah sebagai berikut :

- a. Unduh aplikasi *mobile JKN* melalui *Play Store* atau *App Store*.
- b. Buka aplikasi, kemudian pilih menu Masuk/Daftar.
- c. Pilih menu Daftar.
- d. Isi formulir pendaftaran sesuai data diri, meliputi nama lengkap, NIK, alamat email, dan nomor telepon (dipastikan sama dengan nomor yang digunakan saat pendaftaran JKN).
- e. Tunggu kode *verifikasi* yang dikirim melalui SMS (dengan ketentuan nomor memiliki pulsa minimal Rp5.000).
- f. Masukkan kode *verifikasi* untuk menyelesaikan proses pendaftaran.

Dengan menggunakan *smartphone* yang terhubung ke internet, seluruh proses di atas dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun. Namun demikian, dalam praktiknya, masih banyak peserta JKN-KIS yang mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi *mobile* JKN.

3. Manfaat *Mobile* JKN Untuk Peserta

- a. Efisiensi Waktu dan Tenaga, Pasien tidak perlu lagi antri lama di kantor cabang atau faskes untuk urusan administratif. Semua bisa dilakukan dari rumah, sehingga waktu lebih efisien.
- b. Kemudahan Akses Informasi, Pasien dapat dengan mudah mengakses informasi tentang status kepesertaan, lokasi faskes, jadwal antrian, dan lainnya kapan saja.
- c. Meningkatkan Kesadaran Kesehatan, Dengan fitur pengingat pembayaran iuran dan notifikasi informasi kesehatan, pasien terdorong untuk lebih peduli terhadap kondisi kesehatannya.
- d. Transparansi dan Keamanan Data, Aplikasi ini juga memberikan transparansi mengenai tagihan dan penggunaan layanan kesehatan. Selain itu, data peserta dilindungi dengan sistem keamanan berlapis.

Berdasarkan Data Pemanfaatan Fitur *Mobile* JKN di kota samarinda Tahun 2024-2025 dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel 4. 6 Data Pemanfaatan Fitur *Mobile* JKN

Bulan	Ant rian Online	Pen daft aran Aut odebet	Pend aftaran Peserta	Pendaf taran Rehab	Penga duan Laya nan JKN	Perub ahan Data	Skri ning	Grand Total
Jan	448	114	42	12	216	1702	409	2943
Feb	414	92	38	14	173	1520	329	2580
Mar	442	105	36	9	171	1496	308	2567
Apr	448	90	35	10	161	1499	279	2522
Mei	512	103	38	9	163	1683	305	2813

Sambungan Tabel

Jun	461	82	39	11	118	1410	279	2400
Jul	520	115	36	11	119	1556	303	2660
Aug	520	102	34	13	149	1523	274	2615
Sep	553	111	42	11	184	1443	275	2599
Okt	616	103	34	9	150	1529	316	2757
Nov	618	96	31	10	171	1324	266	2516
Des	592	95	31	10	159	1381	256	2524
Jumlah 2024	6124	1208	436	129	1934	18066	3599	31496
Jan	604	121	23	4	189	1494	443	2878
Feb	573	115	25	9	128	1323	337	2510
Mar	592	111	29	10	87	1549	140	2518
Apr	615	135	26	11	157	1676	131	2751
Mei	683	149	39	10	179	1744	132	2936
Jun	632	169	43	13	182	1708	105	2852
Jul	702	178	41	14	196	2018	139	3288
Aug	703	152	33	16	194	1782	30	2910
Jumlah 2025	5104	1130	259	87	1312	13294	1457	22643
Grand Total 2024 2025	11228	2338	695	216	3246	31360	5056	54139

Sumber Data: BPJS Kesehatan Kantor Cabang Samarinda

Berdasarkan tabel di atas Pemanfaatan Fitur *Mobile* JKN dari Tahun 2024 Hingga 2025 yang tersedia di BPJS Kesehatan Kota Samarinda melalui Aplikasi *mobile* JKN berjumlah 54139 peserta. Berdasarkan Tren Registrasi dan pemanfaatan fitur *mobile* JKN yang tersedia di Kota Samarinda dapat dilihat tabel dibawah ini:

Berdasarkan Tren Registrasi dan pemanfaatan fitur *Mobile JKN* yang tersedia di Kota Samarinda dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel 4. 6 Jumlah Registrasi *Mobile JKN (Verified Account)* Per Bulan di Kota Samarinda Tahun 2024 - 2025

Bulan	Jumlah
Jun	4194
Feb	3641
Mar	3253
Apr	3346
Mei	3810
Jun	2326
Jul	2840
Aug	2745
Sep	3962
Okt	4477
Nov	4121
Des	3581
Jumlah 2024	42296
Jan	3421
Feb	3430
Mar	3247
Apr	4831
Mei	4986
Jun	4476
Jul	7657
Aug	5642
Jumlah 2025	37690
Grand Total 2024-2025	79986

Sumber Data: BPJS Kesehatan Kantor Cabang Samarinda

Berdasarkan tabel di atas Registrasi Pemanfaatan Fitur *Mobile JKN* dari Tahun 2024 Hingga 2025 yang tersedia di BPJS Kesehatan Kota Samarinda melalui Aplikasi *Mobile JKN* berjumlah 79986 peserta.

4. Alur Penanganan Pengaduan Peserta : Secara Langsung dan Tidak Langsung

1. Peserta bisa menyampaikan pengaduan melalui kanal layanan secara langsung (Tatap Muka) :

- a. Kantor BPJS (Kantor cabang/ Kantor Kabupaten / Kota BPJS Kesehatan)
- b. BPJS Keliling (Layanan BPJS Kesehatan bergerak (mobile layanan))
- c. MPP(Mal Pelayanan Publik (Tempat / Lokasi Layanan Terpadu))
- d. PIPP FKTP (Pemberi informasi dan penanganan pengaduan fasilitas kesehatan tingkat pertama)
- e. PIPP FKRTL (Pemberi informasi dan penanganan pengaduann fasilitas kesehatan rujukan tingkatan lanjutan
- f. BPJS Satu (siap membantu)

2. Peserta bisa menyampaikan pengaduan melalui kanal layanan Tidak langsung (Non tatap muka) :

- a. Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui daring WhatsApp)
- b. *Mobile* JKN (Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional)
- c. Care Center 165 (Layanan Pusat Kontak BPJS Kesehatan melalui 165)
- d. PIPP BU (Pusat Informasi dan Pengaduan Peserta Badan Usaha)
- e. VIOLA (*Virtual Interactive Office Layanan Administrasi*)
- f. WEBSITE (*World Wide Web Site*)
- g. Lapor (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)

4.7 Penyajian Data Hasil Penelitian

Penyajian data hasil penelitian ini merupakan bagian yang menampilkan data yang telah diperoleh dari lapangan, baik melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Data disajikan sesuai fokus dan indikator penelitian agar memudahkan dalam proses analisis peserta pembahasan. Untuk mengetahui bagaimana Inovasi pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS kesehatan Di Kota Samarinda. maka sesuai dengan jenis penelitian pada skripsi ini yaitu penelitian kualitatif yang sifatnya menggambarkan atau mendeskripsikan apa adanya sesuai dengan penelitian yang peneliti lakukan dan pada bagian ini akan membahas hasil penelitian yang dilakukan menggunakan metode wawancara dengan *Key informant* dan *informant* yang telah ditentukan di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda Jln A. Wahab Syahrane No.17.

4.7.1 Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi *Mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, peneliti mengumpulkan berbagai data terkait inovasi pelayanan melalui aplikasi *Mobile* JKN pada Bpjs kesehatan di kantor Bpjs Kesehatan di kota Samrinda. Pada uraian ini memaparkan temuan penelitian yang menggambarkan pelaksanaan Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi *Mobile* JKN. Fokus penelitian ini diarahkan pada beberapa aspek utama, yaitu Kemanfaatan (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kompleksitas (complexity), Aplikasi (*Triability*), serta Pengamatan (*Observability*).

1. Kemanfaatan (*Relative Advantage*)

Berikut hasil wawancara peneliti dengan *Key* informan dan informan tentang Kemanfaatan *Mobile* JKN di Kota Samarinda.

- a. Menurut Bapak/Ibu, apakah penggunaan Aplikasi *mobile* JKN memberikan manfaat yang signifikan bagi peserta JKN dibandingkan dengan pelayanan konvensional?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan, Bapak Muhammad Rivaldo selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

“Pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN memberikan kemudahan bagi peserta BPJS Kesehatan, terutama dalam mengetahui waktu tunggu, estimasi jam pelayanan, dan pemantauan nomor antrean secara real-time. Sebelum adanya sistem digital, pelayanan dilakukan secara konvensional sehingga pasien harus datang lebih awal ke rumah sakit untuk mendapatkan antrean. Dengan penerapan aplikasi *mobile* JKN, proses pelayanan menjadi lebih praktis dan efisien tanpa harus datang lebih awal. Perubahan ini memberikan manfaat berupa penghematan waktu dan tenaga, serta meningkatkan transparansi dan kenyamanan dalam mengakses layanan kesehatan. Dengan demikian, penerapan aplikasi *mobile* JKN berdampak positif terhadap peningkatan kemanfaatan dan efisiensi pelayanan kesehatan bagi masyarakat.”. (Wawancara 12 September 2025)

Kemudian menurut Staf Frontliner, Bapak Muhammad Ridho Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

“Digitalisasi layanan melalui aplikasi *mobile* JKN memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan sistem manual, karena proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses tanpa terbatas jarak dan waktu. Berbagai risiko pada pelayanan konvensional seperti waktu tunggu lama, ketergantungan pada tenaga manusia, dan potensi kesalahan dapat diminimalkan melalui sistem berbasis aplikasi. Selain itu, *mobile* JKN menyediakan beragam fitur, mulai dari perubahan data peserta, informasi rencana pelayanan kesehatan, pencarian fasilitas kesehatan, hingga kanal pengaduan. Dengan demikian, pemanfaatan *mobile* JKN mampu

menciptakan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi bagi peserta maupun penyelenggara layanan. (wawancara 12 September 2025)”

Selanjutnya menurut peserta *Mobile JKN* ibu Feji selaku *informant* mengatakan :

“Ya sangat bermanfaat sekali yaa , perbedaan yang paling terasa itu dari sisi kemudahan. Kalau sebelumnya secara manual, peserta harus datang dulu ke fasilitas kesehatan tingkat pertama, lalu menunggu proses penerbitan surat rujukan yang kadang memakan waktu. Dengan adanya aplikasi *mobile JKN*, prosesnya jauh lebih praktis. Peserta cukup memastikan surat rujukannya sudah tersedia di sistem, lalu bisa langsung melakukan *check-in* dan pendaftaran melalui aplikasi tanpa harus bolak-balik atau menunggu lama.” (Wawancara 15 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile JKN* ibu Vivin selaku *informant* mengatakan

“Ya, karena aplikasi *mobile JKN* dapat mempermudah peserta dalam melakukan pendaftaran ke layanan kesehatan. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan pendaftaran jauh sebelum waktu pelayanan dimulai, sehingga proses administrasi menjadi lebih efisien dan peserta tidak perlu menunggu lama di fasilitas kesehatan.” (Wawancara 15 September 2025)

b. Layanan Apa Saja dalam aplikasi *Mobile JKN* yang paling banyak dimanfaatkan oleh peserta?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan , Bapak Muhammad Rivaldo selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

“ Kalau layanan yang dapat dimanfaatkan oleh peserta BPJS Kesehatan, yang pertama itu ada terkait dengan perubahan kelas, terus untuk perubahan paskes dan antrian melalui aplikasi *mobile JKN* untuk di faskes tingkat lanjutan atau faskes tiket lanjutan seperti rumah sakit selalu lewat *mobile JKN* dan angkanya pun sudah signifikan kalau untuk di kota Samarinda untuk peserta BPJS Kesehatan sudah hampir 90% peserta BPJS Kesehatan menggunakan antrian *mobile JKN* Jadi layanan yang Sering mereka gunakan yang pertama tadi perubahan paskes terus kemudian perubahan kelas rawat inap dan termasuk antrian juga tiga pelayanan itu yang banyak digunakan oleh pasien”. (Wawancara 12 September)

Kemudian menurut staff mutu layanan kepersertaan , Bapak Muhammad Ridho

Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

“Aplikasi *mobile* JKN telah digunakan secara luas oleh peserta BPJS Kesehatan, termasuk di Kota Samarinda, dan memudahkan peserta dalam mengakses layanan administrasi maupun pelayanan kesehatan. Berdasarkan *monitoring* bulanan, fitur yang paling sering digunakan adalah menu Perubahan Data Peserta, khususnya perubahan fasilitas kesehatan (*Faskes*). Selain itu, pada layanan kesehatan, fitur pengambilan antrean online menjadi yang paling diminati karena terintegrasi dengan sistem fasilitas kesehatan dan memungkinkan peserta mendaftar lebih awal sehingga mengurangi waktu tunggu. Secara keseluruhan, *mobile* JKN memungkinkan peserta mengakses berbagai layanan, mulai dari pendaftaran, perubahan data, hingga antrean layanan kesehatan, melalui satu platform digital. (Wawancara, 12 September 2025)”.

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN Ibu Feji selaku *informant* mengatakan

“Dari Layanannya lebih banyak saya manfaatkan untuk kebutuhan saya sebagai peserta seperti layanan pengambilan pengobatan di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan. Biasanya kan kalau tanpa aplikasi harus daftar ulang secara manual, sedangkan dengan *mobile* JKN kita bisa langsung registrasi dari aplikasi. Selain itu, ada beberapa fitur lain yang sering saya gunakan juga seperti pengajuan perubahan data peserta, perubahan fasilitas kesehatan (*faskes*), hingga pengambilan nomor antrean baik untuk *faskes* tingkat pertama maupun tingkat lanjutan secara online.” (Wawancara 15 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN ibu Vivin selaku *informant* mengatakan

“Pelayanan yang sering saya lakukan dalam setiap melakukan suatu layanan dan sering banyak digunakan itu seperti Perubahan data, perubahan *faskes* kesehatan, pendaftaran pelayanan untuk *faskes* tingkat pertama bahkan *faskes* tingkatan lanjutan, dan melakukan skrining kesehatan setiap perbulannya agar status pengguna dapat terus dipantau oleh pihak BPJS Kesehatan”. (Wawancara 15 September 2025)”.

- c. Apakah aplikasi *Mobile JKN* mampu mempercepat proses pelayanan peserta JKN?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan, Bapak Muhammad Rivaldo selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

“Dari sisi kecepatan, penggunaan aplikasi *mobile JKN* membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah, selama perangkat yang digunakan mendukung aplikasi tersebut. Melalui *mobile JKN*, peserta dapat mengurus layanan seperti perubahan Fasilitas Kesehatan (Faskes) atau kelas perawatan tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan. Hal ini sangat membantu peserta yang tinggal jauh dari kantor BPJS, karena menghemat waktu, biaya, dan risiko perjalanan. Proses perubahan data dapat diselesaikan hanya dalam 2–3 menit melalui ponsel, meskipun perubahan baru berlaku pada bulan berikutnya, namun tetap memberikan kemudahan dan percepatan pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan. (Wawancara 12 September 2025)”

Kemudian menurut staf Frontliner, Bapak Muhammad Ridho Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

“Aplikasi *mobile JKN* mempermudah serta mempercepat proses pelayanan. Peserta dapat melakukan perubahan data tanpa harus datang ke kantor cabang, dapat diakses 24 jam termasuk hari libur, dan cukup menggunakan ponsel dengan proses yang sederhana. Selain itu, fitur antrean online memberikan kepastian layanan karena peserta dapat mengetahui estimasi waktu pelayanan, jadwal praktik dokter, serta menyesuaikan waktu kedatangan ke fasilitas kesehatan, sehingga berbeda dengan pelayanan manual yang memerlukan waktu, biaya, kehadiran langsung, serta menghadapi antrean panjang. (Wawancara, 12 September 2025)”

Selanjutnya menurut peserta *Mobile JKN* Ibu Feji selaku *informant* mengatakan :

“Sangat-sangat membantu bagi saya karena *mobile JKN* ini sangat membantu dalam proses pelayanan peserta. Secara keseluruhan, aplikasi ini mempercepat pelayanan yang sebelumnya memakan waktu lebih lama. Dengan adanya *mobile JKN*, kami sebagai peserta menjadi jauh lebih dimudahkan dalam mengakses pelayanan tidak menunggu berjam-jam dirumah sakit yang dulu bisa sampai malam sekarang batas-batasnya sampai sore saja kecuali Dokter yang mungkin ada kendala datang cepat dijam prakterknya mungkin sedikit telat untuk ketemu dokternya dalam melakukan pemeriksaan.” (Wawancara 15 September 2025)”

Selanjutnya menurut peserta *Mobile JKN* ibu Vivin selaku *informant* mengatakan

“Sebagai pengguna aplikasi *mobile JKN* merasa bahwa aplikasi ini sangat membantu dan mempercepat proses pelayanan kesehatan. Ya karena Akses melalui aplikasi menjadi lebih cepat dan efisien, sehingga peserta tidak perlu lagi menunggu lama. Sebelum adanya *mobile JKN*, masyarakat harus datang lebih awal ke fasilitas kesehatan untuk mengambil nomor antrean agar mendapatkan giliran lebih cepat. Namun, dengan adanya aplikasi *mobile JKN*, proses tersebut menjadi lebih mudah karena peserta dapat mendaftar secara online. Hal ini tentu sangat membantu, mempermudah, bahkan mempercepat proses pelayanan bagi seluruh peserta yang ingin mendapatkan layanan kesehatan.” (Wawancara 15 September 2025)

d. Bagaimanaa tanggapan peserta terhadap kemudahan dari penggunaan aplikasi ini?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan, Bapak Muhammad Rivaldo selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

“*Mobile JKN* dinilai mudah digunakan oleh peserta yang sudah terbiasa, namun pengguna baru masih mengalami kendala seperti keterbatasan perangkat dan sistem operasi. Dari sisi efisiensi, aplikasi ini membantu peserta karena layanan seperti perubahan Faskes dan kelas kepesertaan dapat dilakukan tanpa datang ke kantor BPJS Kesehatan. Meskipun persepsi kemudahan penggunaan beragam, *mobile JKN* bertujuan mempermudah akses layanan dan dinilai cukup efisien, meski sesekali terjadi gangguan singkat yang dapat segera ditangani.” (Wawancara, 12 September 2025)

Kemudian menurut staf Frontliner , Bapak Muhammad Ridho Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

“BPJS Kesehatan secara rutin membagikan testimoni pengguna *mobile JKN* melalui media sosial resmi. Sebagian besar peserta merasa puas karena aplikasi memudahkan akses layanan tanpa harus datang ke kantor, meskipun masih terdapat kendala pada tahap registrasi dan login akibat ketidaksesuaian data pribadi atau keterbatasan perangkat, terutama pada peserta lanjut usia. Setelah data diperbarui atau menggunakan perangkat yang sesuai, aplikasi dapat digunakan dengan lancar

dan keluhan menjadi minimal, sehingga *mobile* JKN terbukti bermanfaat dan praktis dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan.”(Wawancara, 12 September)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN Ibu Feji selaku *informant* mengatakan:

“Pelayanan melalui *mobile* JKN dinilai sangat baik dan cepat, baik di Faskes tingkat pertama maupun lanjutan, karena peserta dapat melakukan registrasi dan antrean secara online. Meskipun pada awal penggunaan aplikasi terasa sulit, seiring waktu *mobile* JKN menjadi mudah digunakan dengan adanya panduan melalui media sosial, brosur, dan monitor di Faskes. Aplikasi ini dinilai efektif karena peserta cukup melakukan check-in di Faskes lanjutan dan tetap mendapat pendampingan dari pihak rumah sakit, sehingga pelayanannya jauh lebih baik dibandingkan sebelumnya.”. (Wawancara 15 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN Ibu Vivin selaku *informant* mengatakan :

“Kalau dari sisi tanggapan negatifnya yaitu terdapat kendala pada tampilan fitur pencetakan kartu digital yang dianggap sedikit rumit, serta adanya hambatan ketika jaringan internet mengalami gangguan saat melakukan proses administrasi pelayanan kesehatan. Namun, dari sisi tanggapan positif, aplikasi *mobile* JKN dinilai sangat baik karena fitur pendaftaran online yang tersedia mampu membantu mengurangi antrean, baik di fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan.” (Wawancara 15 September 2025).

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Berikut hasil wawancara peneliti dengan *Key* informan dan informan tentang Kesesuaian *Mobile* JKN di Kota Samarinda.

- a. Apakah Aplikasi *Mobile* JKN sesuai dengan kebutuhan peserta *mobile* JKN

Di Kota Samarinda?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan, Bapak Muhammad Rivaldo selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

“ “Penggunaan aplikasi *mobile* JKN telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Samarinda, ditunjukkan oleh sekitar 90% peserta BPJS Kesehatan yang memanfaatkannya untuk layanan kesehatan, termasuk pengambilan nomor antrean di rumah sakit dan fasilitas kesehatan tingkat pertama. Meskipun layanan perubahan data tertentu masih ditangani oleh petugas di kantor cabang, mayoritas masyarakat mendukung peralihan dari sistem konvensional ke digital karena lebih praktis dan efisien. Secara keseluruhan, *Mobile* JKN telah menjadi kebutuhan penting bagi peserta BPJS Kesehatan di Kota Samarinda dalam mengakses layanan kesehatan dan melakukan perubahan data tanpa harus datang langsung ke kantor.” (Wawancara 12 September 2025).

Kemudian menurut staf mutu layanan kepersertaan , Bapak Muhammad Ridho Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

“Dalam dua tahun terakhir, BPJS Kesehatan memaksimalkan penggunaan aplikasi *mobile* JKN dengan mengintegrasikan sistem antrean di rumah sakit dan fasilitas kesehatan sebagai respons atas keluhan peserta terkait lamanya waktu antrean. Melalui *mobile* JKN, peserta dapat mengambil nomor antrean secara daring tanpa harus datang langsung, serta mengakses berbagai fitur lain seperti informasi ketersediaan kamar, jadwal operasi, pendaftaran peserta baru, dan perubahan fasilitas kesehatan. Penerapan sistem ini dilakukan secara bertahap di Kota Samarinda, dimulai dari beberapa rumah sakit hingga rumah sakit tipe A. Secara keseluruhan, *mobile* JKN dinilai telah sesuai dengan kebutuhan peserta karena meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan kesehatan. (Wawancara 12 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN Ibu Feji selaku *informant* mengatakan

“sangat sesuai ya apalagi untuk pelayanan kesehatan yang terus digunakan dalam masa perobatan aplikasi *mobile* JKN ini juga sangat diperlukan, sakit tinggal daftar online saja dari rumah, dari jalan misalkan jadi tidak perlu harus kefaskes cepat-cepat untuk mengambil antrian tetapi sekarang tinggal buka hp tinggal daftar melalui aplikasi *mobile* JKN tinggal pilih sesuai jam praktek dokter yang tertera sehingga cepat mendapatkan no antrian.” (Wawancara 15 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN ibu Vivin selaku *informant* mengatakan

“ Aplikasi *mobile* JKN dinilai telah sesuai dengan kebutuhan peserta JKN di Kota Samarinda karena mempermudah pendaftaran dan mengurangi waktu tunggu. Berbagai fitur seperti pendaftaran layanan kesehatan, perubahan data, skrining kesehatan, dan pencarian fasilitas kesehatan membantu peserta mengakses layanan secara cepat tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Kemudahan

dan efisiensi ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat perkotaan, meskipun masih terdapat kendala bagi sebagian peserta terkait pemahaman teknologi dan keterbatasan jaringan internet.

- b. Bagaimana integrasi Aplikasi *Mobile* JKN dengan sistem pelayanan yang ada sebelumnya.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan, Bapak Muhammad Rivaldo selaku Key informan beliau mengatakan bahwa:

“Sistem *mobile* JKN telah dikembangkan sejak 2014 dan terus diperbarui serta diintegrasikan oleh Direktorat Teknologi Informasi BPJS Kesehatan untuk menyatukan berbagai layanan dalam satu aplikasi. Sebelumnya, layanan masih dilakukan secara konvensional, namun setelah penerapan *mobile* JKN pelayanan menjadi lebih terintegrasi, efisien, dan mudah diakses tanpa tatap muka. Perubahan ini menunjukkan penyesuaian sistem digital BPJS Kesehatan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan berbasis teknologi.” (Wawancara 12 September 2025)

Kemudian menurut staff mutu layanan kepersertaan, Bapak Muhammad Ridho Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

“BPJS Kesehatan melalui Direktorat Teknologi Informasi menerapkan sistem *bridging* untuk mengintegrasikan antrean rumah sakit dan fasilitas kesehatan dengan sistem BPJS Kesehatan. Perubahan dari layanan manual, seperti rujukan tertulis, menjadi rujukan online membuat pelayanan lebih modern, terintegrasi, dan efisien. Melalui *mobile* JKN, peserta dapat mengambil antrean, mengatur jadwal kunjungan, dan memantau kontrol secara daring, bahkan antrean akan otomatis dibatalkan jika tidak sesuai jadwal. Integrasi ini tidak hanya mempermudah koordinasi antar sistem, tetapi juga meningkatkan kedisiplinan peserta serta menunjukkan kesesuaian *Mobile* JKN dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. (Wawancara 12 September 2025)”

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN Ibu Feji selaku *informant* mengatakan

“Untuk sistem pelayanan sebelumnya dengan yang sekarang meskipun terdapat perbedaan antara sistem pelayanan sebelumnya dan sekarang, penerapan *mobile* JKN membuat proses pelayanan menjadi jauh lebih mudah. Pendaftaran di fasilitas kesehatan tingkat pertama dapat dilakukan langsung melalui aplikasi,

dengan rujukan yang otomatis terkirim ke faskes. Untuk pelayanan lanjutan, peserta dapat mengambil nomor antrean secara daring sesuai jadwal yang diinginkan sehingga tidak perlu mengantre lama. Pada hari pemeriksaan, peserta cukup datang dan langsung dilayani sesuai antrean tanpa harus mengurus administrasi manual. (Wawancara 15 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile JKN* ibu vivin selaku *Informant* mengatakan :

“ Proses pendaftaran online melalui *mobile JKN* memudahkan peserta dan berjalan selaras dengan sistem pelayanan sebelumnya. Jika sebelumnya administrasi dilakukan secara manual dan memerlukan waktu serta kehadiran langsung, kini seluruh proses dapat dilakukan secara digital dan terintegrasi dengan sistem BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan. *mobile JKN* juga menggunakan basis data yang sama sehingga perubahan data peserta otomatis tersinkronisasi, meminimalkan kesalahan, dan mempercepat administrasi. (Wawancara 15 September 2025)

3. Kompleksitas (*Complexity*)

Berikut hasil wawancara peneliti dengan *Key informan* dan *informan* tentang Kompleksitas *Mobile JKN* di Kota Samarinda.

- a. Layanan atau fitur apa saja yang dianggap paling rumit oleh pengguna aplikasi?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan, Bapak Muhammad Rivaldo selaku *Key informan* beliau mengatakan bahwa:

“Untuk Aplikasi *mobile JKN* relatif ini mudah digunakan, namun masih terdapat kendala teknis, terutama pada verifikasi biometrik akibat pencahayaan atau kualitas kamera yang kurang optimal, serta masalah lupa PIN saat perubahan data. Untuk mengatasi hal tersebut, BPJS Kesehatan menyediakan duta dan pojok *mobile JKN* di rumah sakit serta melakukan sosialisasi melalui media sosial resmi. Pendampingan dan edukasi ini membantu mengurangi kesulitan peserta sehingga penggunaan *Mobile JKN* tetap efektif dan mudah diakses.” (Wawancara 12 September 2025)

Kemudian menurut staff mutu layanan kepersertaan , Bapak Muhammad Ridho

Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

“ Kesulitan peserta umumnya terjadi pada tahap pendaftaran awal, terutama akibat ketidaksesuaian data nomor telepon dan email dengan sistem BPJS Kesehatan, sehingga menghambat proses verifikasi dan pemulihan kata sandi. Kendala juga dirasakan oleh peserta lanjut usia, pengguna yang kurang familiar dengan teknologi, serta keterbatasan perangkat yang tidak mendukung aplikasi. Selain itu, sebagian peserta masih bingung pada fitur cicilan iuran (rehab), meskipun prosesnya cukup sederhana. Dari sisi fasilitas kesehatan, sistem antrean bervariasi, namun peserta cukup mengambil nomor antrean melalui *mobile* JKN dan sistem akan menyesuaikan jadwal sesuai kuota dokter atau rumah sakit. Secara umum, meski masih terdapat kendala teknis, *mobile* JKN tetap mudah digunakan dengan dukungan Pojok dan Duta *mobile* JKN.(Wawancara 12 September 2025).”

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN Ibu Feji selaku *informant*

mengatakan :

“Kalau dari saya sebagai pengguna aplikasi *Mobile* JKN ini Fitur layanan yang paling rumit itu fitur *Bugar, New Rehab*, dan *Cicilan*. Dari fitur tersebut masih membingungkan dan tidak tahu bagaimana cara pakainya, baik dari segi alur penggunaan maupun istilah yang digunakan di dalam aplikasi itu. (Wawancara 15 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN Ibu Vivin selaku *informant*

mengatakan

“Kalau untuk sulit atau mudahnya itu tergantung dari setiap persertanya saja karena memang dilihat Kadang sulit kadang tidak, sulitnya ya bagi yang tidak mengerti atau memahami cara penggunaan aplikasi *Mobile* JKN akan kesulitan untuk menggunakannya karena banyak menu atau layanan yang mereka belum atau tidak pernah temukan sebelumnya, kalau untuk mudahnya yaa sangat mudah untuk bagi para peserta yang sering melakukan pelayanan kesehatan atau yang sering menggunakan aplikasi *mobile* JKN ini karena sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan layanan antrian dari rumah tanpa harus mengantri pelayanan BPJS atau faskes tempat berobat sehingga jauh sebelum melakukan pelayanan kita dapat mendaftar serta mengambil nomor antrian sesuai dengan kapan kita ingin berobat atau kontrol.” (Wawancara 15 September 2025).

- b. Apakah BPJS Kesehatan menyediakan panduan atau bantuan kepada peserta yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan, Bapak Muhammad Rivaldo selaku *Key* informan beliau mengatakan bahwa:

“ BPJS Kesehatan menyediakan berbagai panduan penggunaan *mobile* JKN melalui monitor edukasi di kantor cabang dan rumah sakit, serta media sosial dan kanal digital seperti Instagram, Facebook, TikTok, YouTube, Pandawa, dan call center. Peserta yang mengalami kesulitan juga dapat menghubungi call center 165 yang aktif 24 jam atau datang langsung ke kantor cabang dan fasilitas kesehatan untuk mendapatkan bantuan. Dengan dukungan panduan digital dan tatap muka ini, kendala penggunaan aplikasi dapat diminimalkan.” (Wawancara 12 September 2025).

Kemudian menurut staff mutu layanan kepersertaan , Bapak Muhammad Ridho Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

“Untuk bantuan atau panduan terkait *Mobile* JKN, BPJS Kesehatan menyediakan berbagai media informasi *mobile* JKN, seperti flyer, poster, dan monitor di kantor maupun fasilitas kesehatan yang menampilkan video fitur dan cara registrasi. Panduan juga dapat diakses melalui media sosial resmi BPJS Kesehatan seperti Instagram dan YouTube. Dengan beragam media ini, peserta memiliki akses informasi yang jelas sesuai dengan kebutuhan masing-masing.” (Wawancara 12 september 2025).

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN Ibu Feji selaku *informant* mengatakan :

“ Pada awal penggunaan aplikasi *mobile* JKN ini sebenarnya sudah tersedia panduan atau bantuan. Saat pertama kali membuat akun di aplikasi *Mobile* JKN ini kita sebagai pengguna diberikan arahan terkait cara masuk/daftar pada aplikasi *mobile* JKN ini hingga cara penggunaan fitur-fitur dasarnya.” Jika misalkan kita sebagai pengguna masih tidak tahu nih pihak BPJS kesehatan menyediakan bantuan secara online seperti pandawa, call center, atau mau lebih jelasnya dan lebih paham ya kita bisa langsung saja datangin kantor BPJS Kesehatan untuk meminta bantuan seperti itu.” (Wawancara 15 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile JKN* ibu vivin selaku informant mengatakan :

“Untuk BPJS Kesehatan telah menyediakan panduan dan bantuan penggunaan *mobile JKN* melalui sosialisasi, tayangan monitor, dan brosur. Panduan ini membantu peserta baru dalam proses pendaftaran dan login, meskipun peserta lanjut usia masih mengalami kesulitan akibat persyaratan teknis seperti NIK, nomor telepon, dan email. Beberapa fitur, seperti perubahan data peserta dan skrining riwayat kesehatan, juga masih dianggap membingungkan karena memerlukan tahapan verifikasi dan pengisian yang belum sepenuhnya dipahami. Oleh karena itu, meskipun panduan sudah tersedia, diperlukan peningkatan edukasi dan penyederhanaan fitur agar *Mobile JKN* lebih mudah digunakan oleh seluruh kalangan. ” (Wawancara 15 September 2025)

- c. Bagaimana Proses penanganan/pelaporan keluhan atau kendala jika peserta terhadap penggunaan aplikasi *mobile JKN*?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan, Bapak Muhammad Rivaldo selaku *Key informan* beliau mengatakan bahwa:

“Peserta yang mengalami kesulitan menggunakan *mobile JKN* dapat memperoleh bantuan melalui Call Center BPJS Kesehatan 24 jam, staf PIP/PPP di rumah sakit, atau loket PPP di kantor cabang. Selain itu, peserta dapat memanfaatkan panduan penggunaan yang tersedia di media sosial resmi serta di kantor cabang dan fasilitas kesehatan. Kendala yang sering ditemui meliputi perangkat yang tidak mendukung aplikasi dan memori ponsel yang penuh, namun dengan adanya berbagai saluran bantuan dan panduan, keluhan peserta tetap dapat ditangani dengan baik.” (Wawancara 12 September 2025)

Kemudian menurut staff mutu layanan kepersertaan, Bapak Muhammad Ridho Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

“ Peserta BPJS Kesehatan dapat menyampaikan keluhan melalui dua kanal, yaitu tatap muka dan online. Keluhan tatap muka dapat disampaikan di kantor cabang, BPJS Keliling, atau *Virtual Service Guest (VASGES)*, dan biasanya dapat ditangani langsung saat itu juga. Sementara itu, keluhan online disampaikan melalui call center, Pandawa, email, atau media digital lainnya, dengan waktu penanganan

yang telah ditentukan sesuai SLA, misalnya 1x24 jam untuk Pandawa. Kedua kanal ini memberikan fleksibilitas bagi peserta dalam menyampaikan keluhan dan memperoleh solusi.” (Wawancara 12 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile JKN* Ibu Feji selaku *informant* mengatakan

“Kalau ada saya sendiri menjadi pengguna aplikasi ini jika saya mengalami kendala dalam fitur contoh nya dalam perubahan data jika saya tidak tahu saya melaukann penduan layanan melalui aplikasi *mobile JKN* ini, unruk Responnya sangat cepat, karena di dalam aplikasi *mobile JKN* ini kan tersedia fitur pengaduan layanan JKN. Biasanya, setelah kita menyampaikan pengaduan melalui aplikasi *mobile JKN* tersebut, pihak JKN akan memberikan tanggapan dengan sangat cepat.” (Wawancara 15 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile JKN* ibu vivin selaku *informant* mengatakan

“Untuk penanganan mandiri apabila terjadi kendala dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, peserta dapat melakukan beberapa langkah, antara lain memeriksa koneksi internet, memperbarui aplikasi ke versi terbaru, memulai ulang aplikasi, kemudian masuk kembali ke akun pengguna. Jika kendala masih terjadi, peserta dapat memilih menu *Pengaduan Layanan* pada aplikasi, menghubungi Care Center 165 BPJS Kesehatan, atau menggunakan layanan WhatsApp Pandawa untuk mendapatkan bantuan langsung dari petugas BPJS Kesehatan.” (Wawancara 15 September 2025)

4. Aplikasi (*Trialability*)

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Key informan dan informan tentang Aplikasi *Mobile JKN* di Kota Samarinda.

- a. Apakah peserta JKN dapat mencoba layanan atau sebagian fitur aplikasi *mobile JKN* sebelum digunakan secara penuh?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan, Bapak Muhammad Rivaldo selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

“Untuk Pengguna tidak dapat mencoba aplikasi *mobile* JKN sebelum login karena seluruh fitur hanya dapat diakses setelah peserta masuk ke aplikasi. Peserta harus mengunduh dan login terlebih dahulu untuk menggunakan layanan seperti pengambilan antrian, pengecekan fasilitas kesehatan, dan ketersediaan tempat tidur rumah sakit. Hingga saat ini, belum tersedia fitur simulasi atau tutorial interaktif yang memungkinkan pengguna mencoba layanan *Mobile* JKN sebelum login. . (Wawancara 12 September 2025)”

Kemudian menurut staff mutu layanan kepersertaan , Bapak Muhammad Ridho Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

“Untuk mencoba aplikasi *mobile* JKN tidak dapat digunakan tanpa pendaftaran dan login terlebih dahulu. Setelah terdaftar, peserta baru dapat mengakses layanan seperti pengambilan antrian rumah sakit yang disesuaikan dengan kuota masing-masing fasilitas kesehatan. Keterbatasan ini sering membuat peserta datang ke kantor BPJS Kesehatan untuk meminta penjelasan, namun setelah memahami mekanismenya, peserta cenderung memilih menggunakan *mobile* JKN karena lebih mudah dan efisien.” (Wawancara 12 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN Ibu Feji selaku *informant* mengatakan

“Kalau untuk sekedar melihat tampilan *mobile* JKN bisa-bisa saja tetapi kalau untuk mencoba sebagai fitur itu Tidak bisa karena aplikasi *mobile* JKN ini yaa umumnya hanya dapat digunakan secara penuh setelah peserta melakukan pendaftaran dan login menggunakan akun yang terhubung dengan data kepesertaan BPJS Kesehatan. Sebelum mendaftar kita sendiri sebagai pengguna memang masih bisa melihat tampilan awal aplikasi dan beberapa informasi umum, tetapi tidak dapat mencoba atau mengakses fitur layanan utama seperti pendaftaran fasilitas kesehatan, pengambilan antrian, perubahan data, ataupun pengaduan layanan. Jadi, akses terhadap fitur-fitur inti aplikasi bersifat tertutup dan hanya diberikan kepada peserta yang sudah terdaftar.” (Wawancara 15 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN Ibu Vivin selaku *informant* mengatakan

“ Tidak, karena *mobile* JKN aplikasi yang ril yang terhubung langsung dengan data kepersertaan BPJS Kesehatan yang valid dan BPJS juga menyediakan sumber untuk dapat membantu peserta dapat memahami dalam menggunakan aplikasi *mobile* JKN. sebelum melakukan pendaftaran, pengguna tetap dapat melihat tampilan awal (dashboard) aplikasi yang menampilkan beberapa informasi umum seperti profil BPJS Kesehatan, panduan penggunaan aplikasi, dan fitur informasi seputar program JKN Akses ini bersifat terbatas dan hanya dimaksudkan untuk memberikan gambaran awal mengenai fungsi dan manfaat aplikasi *mobile* JKN.” (Wawancara 15 September 2025)

- b. Apakah BPJS Kesehatan pernah melakukan sosialisasi atau uji coba aplikasi *mobile* JKN terhadap masyarakat sebelum meluncurkan Aplikasi *Mobile* JKN secara menyeluruh dan resmi.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan, Bapak Muhammad Rivaldo selaku *Key* informan beliau mengatakan bahwa:

“Untuk peluncuran Aplikasi *mobile* JKN diluncurkan secara resmi pada tahun 2014 tanpa tahap uji coba kepada masyarakat. Sebelum peluncuran, BPJS Kesehatan melakukan sosialisasi kepada stakeholder, masyarakat, instansi, dan rumah sakit mengenai cara pendaftaran, pengunduhan, serta fitur aplikasi, disertai sesi tanya jawab dan pendampingan langsung. Sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial, monitor, dan flyer di rumah sakit.” (Wawancara 12 September 2025)

Kemudian menurut staff mutu layanan kepersertaan , Bapak Muhammad Ridho Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

“Untuk aplikasi *mobile* JKN ini sudah ada sejak tahun 2014, jadi memang sudah cukup lama. Setiap ada versi terbaru pasti ada uji cobanya, tapi itu dilakukan oleh pusat, bukan oleh kami di kantor cabang. Di sana sudah ada direktorat dan bagian IT sendiri yang menangani pengujian dan pengembangan aplikasinya. Kalau untuk sosialisasi, kami selalu melakukannya. Setiap ada kegiatan seperti pertemuan dengan peserta, stakeholder, atau fasilitas kesehatan, kami selalu menyisipkan materi tentang *mobile* JKN mulai dari kemudahan penggunaannya sampai fitur-fiturnya. Tapi kalau sosialisasi untuk keperluan uji coba, itu tidak pernah dilakukan. Kami hanya menyosialisasikan aplikasi yang sudah selesai diuji dan sudah disetujui oleh bagian IT di pusat.” (Wawancara 12 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN Ibu Feji selaku *informant* mengatakan

“Setahu saya belum ada ya kalau langsung kepada masyarakatnya . tetapi Saya tahu aplikasi *mobile* JKN itu waktu dapat rujukan dari faskes pertama ke tingkat lanjutan. Nah itu pihak Mitra rumah sakit yang menghimbaukan seperti para admin pelayanan yang memberitahukan baik secara langsung maupun melalui himbauan melalui brosur , monitor (Tv) kalau untuk pelayanan kesehatan akan diterapkan menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN jadi untuk mau melakukan pelayanan kesehatan apapun harus lewat aplikasi *mobile* JKN. Dari situ saya daftar dan mulai kenal aplikasinya.” (Wawancara 15 september 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile JKN* Ibu Vivin selaku *informant* mengatakan

“Pernah. Melalui Sosialisasi langsung dimasyarakat melalui Edukasi, video tutorial tentang cara penggunaan *mobile JKN*. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman awal tentang manfaat, cara penggunaan, serta fitur-fitur utama dalam aplikasi *mobile JKN*. Kalau secara uji coba aplikasi *mobile JKN* ini tidak langsung diterapkan kepada masyarakat tetapi pihak BPJS Kesehatan melakukan nya kepada pihak tertentu sehingga jika aplikasi *mobile JKN* ini udah cukup baik baru aplikasi *mobile JKN* ini pelan-pelan-pelan diterapkan diberbagai klinik hingga rumah sakit.” (Wawancara 15 September 2025)

c. Bagaimana Strategi BPJS Kesehatan dalam memperkenalkan fitur-fitur baru dari Aplikasi *Mobile JKN*?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan, Bapak Muhammad Rivaldo selaku Key informan beliau mengatakan bahwa:

“BPJS Kesehatan memperkenalkan fitur-fitur baru *mobile JKN* melalui sosialisasi rutin setiap kali terdapat pembaruan sejak 2014 hingga 2025, baik saat kunjungan ke rumah sakit maupun pertemuan dengan pihak terkait. Informasi juga disampaikan melalui video yang ditayangkan di kantor BPJS dan rumah sakit, serta dibagikan kepada pihak rumah sakit untuk diputar secara berkelanjutan sesuai fokus fitur yang disosialisasikan. (Wawancara 12 september 2025)

Kemudian menurut staff mutu layanan kepersertaan , Bapak Muhammad Ridho Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

“ Untuk Strategi sosialisasi *mobile JKN* dilakukan kepada peserta dan fasilitas kesehatan melalui berbagai media seperti flyer, banner, poster, dan video. Setiap fitur aplikasi memiliki materi sosialisasi khusus, misalnya perubahan data, pengambilan antrean, pendaftaran peserta baru, dan cicilan rehab. Tema sosialisasi disesuaikan setiap periode dan bersifat fleksibel, tergantung sasaran audiens serta isu yang difokuskan pada waktu tersebut. (Wawancara 12 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile JKN* Ibu Feji selaku *informant* mengatakan

“Sejauh ini saya memakai Aplikasi *mobile* JKN ini kalau ada fitur baru atau ada pembaruan pada aplikasi *mobile* JKN Biasa nya melalui notifikasi langsung di dalam aplikasi setiap kali terdapat pembaruan fitur, terus itu melalui media sosial resmi BPJS Kesehatan yang memuat konten promosi atau edukasi terkait fitur baru tersebut. Selain itu, BPJS Kesehatan juga melakukan Himbauhan melalui fasilitas kesehatan mitra, baik melalui banner, loket informasi, maupun edukasi langsung oleh petugas ketika kita sedang mengakses layanan.” (Wawancara 15 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN Ibu Vivin selaku *informant* mengatakan

“BPJS Kesehatan menerapkan berbagai strategi komunikasi dan edukasi untuk memperkenalkan fitur baru *mobile* JKN melalui sosialisasi langsung di rumah sakit, puskesmas, kantor cabang, serta media digital. Strategi ini dilakukan secara bertahap dan disesuaikan dengan karakteristik pengguna agar mudah dipahami. Melalui sosialisasi tersebut, petugas menjelaskan pembaruan fitur, cara penggunaan, dan manfaatnya bagi peserta JKN.” (Wawancara 15 September 2025)

5. Pengamatan (*Observability*)

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Key informan dan informan tentang Pengamatan *Mobile* JKN di Kota Samarinda.

- a. Apakah BPJS Kesehatan melakukan evaluasi berkala terhadap penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan, Bapak Muhammad Rivaldo selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

“Evaluasi penggunaan aplikasi *mobile* JKN dilakukan secara rutin setiap minggu, baik di rumah sakit, Faskes Tingkat Pertama, maupun kantor cabang. Faskes memberikan umpan balik terkait capaian jumlah peserta pengguna *mobile* JKN, yang di Samarinda per September telah mencapai sekitar 90%. Selain itu, kantor cabang juga melakukan monitoring mingguan di seluruh wilayah kerja Cabang Samarinda. Evaluasi ini dimonitor secara berkelanjutan oleh tim dan pimpinan Faskes dengan harapan *mobile* JKN dapat semakin memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan di rumah sakit maupun kantor BPJS Kesehatan.” (Wawancara 12 September 2025)

Kemudian menurut staff mutu layanan kepesertaan , Bapak Muhammad Ridho

Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

“Bentuk evaluasi *mobile* JKN dilakukan karena pemanfaatannya menjadi bagian dari target kinerja, dengan indikator seperti jumlah peserta yang menggunakan fitur aplikasi, penerapan antrean online di rumah sakit, serta penggunaan fitur cicilan iuran. Evaluasi juga dilakukan melalui dashboard kepesertaan yang memantau transaksi *mobile* JKN secara mingguan dan bulanan, seperti perubahan data dan penambahan anggota keluarga. Hasil evaluasi ini berpengaruh langsung pada penilaian kinerja, sehingga pemantauan dilakukan secara berkelanjutan. ” (Wawancara 12 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *mobile* JKN Ibu Feji selaku *informant* mengatakan

"Sejauh yang saya ketahui, BPJS Kesehatan memang melakukan evaluasi berkala terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Evaluasinya biasanya dilakukan melalui pembaruan fitur di aplikasi, penyampaian survei kepuasan pengguna, serta adanya notifikasi atau sosialisasi ketika ada perbaikan atau penambahan layanan. Dari situ terlihat bahwa mereka terus memantau bagaimana aplikasi ini digunakan dan apa saja yang masih perlu diperbaiki agar pelayanan semakin optimal."

Selanjutnya menurut peserta *mobile* JKN Ibu Vivin selaku *informant* mengatakan

“Yaa, BPJS Kesehatan melakukan evaluasi secara berkala terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN, untuk bertujuan memastikan layanan kesehatan dengan baik. Dan BPJS Kesehatan juga terus meningkatkan kinerja Aplikasi bagi penggunaannya melalui evaluasi yang dilakukan secara berkal, dapat mempermudah akses peserta terhadap layanan kesehatan dan administrasi pelayanan. Pada setiap Evaluasi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana efektivitas dan keberhasilan aplikasi dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada peserta, serta untuk mengetahui kendala atau permasalahan yang muncul di lapangan.” (Wawancara 15 September 2025)

- b. Indikator apa saja yang digunakan untuk menilai keberhasilan Aplikasi *Mobile* JKN?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan, Bapak Muhammad Rivaldo selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

“Keberhasilan inovasi *mobile* JKN tidak hanya dinilai dari jumlah unduhan, tetapi dari pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi tanpa kebingungan. Keberhasilan ini terlihat dari meningkatnya jumlah pengguna aktif, khususnya pada fitur antrean online di fasilitas kesehatan. Berdasarkan pemantauan rutin di rumah sakit, seperti RS AWS dan RS SMC, penggunaan *mobile* JKN di Kota Samarinda mengalami peningkatan signifikan, dari 5–30% pada tahun 2024 menjadi sekitar 90% saat ini, yang menunjukkan pemanfaatan aplikasi berkembang pesat dan berhasil..” (Wawancara 12 September 2025)

Kemudian menurut staff mutu layanan kepersertaan, Bapak Muhammad Ridho Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

“Keberhasilan inovasi *mobile* JKN dinilai baik secara organisasi maupun individu. Secara organisasi, BPJS Kesehatan telah memperoleh berbagai penghargaan dari lembaga eksternal atas implementasi *mobile* JKN. Sementara di tingkat kantor cabang dan pegawai, keberhasilan diukur melalui capaian target kinerja masing-masing bidang, seperti jumlah pengguna *mobile* JKN, penerapan antrean online di fasilitas kesehatan, serta pemanfaatan fitur cicilan iuran. Dengan indikator yang berbeda di setiap bidang, keberhasilan *mobile* JKN secara umum tercermin dari tercapainya target kinerja pegawai dan berbagai penghargaan di bidang inovasi dan teknologi informasi.” (Wawancara 12 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *mobile* JKN Ibu Feji selaku *informant* mengatakan

"Indikatornya mungkin dapat dilihat dari sisi kecepatan pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN ini. Dengan adanya aplikasi *mobile* JKN saya sebagai peserta tidak perlu lagi datang secara langsung dan menjalani proses yang ribet, seperti meminta surat ke sana-sini atau mengantri panjang. Lewat aplikasi *mobile* JKN ini, kapan pun ingin berobat, kami tinggal melakukan pendaftaran secara online. Jadi, aplikasi *mobile* JKN ini benar-benar sangat memudahkan." (Wawancara 15 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *mobile* JKN ibu vivin selaku *informant* mengatakan

“Dapat dirasakan yaitu pengurangan waktu tunggu yang lama karena aplikasi *mobile* JKN memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan BPJS Kesehatan sehingga mampu mempercepat proses administrasi pelayanan kesehatan, seperti pendaftaran antrean di fasilitas kesehatan, pengajuan rujukan, atau pencetakan kartu digital. Efektivitas juga terlihat dari berkurangnya antrean panjang

di fasilitas kesehatan setelah peserta menggunakan aplikasi.” (Wawancara 15 September 2025)

- c. Apakah terdapat perubahan pelayanan serta peningkatan yang diamati secara langsung dalam pelayanan setelah diterapkannya penggunaan Aplikasi *mobile* JKN?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan, Bapak Muhammad Rivaldo selaku *Key* informan beliau mengatakan bahwa:

“Aplikasi *mobile* JKN membawa perubahan nyata dalam proses pendaftaran dan alur pelayanan di fasilitas kesehatan. Peserta yang belum menggunakan *Mobile* JKN masih harus mengambil antrean manual dan melakukan verifikasi di loket administrasi, sehingga waktu tunggu lebih lama. Sebaliknya, pengguna *mobile* JKN dapat langsung melakukan *check-in* melalui barcode atau antrean online dan langsung masuk ke alur pelayanan tanpa menunggu di loket. Perbedaan waktu tunggu ini sangat terasa di rumah sakit besar. Peningkatan efisiensi tersebut juga diukur melalui sistem monitoring waktu tunggu pasien (Taisil 1–7) yang dievaluasi secara berkala bersama fasilitas kesehatan, sehingga peningkatan pelayanan *mobile* JKN dapat diamati dan dinilai secara sistematis. (Wawancara 12 September 2025)

Kemudian menurut staff mutu layanan kepersertaan , Bapak Muhammad Ridho Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

"Penerapan *mobile* JKN menyebabkan penurunan signifikan jumlah antrean langsung di kantor cabang dan rumah sakit karena banyak layanan administratif, seperti perubahan Faskes dan data kepesertaan, telah beralih ke aplikasi. Dampaknya, alur pelayanan menjadi lebih tertata dan antrean di rumah sakit lebih terurai melalui sistem antrean online. Pengelolaan sistem *mobile* JKN berada di Direktorat TEGI di kantor pusat dan didukung oleh Kedeputian Wilayah, sementara kantor cabang tidak memiliki tim IT khusus dan hanya melakukan pelaporan jika terjadi kendala teknis.” (Wawancara 12 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN Ibu Feji selaku *informant* mengatakan

“ Ya, terdapat peningkatan pelayanan yang dapat diamati secara langsung setelah diterapkannya aplikasi *mobile* JKN. Salah satu perubahan yang paling terasa adalah proses pengambilan nomor antrean yang menjadi jauh lebih praktis karena dapat dilakukan secara online. Peserta tidak lagi harus datang pagi-pagi ke fasilitas kesehatan hanya untuk mendapatkan nomor urut awal. Melalui aplikasi, pendaftaran

bisa dilakukan kapan saja, bahkan untuk jadwal beberapa hari ke depan. Hal ini membuat alur pelayanan menjadi lebih tertata, mengurangi penumpukan antrean, serta memberikan kenyamanan bagi peserta dalam mengakses layanan kesehatan.” (Wawancara 15 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile JKN* Ibu Vivin selaku informant mengatakan

“Perubahan pelayanan ini dapat diamati karena penerapan aplikasi *mobile JKN* telah membawa perubahan yang signifikan, baik dan peningkatan nyata dalam pelayanan kesehatan bagi peserta. Inovasi digital ini telah mengubah pola pelayanan dari yang sebelumnya bersifat manual menjadi lebih cepat, efisien, dan berbasis teknologi informasi. Salah satu perubahan yang paling menonjol yaa itu proses pendaftaran pelayanan kesehatan. Sebelum adanya aplikasi *mobile JKN*, peserta harus datang langsung ke fasilitas kesehatan sejak pagi hari untuk mengambil nomor antrean dan melakukan pendaftaran secara manual. Namun setelah diterapkannya aplikasi ini, peserta dapat melakukan pendaftaran dan pengambilan antrean secara online dari rumah atau tempat kerja.” (Wawancara 15 September 2025)

4.7.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Inovasi Pelayanananan Melalui

Aplikasi *Mobile JKN* Pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota samarinda

1. Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi *mobile JKN*

Berikut hasil wawancara peneliti dengan *key informant* dan *informant* tentang Faktor pendukung dan penghambat Inovasi Pelayanananan Melalui Aplikasi *mobile JKN* Pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota samarinda

a. Hal Apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam inovasi pelayanan melalui Aplikasi *mobile JKN* ?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan , Bapak Muhammad Rivaldo selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

“Untuk faktor pendukungnya tentu yang paling utama adalah dukungan dari pimpinan hingga dari berbagai pihak terutama pemerintah daerah dan para pemangku kepentingan. Hal ini karena aplikasi *mobile* JKN tersebut dinilai mampu mengurangi keluhan masyarakat terkait lamanya waktu tunggu di fasilitas kesehatan. Sebelumnya, sering muncul keluhan seperti “di rumah sakit A antreannya lama” atau “di rumah sakit B pelayanannya lambat”. Namun dengan adanya *mobile* JKN, proses pelayanan menjadi lebih cepat sehingga pemerintah daerah pun merasa terbantu karena masyarakat tidak perlu lagi menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pengobatan.” (Wawancara 12 September)

Kemudian menurut staff mutu layanan kepersertaan , Bapak Muhammad Ridho

Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

“Kalau dari sisi Faktor Pendukungnya ya kita berada di wilayah kota maka akses internet sudah memadai. Selain itu, kompetensi pegawai kami dalam memberikan pelayanan juga sudah baik. Dari sisi stakeholder, seperti pemerintah daerah, mereka selalu memberikan dukungan. Jika kami membutuhkan bantuan untuk testimoni dan sebagainya, mereka siap membantu. Fasilitas kesehatan juga selalu menyambut baik apabila ada hal-hal baru yang kami sampaikan. Biasanya memang mereka tidak langsung menerapkan, namun mereka mulai mencoba dan berkeinginan untuk ikut mengimplementasikan inovasi tersebut.”(Wawancara 12 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *mobile* JKN Ibu Feji selaku *informant*

mengatakan

“Untuk Faktor pendukungnya ya aplikasi ini benar-benar memudahkan peserta dalam mengambil antrian, baik untuk berobat di fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun tingkat lanjutan. Selain itu, proses pengobatan juga menjadi lebih terkontrol karena seluruh alur pelayanan dapat dipantau melalui aplikasi *mobile* JKN sehingga hadirnya aplikasi *mobile* JKN menjadi hal yang sangat didukung dan diterima kalangan masyarakat (Peserta).” (Wawancara 15 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *mobile* JKN Ibu Vivin selaku *nformant*

mengatakan

“Untuk faktor Pendukungnya yaitu BPJS Kesehatan secara aktif melakukan sosialisasi melalui berbagai media, termasuk kegiatan lapangan, media sosial, dan kerja sama dengan instansi lain. Upaya ini memperluas pemahaman masyarakat tentang manfaat dan cara penggunaan aplikasi sehingga peserta semakin merasakan Kemudahan dan Manfaat dalam mengakses layanan seperti pendaftaran,

pengambilan nomor antrean online, perubahan faskes, hingga konsultasi kesehatan. Efisiensi waktu dan pengurangan tatap muka langsung menjadi nilai tambah yang baik sehingga tidak adanya pertumpukan dalam pengambilan antrian.” (Wawancara 12 September 2025)

2. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi *mobile* JKN

Berikut hasil wawancara peneliti dengan *key* informan dan informan tentang Faktor pendukung dan penghambat Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi *Mobile* JKN Pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota samarinda

b. Hal Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam inovasi pelayanan melalui Aplikasi *Mobile* JKN

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Staf Mutu Fasilitas Kesehatan , Bapak Muhammad Rivaldo selaku *Key* informan beliau mengatakan bahwa:

“Kalau Untuk Faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN umumnya berasal dari keterbatasan perangkat yang dimiliki oleh peserta. Beberapa peserta tidak dapat mengunduh aplikasi karena ponselnya tidak mendukung, atau bahkan tidak memiliki ponsel berbasis *Android* namun demikian, BPJS Kesehatan menyediakan solusi alternatif dengan memperbolehkan peserta menggunakan perangkat milik keluarga, seperti anak atau kerabatnya, untuk mengakses layanan. Meski demikian, akun yang digunakan tetap harus didaftarkan atas nama peserta yang bersangkutan agar data pelayanan tetap valid.” (Wawancara 12 September 2025).

Kemudian menurut staff mutu layanan kepesertaan, Bapak Muhammad Ridho Fadilah selaku *Informant* mengatakan :

"Untuk kendala atau faktor penghambatnya, sebagian besar berasal dari sisi peserta. Masih ada peserta yang kurang familiar dengan teknologi sehingga mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Selain itu, terdapat pula permasalahan terkait data kepesertaan yang belum diperbarui pada sistem BPJS, sehingga menghambat proses layanan melalui aplikasi." (Wawancara 12 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN Ibu Feji selaku *informant* mengatakan

“Untuk faktor penghambatnya, mungkin lebih dirasakan oleh kelompok lanjut usia atau peserta lainnya yang kurang memahami teknologi. Mereka cenderung kesulitan karena penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN ini mengharuskan peserta memiliki smartphone, menginstal aplikasi, serta menyediakan kuota internet untuk dapat mendaftar pada aplikasi tersebut sehingga dapat digunakan setiap melakukan pelayanan kesehatan.” (Wawancara 15 September 2025)

Selanjutnya menurut peserta *Mobile* JKN Ibu Vivin Selaku *informant* mengatakan:

“Untuk faktor penghambatnya yaitu Beberapa kendala seperti teknis aplikasi sehingga pengguna masih mengalami masalah seperti aplikasi yang lambat, error saat login, atau kesulitan mengakses fitur tertentu. Gangguan server dan pembaruan sistem yang tidak stabil dapat menghambat kenyamanan penggunaan dan Kurangnya Kepemilikan Smartphone sebab tidak semua peserta BPJS Kesehatan memiliki perangkat yang mendukung instalasi aplikasi, khususnya peserta dari kelompok ekonomi menengah ke bawah.” (Wawancara 15 September 2025)

4.8 Pembahasan

Pada bab ini peneliti akan menyajikan data hasil penelitian yang telah diperoleh melalui hasil wawancara dengan key informant dan informan tentang Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi *Mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda sebagai berikut:

4.8.1 Kemanfaatan (*Relative Advantage*)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda, bahwa Kemanfaatan, melalui aplikasi *Mobile* JKN memberikan keuntungan nyata dibandingkan dengan sistem layanan manual. Mayoritas *informant* menyatakan bahwa aplikasi *Mobile* JKN ini mempercepat proses pendaftaran pelayanan kesehatan, terutama dalam hal pengambilan nomor antrean secara online, perubahan data peserta, serta pengurusan rujukan faskes tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS. Selain itu, pihak internal BPJS juga mengakui bahwa jumlah antrean tatap

muka berkurang signifikan sejak aplikasi digunakan secara luas, sehingga beban pelayanan di loket menurun dan pegawai dapat lebih fokus pada pelayanan khusus.

Hal ini membuktikan bahwa aplikasi *mobile* JKN memiliki nilai manfaat yang tinggi baik bagi peserta maupun penyedia layanan. Walaupun masih terdapat beberapa peserta yang masih bingung dengan aplikasi *mobile* JKN ini tetapi kemanfaatan aplikasi *mobile* JKN ini dapat memberikan Kualitas pelayanan yang cukup mempermudah dan mempercepat pada setiap pelayanan Kesehatan sehingga sistem berbasis pada aplikasi juga memberikan transparansi dan kenyamanan dalam mengakses layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di BPJS Kesehatan Kota Samarinda, terdapat beberapa strategi yang diterapkan untuk meningkatkan adopsi dan penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Strategi tersebut meliputi pendekatan digital maupun tatap muka, serta *integrasi* sosialisasi dalam pelayanan sehari-hari. BPJS Kesehatan Kota Samarinda menerapkan beberapa strategi sebagai berikut :

1. Sosialisasi , BPJS Kesehatan memanfaatkan kanal digital sebagai sarana untuk menyampaikan informasi mengenai fitur dan manfaat *mobile* JKN. Melalui media sosial resmi serta banner digital yang dipasang di fasilitas kesehatan, peserta dapat lebih mudah mengetahui berbagai layanan seperti antrean online, cek status kepesertaan, perubahan data, hingga konsultasi daring yang dipasang di fasilitas kesehatan sebagai upaya meningkatkan visibilitas informasi kepada peserta.
2. Pembimbingan langsung oleh petugas di loket, terutama bagi peserta yang datang tanpa membawa atau belum menggunakan aplikasi. Petugas memberikan

penjelasan serta pendampingan aktivasi akun dan penggunaan fitur dasar seperti Cara mengunduh dan mengaktifkan aplikasi, Cara mengambil antrean online, Cara mengakses informasi administrasi, Penjelasan terkait fitur-fitur terbaru. Pendekatan ini bertujuan membantu peserta yang belum terbiasa dengan teknologi atau belum memahami manfaat penggunaan *mobile* JKN.

3. Pemberian atau penyampaian notifikasi melalui aplikasi (in-app notification) ketika terdapat pembaruan fitur, BPJS Kesehatan juga memanfaatkan fitur notifikasi dalam aplikasi untuk memberikan informasi pembaruan fitur. Dengan demikian, peserta yang sudah mengunduh dan menggunakan aplikasi dapat menerima informasi terbaru secara cepat dan langsung. Penggunaan notifikasi ini menjadi bagian dari strategi digital yang efektif karena dapat meningkatkan interaksi peserta dengan aplikasi. sehingga peserta yang sudah menggunakan aplikasi dapat segera mengetahui adanya layanan baru atau perbaikan sistem.

Namun demikian, hasil pada wawancara menunjukkan bahwa proses sosialisasi tersebut belum merata. Sebagian peserta mengaku mengetahui keberadaan aplikasi *mobile* JKN bukan dari BPJS Kesehatan secara langsung, melainkan dari tenaga kesehatan di rumah sakit, atau dari peserta lain melalui informasi *word of mouth* terutama mereka yang sudah lebih dahulu menggunakan aplikasi. Dari hasil ini menunjukkan bahwa meskipun strategi sosialisasi telah berjalan, jangkauan dan intensitasnya masih perlu diperluas agar informasi mengenai aplikasi *mobile* JKN dapat tersampaikan secara lebih optimal kepada seluruh peserta.

Pada Fenomena sosialisasi yang belum merata ini sesuai dengan konsep *diffusion of innovation* dari Rogers, di mana penyebaran inovasi sering kali terjadi

melalui komunikasi antar individu dan kelompok sosial. Dalam kasus *mobile* JKN, tenaga kesehatan dan sesama peserta berperan sebagai *change agent* atau agen penyebar informasi yang mempercepat adopsi inovasi. Namun, idealnya BPJS Kesehatan yang sebagai inovator utama juga harus lebih lagi memperkuat strategi sosialisasi formal agar tidak bergantung pada penyebaran informal saja. Hal ini diperlukan agar manfaat aplikasi dapat dirasakan lebih luas oleh berbagai kalangan peserta. sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi *mobile* JKN membawa dampak positif dalam meningkatkan kemanfaatan dan efisiensi pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

4.8.2 Kesesuaian (*Compatibility*)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda, bahwa Kesesuaian, dari sisi kesesuaian sangat menjadi kebutuhan masyarakat, sehingga aplikasi *mobile* JKN ini dianggap relevan dengan gaya hidup masyarakat yang kini serba digital. Meskipun demikian ada beberapa ditemukan bahwa kelompok usia lanjut atau masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi masih mengalami hambatan, sehingga mereka membutuhkan pendampingan dari keluarga atau petugas. Tetapi untuk para Peserta yang terbiasa memakai smartphone dan aplikasi lain seperti perbankan atau layanan transportasi online merasa *mobile* JKN mudah diterima. Selain itu, budaya mengantri pagi-pagi di rumah sakit untuk mendapatkan nomor urut lebih awal kini bergeser menjadi pendaftaran melalui aplikasi *mobile* JKN dari rumah, yang lebih sesuai dengan kebutuhan efisiensi waktu. Sehingga secara Keseluruhan, secara umum, *mobile* JKN dianggap

kompatibel karena mendukung prinsip kemudahan akses layanan kesehatan yang cepat dan praktis. aplikasi *mobile* JKN sangat baik dengan kebutuhan masyarakat perkotaan, khususnya di Samarinda.

4.8.3 Kompleksitas (*Complexity*)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda, bahwa Kompleksitas, Dari sisi kompleksitas, sebagian besar peserta menganggap fitur-fitur *mobile* JKN cukup mudah dipahami, khususnya untuk fungsi utama seperti pendaftaran antrean online dan cek kepesertaan. Namun beberapa informan menyebut bahwa menu-menu tertentu seperti perpindahan faskes atau aktivasi kartu digital masih membingungkan terutama untuk Fitur yang memang jarang digunakan oleh setiap peserta, terutama bagi pengguna baru. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN ini masih tidak sepenuhnya sederhana, namun tingkat kompleksitasnya masih dapat diterima selama tersedia panduan atau edukasi yang memadai. Untuk Kompleksitas ini mengukur tingkat kesulitan penggunaan inovasi. Sebagian besar informan menyatakan aplikasi *mobile* JKN ini mudah digunakan untuk fungsi-fungsi dasar, seperti cek kepesertaan atau ambil antrean. Namun, beberapa fitur lanjutan dinilai masih membingungkan Kalau untuk ngambil antrean gampang ya, tapi kalau mau pindah faskes, ubah data, pembayaran cicilan kadang bingung nyarinya di menu mana, dan beberapa fitur lalannya yang jarang dipakai tentu buat bingung jika baru awal digunakan.

BPJS Kesehatan sendiri juga mengakui bahwa tantangan utama adalah kurangnya pemahaman peserta terhadap fitur-fitur tertentu, sehingga diperlukan

edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif. Meski dari itu untuk kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa meskipun masih terdapat beberapa teknis yang membingungkan bagi sebagian peserta, secara umum aplikasi *mobile JKN* ini pun tetap mudah digunakan dengan dukungan fasilitas pendampingan seperti Pojok *mobile JKN* dan Duta *mobile JKN* yang membantu peserta dalam memahami penggunaan aplikasi *mobile JKN* selama digunakan. Sehingga dari aspek kompleksitas, aplikasi ini tidak terlalu rumit tetapi tetap membutuhkan pendampingan bagi kelompok tertentu.

4.8.4 Aplikasi (*Trialability*)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan melalui aplikasi *mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda, bahwa aplikasi, aplikasi *mobile JKN* memiliki tingkat *trialability* yang tinggi karena bisa diunduh secara gratis melalui *Play Store/App Store* tanpa persyaratan khusus. Banyak peserta mencoba aplikasi *mobile JKN* ini pertama kali ketika membutuhkan rujukan ke rumah sakit atau ingin mengubah faskes. Selain itu, BPJS Kesehatan juga rutin melakukan edukasi melalui kegiatan *mobile customer service*, media sosial, brosur dan kerja sama dengan fasilitas kesehatan sehingga membuka kesempatan bagi peserta untuk mencoba fitur aplikasi secara langsung dengan pendampingan petugas.

Dalam kegiatan tersebut, peserta sering kali didampingi langsung oleh petugas untuk melakukan instalasi sekaligus uji coba fitur aplikasi. Pendampingan ini sangat membantu terutama bagi peserta yang belum familiar dengan teknologi. Tidak hanya itu, beberapa fasilitas kesehatan bahkan mewajibkan penggunaan aplikasi *mobile*

JKN ini untuk pendaftaran antrean, sehingga peserta “dipaksa mencoba” sebagai bagian dari proses pelayanan. Pengalaman langsung seperti ini mempercepat penerimaan inovasi karena peserta bisa merasakan sendiri manfaatnya tanpa harus diberi penjelasan panjang. Mereka yang sudah berhasil menggunakan aplikasi kemudian sering merekomendasikannya kepada keluarga atau tetangga, sehingga proses adopsi berlangsung secara alami dari mulut ke mulut (*word of mouth*).

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada Jumat, 12 September 2025, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi *mobile* JKN oleh BPJS Kesehatan Cabang Samarinda merupakan bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta kenyamanan peserta dalam mengakses layanan kesehatan. Hal tersebut tercermin melalui berbagai fitur utama yang tersedia dalam aplikasi, seperti pendaftaran pelayanan kesehatan secara daring, perubahan data kepesertaan, pengambilan nomor antrean fasilitas kesehatan, layanan rujukan online, serta penyediaan informasi mengenai tagihan dan status kepesertaan. Kehadiran aplikasi *mobile* JKN telah mengubah pola pelayanan yang sebelumnya bersifat manual dan mengharuskan kehadiran fisik peserta menjadi lebih mandiri, fleksibel, dan mudah diakses. Transformasi pelayanan ini sejalan dengan konsep e-government dalam teori administrasi publik, yaitu pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan serta menyederhanakan birokrasi. Hal ini membuat inovasi lebih mudah diterima oleh masyarakat

4.8.5 Pengamatan (*Observability*)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan melalui aplikasi *Mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda,

bahwa Pengamatan, Dari sisi Keberhasilan penggunaan *mobile* JKN ini dapat diamati secara langsung baik oleh pengguna maupun oleh masyarakat di sekitarnya. Peserta yang berhasil mendapatkan nomor antrean secara online dan tidak perlu menunggu lama di rumah sakit menjadi contoh nyata dari manfaat aplikasi *mobile* JKN ini. Pemerintah daerah dan fasilitas kesehatan juga dapat melihat dampak positif berupa berkurangnya keluhan antrean panjang. Semakin banyak peserta yang merasakan manfaatnya, semakin tinggi pula efek *word of mouth* sehingga mempercepat proses adopsi inovasi.

Pada Keberhasilan penggunaan *mobile* JKN ini sangat dapat diamati secara langsung baik oleh peserta yang menggunakannya maupun oleh masyarakat di sekitarnya. Salah satu bukti yang paling terlihat adalah ketika peserta berhasil mendapatkan nomor antrean secara online melalui fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean Online), sehingga mereka tidak perlu datang lebih awal atau menunggu berjam-jam di rumah sakit. Kondisi ini menjadi pengalaman nyata yang dirasakan langsung oleh para pengguna, sekaligus menjadi contoh konkret bagi orang lain yang menyaksikannya. Tidak jarang peserta yang sebelumnya kurang percaya terhadap aplikasi digital akhirnya tertarik mencoba setelah melihat teman atau anggota keluarga berhasil dilayani lebih cepat hanya dengan menunjukkan nomor antrean digital dari aplikasi *mobile* JKN.

Hal ini menunjukkan bahwa manfaat inovasi ini tidak hanya dirasakan, tetapi juga dapat dilihat oleh orang lain secara langsung. Dari sisi penyelenggara layanan nya saja baik, pemerintah daerah maupun fasilitas kesehatan, dampak positif aplikasi ini juga terlihat dari berkurangnya antrean manual dan keluhan peserta di loket

pelayanan. Petugas administrasi rumah sakit melaporkan bahwa antrean menjadi lebih teratur karena peserta datang sesuai dengan jadwal yang diberikan oleh sistem aplikasi. Bahkan beberapa rumah sakit juga mulai menyesuaikan alur layanan khusus bagi pengguna *mobile* JKN, menunjukkan bahwa inovasi ini telah diakui secara kelembagaan.

Selain itu, keberhasilan implementasi *mobile* JKN juga mudah diamati melalui peningkatan aktivitas pengguna di media sosial. Banyak peserta membagikan pengalaman positif mereka saat berhasil mendaftar antrean dengan cepat atau mengurus perubahan faskes tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS, dari kejadian ini memperkuat efek Pemasaran dari mulut ke mulut (*Word Of Mouth*) bahwa aplikasi digital ini yang mempercepat penyebaran informasi mengenai manfaat aplikasi. Dengan semakin banyaknya bukti keberhasilan yang dapat dilihat secara langsung, baik melalui pengalaman pribadi, cerita dari orang terdekat, maupun testimoni publik, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi *mobile* JKN. meningkat. Hal ini berkontribusi besar terhadap percepatan tindakan inovasi secara luas di kalangan peserta BPJS Kesehatan.

4.8.6 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota samarinda

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda, bahwa dari sisi Faktor pendukung merupakan elemen yang berperan penting dalam menunjang keberhasilan implementasi inovasi pelayanan berbasis digital melalui aplikasi *mobile* JKN. Salah satu faktor utama yang mendorong keberhasilan program

ini adalah adanya dukungan kuat dari pimpinan, pemerintah daerah, serta para pemangku kepentingan.

Bentuk dukungan tersebut muncul karena aplikasi ini terbukti mampu menekan jumlah keluhan masyarakat terhadap lamanya waktu tunggu di fasilitas kesehatan. Melalui sistem antrean online, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Pemerintah daerah menilai inovasi ini sebagai langkah positif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik karena masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama di rumah sakit untuk mendapatkan penanganan medis. Selain dukungan kelembagaan, kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM) turut berperan besar dalam mendukung keberhasilan inovasi ini. Kondisi jaringan internet di Kota Samarinda yang relatif stabil mempermudah peserta untuk mengakses layanan melalui aplikasi. Di samping itu, pegawai BPJS Kesehatan juga telah memiliki kompetensi dan kesiapan dalam memberikan pelayanan digital, termasuk membantu peserta yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Dukungan juga datang dari fasilitas kesehatan dan masyarakat yang merespons positif penerapan Aplikasi *Mobile* JKN. Fasilitas kesehatan di Kota Samarinda menyambut baik kehadiran inovasi ini karena mempermudah proses administrasi pelayanan.

Bagi peserta BPJS Kesehatan sendiri, aplikasi ini memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran, pengambilan nomor antrean, hingga pemantauan alur pelayanan secara daring. Lebih lanjut, upaya sosialisasi yang dilakukan BPJS Kesehatan secara berkelanjutan turut memperkuat faktor pendukung lainnya. Melalui kegiatan sosialisasi di lapangan, penyebaran informasi di media sosial, serta kerja sama dengan berbagai instansi pemerintah dan swasta, tingkat pemahaman

masyarakat terhadap fungsi dan manfaat aplikasi semakin meningkat. Dampaknya, peserta menjadi lebih mudah dalam memanfaatkan fitur-fitur seperti pendaftaran daring, pengambilan nomor antrean online, perubahan fasilitas kesehatan (*faskes*), hingga konsultasi kesehatan *virtual*. Secara keseluruhan, faktor-faktor yang mendukung keberhasilan inovasi ini meliputi dukungan pimpinan dan stakeholder, kesiapan infrastruktur dan SDM, penerimaan positif dari masyarakat dan fasilitas kesehatan, serta sosialisasi yang masif dan efektif. Sinergi dari seluruh faktor tersebut menjadi kunci keberhasilan penerapan inovasi pelayanan digital di BPJS Kesehatan Kota Samarinda.

Dari sisi Faktor Penghambat Meskipun inovasi pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN memberikan banyak manfaat, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala yang perlu menjadi perhatian. Salah satu hambatan yang paling sering ditemui adalah keterbatasan perangkat dan akses teknologi di kalangan peserta. Tidak semua peserta memiliki *smartphone* yang kompatibel untuk menginstal aplikasi, terutama bagi kelompok masyarakat ekonomi menengah ke bawah. Selain itu, keterbatasan kuota internet juga menjadi faktor penghambat dalam mengakses layanan digital tersebut. Hambatan lain yang cukup signifikan adalah rendahnya literasi digital peserta, khususnya bagi kelompok lanjut usia dan masyarakat yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi. Peserta dengan kemampuan digital yang rendah sering mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, sehingga memerlukan bantuan dari anggota keluarga untuk mengakses layanan.

Dari sisi teknis, permasalahan sistem aplikasi juga menjadi tantangan tersendiri. Beberapa pengguna melaporkan gangguan seperti aplikasi yang lambat, kesalahan saat login, hingga ketidakmampuan mengakses fitur tertentu akibat gangguan server atau pembaruan sistem yang belum stabil. Hal ini dapat menurunkan kenyamanan peserta dalam memanfaatkan layanan. Selain itu, data kepesertaan yang belum diperbarui atau tidak sinkron dalam sistem BPJS Kesehatan turut menjadi kendala dalam penerapan inovasi ini. Ketidaktepatan data peserta dapat menghambat proses pelayanan dan mengurangi efektivitas penggunaan aplikasi.

Dengan demikian, faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan melalui Aplikasi *Mobile* JKN di Kota Samarinda mencakup keterbatasan perangkat dan akses teknologi, rendahnya kemampuan literasi digital peserta, kendala teknis pada sistem aplikasi, serta ketidaksesuaian data kepesertaan. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan perlu terus melakukan evaluasi dan pembenahan agar layanan digital ini dapat berjalan lebih optimal dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi *mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kemanfaatan, Pada kemanfaatan penerapan aplikasi *mobile* JKN ini telah terbukti memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan Pelayanan publik di lingkungan BPJS Kesehatan. Melalui berbagai fitur seperti pendaftaran antrean online, perubahan fasilitas kesehatan, pengecekan kepesertaan, serta konsultasi layanan secara mandiri, peserta memperoleh kemanfaatan dan kemudahan akses pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor atau fasilitas kesehatan. Efektivitas ini terlihat dari berkurangnya antrean fisik, meningkatnya ketepatan waktu pelayanan, dan adanya kepastian sistem antrean yang lebih transparan dan terkontrol.
2. Kesesuaian, dari sisi kesesuaian ini respons masyarakat terhadap inovasi layanan berbasis digital ini tergolong sangat positif, terutama bagi peserta yang sudah terbiasa menggunakan perangkat teknologi seperti *smartphone*. Mereka merasakan manfaat yang sangat nyata berupa efisiensi waktu, penghematan biaya transportasi, serta fleksibilitas dalam mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Dampak positif ini turut mempercepat penyebaran informasi secara alami

melalui *word of mouth*, sehingga semakin banyak peserta yang terdorong untuk beralih menggunakan layanan digital.

3. Kompleksitas , yaitu pada keberhasilan implementasi inovasi ini tidak terlepas dari adanya faktor pendukung internal maupun eksternal yang tentunya menjadi suatu peran yang melihat adanya perkembangan atau kerumitan pada berjalannya aplikasi *mobile* JKN ini selama diterapkan nya sistem pelayanan digital. Untuk Dari sisi internal, BPJS Kesehatan Kota Samarinda ini sendiri tentunya mereka memiliki kesiapan sumber daya manusia yang kompeten dalam melakukan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan penggunaan aplikasi kepada peserta. Sementara dari sisi eksternal, dukungan pemerintah daerah serta fasilitas kesehatan sangat berperan dalam menciptakan ekosistem pelayanan yang lebih terintegrasi dan responsif terhadap perubahan digital.
4. Aplikasi , untuk aplikasi pada aplikasi *mobile* JKN Sudah cukup baik dalam penggunaannya meskipun inovasi ini menunjukkan hasil yang positif, tetapi masih terdapat hambatan yang perlu menjadi perhatian. Hambatan utama berasal dari peserta yang belum familiar dengan teknologi digital, seperti kelompok lanjut usia dan masyarakat dengan keterbatasan akses smartphone maupun jaringan internet. Selain itu, kendala teknis seperti data kepesertaan yang belum diperbarui juga turut menghambat kelancaran proses registrasi maupun aktivasi fitur tertentu dalam aplikasi.
5. Pengamatan, secara pengamatan sudah berjalan dengan baik karena BPJS Kesehatan secara konsisten melakukan evaluasi dan pengembangan aplikasi *mobile* JKN melalui pembaruan sistem, penambahan fitur, serta pemberian

notifikasi secara berkala kepada pengguna. Strategi penyebarluasan informasi melalui media sosial maupun kegiatan sosialisasi langsung di masyarakat juga memperkuat keberlanjutan inovasi ini. Sehingga inovasi pelayanan melalui aplikasi *Mobile JKN* dapat dikategorikan berhasil dan relevan dengan tuntutan pelayanan publik modern. Meskipun demikian, optimalisasi pemanfaatannya masih memerlukan penguatan pada aspek literasi digital peserta dan penyempurnaan mekanisme pendampingan bagi kelompok rentan teknologi seperti para kelompok lanjut Usia.

6. Faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan melalui aplikasi *mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Kota Samarinda menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi ini sangat ditopang oleh dukungan pimpinan, pemerintah daerah, stakeholder, kesiapan infrastruktur digital, serta kompetensi pegawai dan respon positif masyarakat yang merasakan kemudahan layanan digital. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan perangkat dan akses internet, rendahnya literasi digital peserta terutama pada usia lansia serta hambatan teknis pada sistem aplikasi dan data kepesertaan yang belum diperbarui sehingga memengaruhi kelancaran penggunaan pada aplikasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini maka beberapa saran yang perlu disampaikan dalam Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi *Mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda Untuk mendukung pengembangan dan keberlanjutan inovasi pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN di masa mendatang, beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi BPJS Kesehatan Kota Samarinda, disarankan untuk terus meningkatkan intensitas sosialisasi dan edukasi kepada peserta, terutama kepada kelompok masyarakat yang belum familiar dengan teknologi. Pendekatan berbasis komunitas, seperti pelatihan langsung di kelurahan, posyandu lansia, atau kelompok PKK, dapat menjadi strategi efektif untuk memperluas adopsi aplikasi *mobile* JKN ini yang menjadi suatu sistem digital.
2. Bagi pemerintah daerah dan fasilitas kesehatan mitra, sangat diharapkan untuk terus memperkuat sinergi dalam mendukung implementasi layanan digital. Penyediaan petugas pendamping khusus di rumah sakit atau puskesmas untuk membantu peserta menggunakan *mobile* JKN menjadi langkah penting guna memastikan pelayanan tetap inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.
3. Bagi peserta BPJS Kesehatan, diharapkan agar lebih proaktif dalam memperbarui data kepesertaan serta memanfaatkan aplikasi *mobile* JKN sebagai sarana pelayanan mandiri. Peningkatan literasi digital secara individu akan mempercepat terciptanya pelayanan publik yang lebih efisien dan modern.
4. Untuk pengembangan inovasi kedepan BPJS Kesehatan dapat mempertimbangkan penambahan fitur panduan berbasis suara, mode tampilan

sederhana untuk lansia, atau *chatbot* interaktif yang dapat menjawab pertanyaan secara real-time. Selain itu, diperlukan sistem monitoring dan evaluasi yang terukur untuk melihat efektivitas penggunaan aplikasi di lapangan sehingga perbaikan dapat dilakukan secara tepat sasaran.

5. Selain itu, BPJS Kesehatan juga disarankan untuk meningkatkan keandalan sistem aplikasi *mobile* JKN dengan meminimalkan gangguan teknis serta memastikan stabilitas jaringan, terutama pada jam layanan padat. Peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi akan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan peserta dalam menggunakan layanan digital.
6. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode atau pendekatan yang berbeda, seperti metode kuantitatif atau studi komparatif antar daerah, guna memperoleh gambaran yang lebih *komprehensif* mengenai inovasi pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN pada BPJS Kesehatan.

Sehingga Melalui saran-saran tersebut, diharapkan Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi *Mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda ini tidak hanya menjadi solusi praktis dalam jangka pendek, tetapi juga menjadi fondasi transformasi pelayanan kesehatan digital yang berkelanjutan dan inklusif bagi seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

ABDUL KADIR, 2014, *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

ABD ROHMAN dan WILLY TRI HARDIANTO, 2019, *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*, Penerbit Intrans Publishing, Malang.

ANDI PRASTOWO, 2016, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Penerbit Ar-Ruzz Media, Yogyakarta.

DARMAWAN , & ABDULHAK, 2015, *Teknologi Pendidikan*, Penerbit Remaja Rosdakarya, Bandung.

HARTONO, 2013, *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

HARBANI PASOLONG 2016 *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

_____, 2017, *Metode Penelitian Administrasi Publik, Cetakan Ke-3*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

_____, 2020, *Metode Penelitian Administrasi Publik, Cetakan Ke-4*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

_____, 2021 *Etika Profesi*. Nas Media Pustaka

HARDIYANSYAH, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, Cetakan Ke-1*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.

HUSAINI USMAN DAN PURNOMO SETIADY AKBAR, 2011, *Metode Penelitian Sosial*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

_____, 2017, *Metode Penelitian Sosial*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

HAYAT, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

_____, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Gava Media, Yogyakarta.

LEXY J. MOELONG, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.

_____, 2017, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT. Remaja Rosda Karya Bandung.

MASRI SINGARIMBUN dan SOFYAN EFFENDI, 2012, *Metode Penelitian Survei, LP3ES*, Jakarta.

NURCHOLIS, 2011, *pertumbuhan dan Penyelenggaraan pemerintahan Desa*, Penerbit Erlangga, Jakarta

NURUL QAMAR DKK, 2017, *metode penelitian hukum*, penerbit Cv. Sosial Politik Grinius, Makassar

SAWIR, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*.

SUGIYONO, 2015, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

_____, 2018, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed methods)*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

_____, 2018, *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Kombinasi)*, Penerbit Alfabeta, Bandung

_____, 2019, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

SANDU SIYOTO 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*, Penerbit Literasi Media Publishing, Bandung.

TAHRIR 2011, *Pengatur Metode Penelitian Pendidikan*, Penerbit Raja Grafindo, Jakarta.

ULBER SILALAH, 2017, *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*, Penerbit Refika Aditama, Bandung.

V.WIRATNA SUJARWENI, 2014, *Metode Penelitian:Lengkap, Praktis, dan mudah dipahami*, Penerbit Pustaka baru Press, Yogyakarta.

JURNAL

M. ANGELITA., S. LUKMAN & M. I. TAHIR, (2021). *Inovasi dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan*. MEDIUM, 9(2), 292–305.

BARIBIN, A. J., ALAM, S., dan RAHMA R. (2022). *Analisis Inovasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Konawe Selatan*. Publica: Jurnal Administrasi Publik. <https://journal.uho.ac.id/index.php/publica/article/download/14/6>

NIA AYU LESTARI DKK 2025, *Inovasi Pelayanan Publik dispendukcapil melalui aplikasi siminaksopal dan program jempol keren kabupaten trenggalek*. *Jurnal of governance and publik administration (joGaPa)* diterbitkan tanggal 30 maret 2025 Diakses dari <https://journal.ppmi.web.id/index.php/jogja/article/view/1685>

PERTIWI M., & NURCAHYANTO H (2017). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Penyelenggara Jaminan Sosial di Bidang Kesehatan*. *Administrative Law & Governance Journal*, 1(3), 345–352. Diakses dari <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj>

REVIANA BR SAGALA DKK 2022, *Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Dikantor BPJS Kota Subulussalam*. *Jurnal Of Social Politics and Governance (JSPG) Vol.4 No 1, June 22, pp.14-23* Diterbitkan tanggal 30 juni 2022. <https://jurnal.amikom.ac.id/index.php/jspg/article/view/775>

SORAYA T., & ASTUTI P. (2019). *Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati*. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 6170 Diakses dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpg/article/viewFile/25018/22273>

WAHYUNI S. (2016) , *Manajemen Pelayanan Publik*. (Dikutip dalam Angelita, M., Lukman, S., & Tahir M. I., 2021). *Innovation and Effectiveness of Services Through Mobile JKN at BPJS Health in South Jakarta*. Jurnal Medium,IPDN.<http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1108/1/innovation%20jurnal-sampara.pdf>

ARTIKEL INTERNET/WEBSITE

BPJS Kesehatan (2020). *Panduan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN*, Jakarta: BPJS Kesehatan. Diakses dari <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>

BPJS Kesehatan. Profil Badan Penyelenggaran Kesehatan Jaminan Sosial, *Samarinda* : BPJS Kesehatan Cabang Kota Samarinda. Diakses dari [BPJS Kesehatan](#)

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Samarinda. *Data Mengenai Aplikasi Mobile JKN Tahun 2024-2025*

DINAMIKA *JAMINAN SOSIAL DI INDONESIA* (2024). Diakses dari <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/knowledge/dinamika-jaminan-sosial-di-indonesia-2a18f495/detail/>

VELU, V. K. (2016). *Mobile Application Penetration Testing*. Packt Publishing. <https://books.google.com/books?id=Y0XiCwAAQBAJ>

Peraturan Perundang-undangan

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial: Isi Peraturan penuh atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Sekretariat Negara.
4. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.
5. INDONESIA, BPJS Kesehatan Republik 2018. “Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014.” Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 151 (2) : 10-17

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Undang-Undang Republik Indonesia No 24 tahun 2011 Tentang Badan penyelenggaraan Jaminan Sosial



UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 24 TAHUN 2011
TENTANG
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat;
- b. bahwa untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta;
- c. bahwa berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia;

d. bahwa . . .

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu membentuk Undang-Undang tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial;

Mengingat : 1. Pasal 20, Pasal 21, Pasal 23A, Pasal 28H ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), dan Pasal 34 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4456);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

dan

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.

2. Jaminan . . .

2. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.
3. Dana Jaminan Sosial adalah dana amanat milik seluruh peserta yang merupakan himpunan iuran beserta hasil pengembangannya yang dikelola oleh BPJS untuk pembayaran manfaat kepada peserta dan pembiayaan operasional penyelenggaraan program Jaminan Sosial.
4. Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran.
5. Manfaat adalah faedah jaminan sosial yang menjadi hak peserta dan/atau anggota keluarganya.
6. Iuran adalah sejumlah uang yang dibayar secara teratur oleh Peserta, pemberi kerja, dan/atau Pemerintah.
7. Bantuan Iuran adalah Iuran yang dibayar oleh Pemerintah bagi fakir miskin dan orang tidak mampu sebagai Peserta program Jaminan Sosial.
8. Pekerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lain.
9. Pemberi Kerja adalah orang perseorangan, pengusaha, badan hukum, atau badan lainnya yang mempekerjakan tenaga kerja atau penyelenggara negara yang mempekerjakan pegawai negeri dengan membayar gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lainnya.

10. Gaji . . .

10. Gaji atau Upah adalah hak Pekerja yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari Pemberi Kerja kepada Pekerja yang ditetapkan dan dibayar menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundang-undangan, termasuk tunjangan bagi Pekerja dan keluarganya atas suatu pekerjaan dan/atau jasa yang telah atau akan dilakukan.
11. Dewan Jaminan Sosial Nasional yang selanjutnya disingkat DJSN adalah dewan yang berfungsi untuk membantu Presiden dalam perumusan kebijakan umum dan sinkronisasi penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional.
12. Dewan Pengawas adalah organ BPJS yang bertugas melakukan pengawasan atas pelaksanaan pengelolaan BPJS oleh direksi dan memberikan nasihat kepada direksi dalam penyelenggaraan program Jaminan Sosial.
13. Direksi adalah organ BPJS yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengelolaan BPJS untuk kepentingan BPJS, sesuai dengan asas, tujuan, dan prinsip BPJS, serta mewakili BPJS, baik di dalam maupun di luar pengadilan, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini.
14. Pemerintah Pusat yang selanjutnya disebut Pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pasal 2

BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan asas:

- a. kemanusiaan;
- b. manfaat; dan
- c. keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pasal 3 . . .

Pasal 3

BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya.

Pasal 4

BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan prinsip:

- a. kegotongroyongan;
- b. nirlaba;
- c. keterbukaan;
- d. kehati-hatian;
- e. akuntabilitas;
- f. portabilitas;
- g. kepesertaan bersifat wajib;
- h. dana amanat; dan
- i. hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan Peserta.

BAB II

PEMBENTUKAN DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Pembentukan

Pasal 5

- (1) Berdasarkan Undang-Undang ini dibentuk BPJS.
- (2) BPJS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
 - a. BPJS Kesehatan; dan
 - b. BPJS Ketenagakerjaan.

Bagian Kedua . . .

Bagian Kedua
Ruang Lingkup

Pasal 6

- (1) BPJS Kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a menyelenggarakan program jaminan kesehatan.
- (2) BPJS Ketenagakerjaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b menyelenggarakan program:
 - a. jaminan kecelakaan kerja;
 - b. jaminan hari tua;
 - c. jaminan pensiun; dan
 - d. jaminan kematian.

BAB III
STATUS DAN TEMPAT KEDUDUKAN

Bagian Kesatu
Status

Pasal 7

- (1) BPJS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 adalah badan hukum publik berdasarkan Undang-Undang ini.
- (2) BPJS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab kepada Presiden.

Bagian Kedua
Tempat Kedudukan

Pasal 8

- (1) BPJS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 berkedudukan dan berkantor pusat di ibu kota Negara Republik Indonesia.

(2) BPJS . . .

- (2) BPJS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mempunyai kantor perwakilan di provinsi dan kantor cabang di kabupaten/kota.

BAB IV

FUNGSI, TUGAS, WEWENANG, HAK, DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu

Fungsi

Pasal 9

- (1) BPJS Kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan.
- (2) BPJS Ketenagakerjaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun, dan jaminan hari tua.

Bagian Kedua

Tugas

Pasal 10

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, BPJS bertugas untuk:

- a. melakukan dan/atau menerima pendaftaran Peserta;
- b. memungut dan mengumpulkan Iuran dari Peserta dan Pemberi Kerja;
- c. menerima Bantuan Iuran dari Pemerintah;
- d. mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan Peserta;
- e. mengumpulkan . . .

- e. mengumpulkan dan mengelola data Peserta program Jaminan Sosial;
- f. membayarkan Manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial; dan
- g. memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada Peserta dan masyarakat.

Bagian Ketiga
Wewenang

Pasal 11

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, BPJS berwenang untuk:

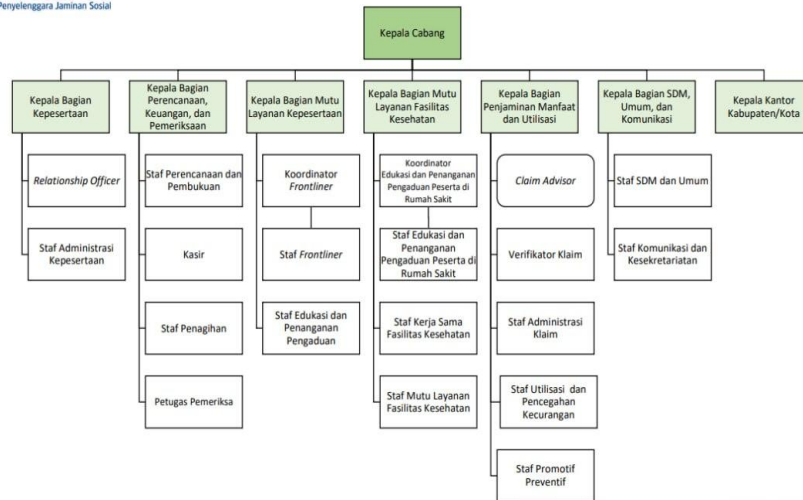
- a. menagih pembayaran Iuran;
- b. menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai;
- c. melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan Pemberi Kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional;
- d. membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah;
- e. membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan;

f. mengenakan . . .

Lampiran 2 : Struktur Organisasi Kantor Cabang BPJS Kesehatan dikantor Cabang



STRUKTUR ORGANISASI KANTOR CABANG



Lampiran 3 : Contoh formulir pengaduan keluhan peserta BPJS



FORMULIR LAPORAN KELUHAN PELAYANAN KESEHATAN DI KANTOR CABANG

NAMA PESERTA	:	
NOMOR KARTU BPJS KESEHATAN	:	
ALAMAT	:	
NOMOR TELEPON/HP	:	
STATUS PESERTA	:	
WAKTU KEJADIAN	:	
TEMPAT KEJADIAN	:	
URAIAN KELUHAN	:	

		2025
TANDA TANGAN		

Lampiran 4: Gambar brosur fitur-fitur aplikasi *mobile JKN*



FITUR PENDAFTARAN PESERTA BARU

Menu yang disediakan agar Calon peserta dapat melakukan pendaftaran peserta PBP/JP.

FITUR INFO PESERTA

Menampilkan informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarga.

FITUR PERUBAHAN DATA PESERTA

Menu yang disediakan untuk melakukan perubahan data, meliputi : perubahan NIK (khusus bayi baru lahir dengan NIK yang sudah terdaftar pada Dukcapil), peralihan jenis kepesertaan menjadi peserta PBP /Mandiri, perubahan nomor handphone, alamat email, alamat surat, pindah FKTP dan pindah kelas.

FITUR INFO KETERSEDIAAN TEMPAT TIDUR

Menampilkan ketersediaan tempat tidur Rumah Sakit sesuai kelas Dimana informasi ketersediaannya di update oleh Rumah Sakit.

FITUR INFO LOKASI

Menampilkan informasi alamat kantor BPJS Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

FITUR INFO IURAN

Menampilkan informasi tagihan iuran peserta PBP dan anggota keluarganya.

FITUR INFO JADWAL TINDAKAN OPERASI

Menampilkan jadwal operasi peserta dan anggota keluarga terdaftar serta dapat mengetahui jadwal operasi di Rumah Sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.

FITUR PENDAFTARAN PELAYANAN (ANTREAN)

Menampilkan pendaftaran pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL).

FITUR PENDAFTARAN AUTODEBIT

Menampilkan menu pendaftaran melalui autodebit sesuai channel autodebit yang dipilih peserta.

FITUR INFO RIWAYAT PEMBAYARAN

Menampilkan informasi riwayat pembayaran premi dan pembayaran denda pelayanan.

FITUR INFO RIWAYAT PELAYANAN

Menampilkan histori/riwayat pelayanan yang meliputi diagnosa pelayanan, keluhan dan terapi (obat dan non obat) yang diberikan oleh fasilitas kesehatan dan dapat memberikan penilaian terhadap hasil pelayanan yang diberikan.

FITUR KONSULTASI DOKTER

Menu yang disediakan agar peserta dapat melakukan konsultasi Kesehatan dengan dokter di FKTP terdaftar.

FITUR SKRINING RIWAYAT KESEHATAN

Menu yang disediakan agar peserta dapat melakukan proses pemeriksaan atau penilaian kesehatan secara mandiri untuk mendeteksi risiko penyakit. Skrining Riwayat kesehatan dapat dilakukan 1 (satu) tahun sekali.

FITUR INFO VIRTUAL ACCOUNT

Menampilkan informasi nomor Virtual Account peserta PBP.

FITUR INFO PROGRAM JKN

Menampilkan informasi terbaru seputar program JKN dan BPJS Kesehatan.

FITUR PENGADUAN LAYANAN JKN

Menu yang disediakan agar peserta dapat menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi secara tertulis.

FITUR REHAB (CICILAN)

Menu yang disediakan agar peserta PBP atau yang memiliki tunggakan dapat melakukan pendaftaran program REHAB sehingga dapat membayarkan secara bertahap (cicilan).



Lampiran 5 : Pedoman wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN DI KANTOR BPJS KESEHATAN DI KOTA SAMARINDA

Daftar Pertanyaan

Nama :

Jabatan :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan melalui Aplikasi Mobile Jkn pada BPJS Kesehatan di kantor BPJS Kesehatan Di kota Samarinda. Dalam hal ini, peneliti menggunakan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, dengan Fokus Penelitian sebagai Berikut :

- a) Kemanfaatan (*Relative Advantage*)
- b) Kesesuaian (*Compatibility*)
- c) Kompleksitas (*Complexity*)
- d) Aplikasi (*Triability*)
- e) Pengamatan (*Observability*)

1. Kemanfaatan (Relative Advantage)

- 1) Apakah menurut Anda penggunaan aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat yang signifikan bagi peserta JKN dibandingkan dengan pelayanan konvensional?
- 2) Layanan apa saja dalam aplikasi Mobile JKN yang paling banyak dimanfaatkan oleh peserta?
- 3) Apakah aplikasi Mobile JKN mampu mempercepat proses pelayanan peserta JKN?
- 4) Bagaimana tanggapan peserta terhadap kemudahan dan efisiensi dari penggunaan aplikasi ini?

4. Aplikasi (Trialability)

- 1) Apakah peserta JKN dapat mencoba sebagian fitur aplikasi Mobile JKN sebelum menggunakannya secara penuh?
- 2) Apakah BPJS Kesehatan pernah melakukan sosialisasi atau uji coba terhadap masyarakat sebelum meluncurkan aplikasi Mobile JKN secara menyeluruh?
- 3) Bagaimana strategi BPJS Kesehatan dalam mengenalkan fitur baru dari aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat?

5. Pengamatan (Observability)

1. Apakah terdapat peningkatan yang dapat diamati secara langsung dalam pelayanan setelah diterapkannya aplikasi Mobile JKN?
2. Indikator apa saja yang digunakan untuk menilai keberhasilan aplikasi Mobile JKN?
3. Apakah BPJS Kesehatan melakukan evaluasi berkala terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN?
4. Bagaimana tanggapan masyarakat atau peserta JKN terhadap perubahan pelayanan melalui aplikasi ini?

6. Hal Apa Saja yang menjadi Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda ?

Daftar Pertanyaan untuk Informan

Nama :

Jabatan :

1. Kemanfaatan (Relative Advantage)

- a. Apakah penggunaan aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat yang lebih dibandingkan pelayanan manual sebelumnya?
- b. Layanan apa saja dalam aplikasi Mobile JKN yang paling banyak digunakan oleh peserta?
- c. Apakah aplikasi Mobile JKN mampu mempercepat atau mempermudah proses pelayanan peserta JKN?
- d. Bagaimana tanggapan peserta terhadap kualitas pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN?

2. Kesesuaian (Compatibility)

- a. Apakah aplikasi Mobile JKN sesuai dengan kebutuhan peserta JKN di Kota Samarinda?
- b. Bagaimana integrasi aplikasi Mobile JKN dengan sistem pelayanan yang ada sebelumnya?
- c. Apakah aplikasi ini mendukung SOP pelayanan BPJS Kesehatan?

3. Kompleksitas (Complexity)

- a. Apakah peserta mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN?
- b. Fitur apa saja dalam aplikasi yang dianggap paling membingungkan oleh peserta?
- c. Apakah BPJS Kesehatan menyediakan panduan atau bantuan dalam penggunaan aplikasi?
- d. Bagaimana penanganan keluhan atau kendala peserta terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN?

4. Aplikasi (Trialability)

- a. Apakah peserta dapat mencoba layanan aplikasi Mobile JKN secara terbatas sebelum digunakan secara penuh?
- b. Apakah pernah dilakukan sosialisasi atau uji coba aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat sebelum peluncuran resmi?
- c. Bagaimana strategi BPJS Kesehatan dalam memperkenalkan fitur- fitur baru dari aplikasi Mobile JKN?

5. Pengamatan (Observability)

- a. Apakah ada perubahan pelayanan yang dapat diamati setelah penggunaan aplikasi Mobile JKN?
- b. Indikator apa yang digunakan untuk menilai keberhasilan inovasi pelayanan melalui aplikasi ini?
- c. Apakah BPJS Kesehatan melakukan evaluasi berkala terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN?
- d. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap perubahan pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN?

6. Hal Apa Saja yang menjadi Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Di Kota Samarinda ?

Lampiran 6 : Kartu Konsultasi Skripsi



KARTU KONSULTASI SKRIPSI

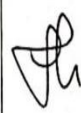
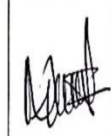
Nama Mahasiswa : Nadiya Samban Birana
 NPM : 216320040
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 Shorea Helminasari, S.I.P., M.A.
 2 Deandies Christover, S.I.P., M.Si

Judul Skripsi :
 Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi Mobile JKN
 pada BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Dikota
 Samarinda

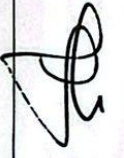
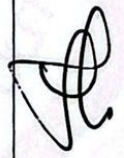
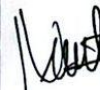
Dosen Pembimbing (I/II)

Shorea Helminasari, S.I.P., M.A

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	14 Maret 2025	Konsultasi awal Mengenai Judul		
2.	18 Maret 2025	Penggunaan Judul Skripsi		
3.	22 Maret 2025	Penggunaan Judul Skripsi		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4.	22 Maret 2025	Judul Ace		
5.	24 April 2025	Bimbingan Skripsi BAB 1		
6.	26 April 2025	Revisi mengenai : - Substansi Penulisan - Rumusan Masalah - Tujuan Penelitian		
7.	30 April 2025	Konsultasi (Revisi) - Rumusan - teknis Penulisan - Manfaat Penelitian		
8.	12 Mei 2025	Konsultasi Substansi Penulisan		
9.	29 Mei 2025	Konsultasi Bab II, & III.		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
10	28 Juni 2025	- Fokys - Ok - Daftar Pustaka		
11	29 Juni 2025	Ace penelitian lapangan silakan lanjutkan ke Pemb II dan urus dan daftar		
12	15/Nov 2025	Bimbingan Bab 1-5		
13	17/Nov 2025	Revisi Perbaikan Teknik Penulisan - Penulisan Anak Pub - daftar isi - Halaman pengesahan - Ringkasan - Cover - daftar pustaka - Kesimpulan - Lampiran		
14	22/Nov 2025	Konsultasi Revisian		
15	26/Nov 2025	Ace Seminar		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
16.	15/01 2026	Bimbingan After semhas		
17.	24/01 2026	Kontribusi perbaikan hasil revisi		
18.	27/01 2026	1. Telusur Penulisan 2. Tambahkan tabel jumlah pegawai dalam sub keorganisasi SDM 3. Penyajian sub strategi gabungan dan berbagai penelitian 4. Telusur penelitian 5. Dapus 6.		
19.	02/2026 02	1. Telusur penulisan		
20.	03/2026 02	Ace Pendirian		
21.	4/2026 03	Telusur penulisan, narasi judul, penomoran Sub judul		
22.	5/2026 03	Ace Jilid		



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO: 0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nadiya Samban Birana
NPM : 2163201090
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Shorrea Helminasari, S.I.P., M.A.
2. Deandiles Christover, S.I.P., M.Si

Judul Skripsi :

Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile Jkt pada
Bps Kesehatan di Kantor Bps Kesehatan di Kota
Samarinda.

Dosen Pembimbing (I/II)

Deandiles Christover, S.I.P., M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	22/5-25	Acc judul Buat proposal Bab I-III		
		Susun proposal sesuai dengan Buku pedoman. Perkuat masalah latar belakang dgn data.		
	3/7-25	Hal pengesahan, Ringkasan, Biografi Hidup.		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	3/2015 /7	Daftar isi Perbaiki sesuai pedoman. LBM: Daftar. Penulisan sistematika.		
	3/2015 /7	Kerangka Berpikir. Sumber tabel jadwal penelitian. 3.3 Lokasi penelitian.		
	3/2015 /7	Tabel lay out format dan format di lengkapi. Buat pedoman wawancara		
	3/2015 /7	Konsul pedoman wawancara dgn Pemb. Aca penelitian. GAS!		



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nadiya Samban Bivana
NPM : 2163201040
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Shorea Helminasari, S.I.P., M.A.
2. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si

Judul Skripsi :
Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi Mobile JKN pada
Bpjs Kesehatan di Kantor Bpjs Kesehatan di Kota
Samarinda

Dosen Pembimbing (I/II)

Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	11/11-2025	Ag judul		
	27/11-2021	- Perbaiki Ringkasan - Penulisan Babes Asing - Penulisan hasil wawancara - Pembahasan Menganalisa Teori dan		
		- Saran - Daftar Pustaka.		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	28/11-2021	- Aca Seminar Hastu		
	10/12-2021	Aca pendirian		
	3/9-2021	Aca simo		

Lampiran 7 : Surat Permohonan Ijin Penelitian



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 31 July 20251 Juli 2025

Nomor : 326/UWGM-FISIP/AK/VII/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Kepala BPJS Kesehatan Cabang
Kota Samarinda
Di-
Tempat
Dengan Hormat,

Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu/Saudara, kiranya bersedia menerima mahasiswa/i, dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Nadiya Samban Birana
N P M : 2163201040
Program Studi : Administrasi Publik

Mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Samarinda untuk memperoleh informasi dan data-data untuk kepentingan penulisan karya ilmiah berupa Skripsi, dengan judul:

"INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN DI KANTOR BPJS KESEHATAN DI KOTA SAMARINDA"

Berkaitan dengan hal ini, mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, membantu mahasiswa kami memperoleh informasi dan data yang diperlukan.

Demikian, atas perhatian, bantuan dan kerjasama yang baik dalam hal ini disampaikan terima kasih.


Ahmad Hani S. Sos., M.Si
NIK. 2020.087.279

tp : (0541) 4121117
k : (0541) 736572
e : info@uwgm.ac.id
u : uwgm.ac.id

Kampus Inspirasi
Kampus Berprestasi

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

Lampiran 7 : Surat telah menyelesaikan penelitian



Nomor : 1897/VIII-01/1025
Lampiran : Satu berkas
Hal : Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

Samarinda, 06 Oktober 2025

Yth. Ketua Program Studi Administrasi Publik
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
di
Samarinda

Menindaklanjuti surat dari Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda dengan Nomor 326/UWGM-FISIP/AK/VI/2025, Perihal Permohonan Izin Penelitian, maka kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Samarinda menyetujui pelaksanaan Penelitian pada tanggal 12 September 2025 di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Samarinda untuk Mahasiswa atas nama berikut:

Nama	NPM	Program Studi
Nadiya Samban Birana	2163201040	Administrasi Publik

2. Bahwa benar yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di BPJS Kesehatan Cabang Samarinda untuk penyusunan penulisan ilmiah berupa Skripsi dengan judul "Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Samarinda".
3. Selama melaksanakan kegiatan Penelitian di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Samarinda, mahasiswa harus mengikuti setiap peraturan dan menjaga rahasia organisasi.
4. Koordinasi dan konfirmasi dapat menghubungi BPJS Kesehatan Cabang Samarinda (Asti, Nomor HP. 081346858295)

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



RR/es/PS.03

KANTOR CABANG SAMARINDA
Jl. A. Wahab Syahrani No.17
Samarinda 75124 - Kalimantan Timur
Telp. (0541) 746153 Fax. (0541) 730417
www.bpps-kesehatan.go.id

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 8 : Surat Persetujuan judul skripsi



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 11 November 2025

Nomor : 494/UWGM-FISIP/AK/XI/2025
Lamp. : 1 (satu) berkas
Penihal : Persetujuan Judul Skripsi

Kepada Yth. :
Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-

Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Nadiya Samban Birana
NPM : 2163201040
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan judul proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah disetujui Pembimbing I dan Pembimbing II :

1. Shorea Helminasari, S.IP.,M.A (Sebagai Pembimbing I)
2. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan dengan judul :

"INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN DI KANTOR BPJS KESEHATAN DI KOTA SAMARINDA"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah dikeluarkannya surat persetujuan judul skripsi ini. Apabila selama proses pembimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada pihak Fakultas.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ka. Prodi Administrasi Publik,

Ahmad Yanti S.Sos., M.Si
NIK.2020.087.279

Telp : (0541) 4121117
Fax : (0541) 736572
Email : uwgm@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
Kampus Berprestasi**

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

Lampiran 9 : Surat permohonan pergantian dosen pembimbing

Perihal : Permohonan Pergantian Dosen Pembimbing Skripsi

Kepada Yth.

**Ketua Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda**

Di –

Samarinda

Yang bertanda tangan dibawah ini : Nadiya Samban Birana

Nama Lengkap : Nadiya Samban Birana

Tempat / Tanggal Lahir : Samarinda, 15 Mei 2003

NPM : 2163201040

Semester : IX

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini mengajukan permohonan pergantian Dosen Pembimbing Skripsi;

Nama Dosen Pembimbing II : Deandiles Christover, S.IP., M.Si

Mengusulkan Dosen Pembimbing Skripsi Pengganti yaitu;

Nama Dosen Pembimbing : **Trisna Wary Pda Fryam, S.Sos., M.Si**

Dengan alasan :

*dilis oleh Kaprodi

Besar harapan saya, kiranya Bapak/Ibu dapat menunjuk Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji untuk membimbing penulisan Skripsi saya

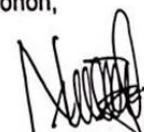
Atas perhatian Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Samarinda, 30 Oktober 2025

Menyetujui,
Ket. Prodi Administrasi Publik,


Ahmad Yuni, S.Sos., M.Si
NIK. 2626.087.279

Pemohon,


Nadiya Samban Birana
NPM 2163201040

Lampiran :

1. Surat asli/fhoto copy penunjukan dosen pembimbing 1 dan 2
2. Map Orange Berlabel

Lampiran 11 : Surat permohonan penunjukan dosen penguji seminar

Perihal : Permohonan Penunjukan Penguji Seminar

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Di -

Samarinda

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Nadiya Samban Birana
Tempat dan Tanggal Lahir : Samarinda, 15 mei 2003
NPM : 2163201040
Semester : IX
Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini mengajukan permohonan penunjukan Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji dari Judul Skripsi :
INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN DI KANTOR
BPJS KESEHATAN DI KOTA SAMARINDA

NO.	PEMBIMBING & PENGUJI	NAMA
1	Penguji Utama/Pembimbing I	Shorea Heiminasari, S.IP. M.A
2	Penguji I/Pembimbing II	Trisna waty Riza Eryani, S.Sos.Msi
3	Penguji II	Arbana h Sarah, S.Sos. Msi

*Diisi oleh Dekan

Besar harapan saya, kiranya Bapak/Ibu dapat menunjuk Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji untuk membimbing penulisan Skripsi saya.

Atas perhatian Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Samarinda, 4 Desember 2025



Pemohon,

Nadiya Samban Birana
NPM. 2163201040

Lampiran :

1. Permohonan Pengajuan Judul Skripsi yang telah disetujui Ketua Program Studi Administrasi Publik
2. Fotocopy Kartu Konsultasi yang sudah diberikan ACC SEMINAR dari Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II
3. Surat Pernyataan Pelaksanaan Seminar (Pelaksanaan maksimal 1 bulan setelah tanggal persetujuan Ka. Prodi)

Catatan :

~TIDAK MENGHILANGKAN BAGIAN SURAT~

Gambar 1. Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota samarinda



Sumber Dekomentasi : Peneliti12 September 2025

Gambar 2. Pendaftartrn Pelayanan Mandiri BPJS Kesehatan melalui Aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit



Sumber Dekumentasi 12 September 2025

DOKUMENTASI WAWANCARA

Lampiran 12 : Wawancara dengan Bapak Muhammad Rivaldo selaku *Key Informant*



Sumber: Dekumentasi Penelit 12 September 2025

Lampiran 14 : wawancara dengan Bapak Muhammad Ridho Fadilah selaku *Informant*



Sumber : Dekomentasi Peneliti 12 September 2025

Lampiran 15 : wawancara dengan Ibu Feji selaku Informant



Sumber: Dekomentasi Peneliti 15 September 2025

Lampiran 16 : wawancara dengan Ibu Vivin selaku Informant



Sumber: Dekomentasi Peneliti 15 September 2025