

## ABSTRAK

### **Muh. Febriansyah, Ihyani Malik, Haerana. Tahun 2023 Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng. Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan tipe deskriptif dan menggunakan sumber data primer dan sekunder dengan penentuan informan sebanyak 4 (empat) orang kemudian data dikumpulkan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi setelah itu dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan dapat dikatakan belum maksimal, Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi belum menjangkau seluruh masyarakat, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Keunikan aplikasi Mobile JKN, salah satunya fitur perubahan data dominan digunakan dan memudahkan peserta mengakses pelayanan tanpa perlu ke Kantor mengurus berkas. Kualitas aplikasi Mobile JKN dapat dilihat dengan banyaknya masyarakat yang terbantu dalam kemudahan mengakses layanan hanya melalui genggaman, pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng juga telah berupaya agar aplikasi Mobile JKN dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat dan bekerja sama dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) serta instansi diwilayah kerja Kabupaten Bantaeng guna meningkatkan pelaksanaan inovasi melalui aplikasi Mobile JKN. Multi fungsi aplikasi Mobile JKN terdapat beberapa fitur dengan kelebihan masing-masing, seperti fitur antrian online sangat membantu peserta tanpa mengantri lagi di Faskes tujuan, disamping itu melatih masyarakat berbaur dengan teknologi informasi karena hambatan dalam pelaksanaan inovasi Mobile JKN ketidakmampuan masyarakat menggunakan teknologi informasi dengan baik.

**Kata kunci: Inovasi, Pelayanan kesehatan, Mobile JKN**