

SKRIPSI
INOVASI PELAYANAN KESEHATAN MOBILE JKN (JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL) DI KANTOR BPJS KESEHATAN
KABUPATEN BANTAENG



Oleh :

MUH. FEBRIANSYAH

Nomor Induk Mahasiswa 105611124619

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN KESEHATAN MOBILE JKN DI KANTOR BPJS KESEHATAN KABUPATEN BANTAENG

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah
Makassar Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu

Administrasi Publik (S. AP)

Disusun dan Diajukan oleh

MUH. FEBRIANSYAH

Nomor Induk Mahasiswa : 105611124619

kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2023/2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN dikantor BPJS Kesehatan
Kabupaten Bantaeng
Nama Mahasiswa : Muh. Febriansyah
Nomor Induk Mahasiwa : 105611124619
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

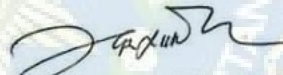
Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si





Dr. Haerana, S.Sos.,M.Pd

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si
NBM: 730727
Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si.
NBM : 991742

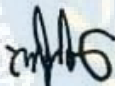
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0216/FSP/A.4-II/I/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Jumat, 19 Januari 2024.

Mengetahui:

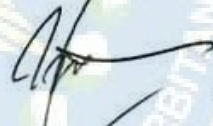
Ketua

Sekretaris



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM: 730727



Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 1084366

Tim Penguji:

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si
2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
3. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si
4. Hardianto Hawing, ST., MA



()
()
()
()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muh. Febriansyah

Nomor Induk Mahasiswa : 105611124619

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 20 Januari 2023

Yang Menyatakan,

Muh. Febriansyah

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

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba Nya. Salam dan salawat tak lupa kita kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi ini yang berjudul “Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng” dapat terselesaikan dengan baik yang sekaligus menjadi syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tidak sedikit hambatan dan tantangan yang penulis hadapi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Namun berkat ketabahan, kesabaran dan dukungan yang begitu besar dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Secara khusus penulis persembahkan karya ini untuk kedua orang tua tercinta, ayahanda Muhammad Rum dan Ibunda Almarhumah Hasbiyah. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, doa, dukungan, dan semangat yang tak ternilai hingga penulis dapat melewati masa-masa sulit dan menyelesaikan studi ini dengan baik, kiranya amanah yang diberikan kepada penulis tidak tersia-siakan. Terima kasih juga penulis berikan kepada kakak ku terhebat Nurul Muthmainna, S. Ak dan kakak ku terkuat M. Budi Prakarsa, S. Or dan seluruh Keluarga Besar.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada orang-orang yang telah memberikan bantuan secara moral dan material, Serta kepada Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M. Si selaku pembimbing 1 dan Ibu Dr. Haerana, S. Sos., M. Pd selaku pembimbing 2 atas waktu luangnya yang telah diberikan disela-

sela kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan pengantaran mulai dari perumusan judul, penyusunan proposal, hingga terselesaikannya skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis juga ingin menyampaikan ucapan teima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S. Sos., M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar atas segala bimbingan yang telah diberikan selama ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama dibangku perkuliahan. Dan seluruh staf pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng Namirah Malik beserta Segenap pegawai dan security pada Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng serta seluruh informan yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
6. Keluarga besar dari Ayah dan Mama yang telah memberikan Doa dan Motivasi kepada penulis sehingga ini dapat terselesaikan.
7. Sahabatku saudara Andi, Firzal, Iccang dan saudari Diva serta Ija yang selalu banyak membantu penulis, terima kasih atas dukungan, Motivasi dan doa yang begitu tulus kepada penulis.

8. Teman-teman angkatan 2019 Fisip Unismuh Makassar terkhususnya teman-teman kelas IAN F, yang sudah membantu dan memberikan semangat dalam pembuatan skripsi, teman-teman KKP Kel. Tumampua Kab.Pangkep atas segala dukungan, doa dan motivasi selama ini.
9. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moral maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan, semoga Allah SWT. senantiasa memberikan imbalan pahala yang berlipat ganda.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurna. Oleh karena itu, besar harapan penulis kepada pembaca atas kontribusinya baik berupa saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya semoga Allah SWT. senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua dan apa yang disajikan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin Ya Rabbal Aalamiin.

Makassar, 20 September 2023

Muh. Febriansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PEENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Teori dan Konsep.....	9
1. Konsep Inovasi	12
2. Konsep Pelayanan Kesehatan.....	23
3. Konsep Mobile JKN.....	26
4. Konsep BPJS Kesehatan	29
C. Kerangka Pikir	32
D. Fokus Penelitian	33
E. Deskripsi Fokus Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	37
B. Jenis dan Tipe Penelitian	37
C. Sumber Data.....	37
D. Informan Penelitian	37

E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Analisis Data	39
G. Pengabsahan Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Hasil Penelitian	52
B. Deskripsi Lokasi Penelitian	53
C. Pembahasan	72
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Capaian Mobile JKN	63
Tabel 4.2. Registrasi Mobile JKN	68
Tabel 4.3. Registrasi Mobile JKN	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	35
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	47
Gambar 4.2. Tampilan Mobile JKN Terbaru	49
Gambar 4.3. Tampilan Fitur Mobile JKN Terbaru	50
Gambar 4.4. Tampilan Mobile JKN Dulu.	51
Gambar 4.5. Tampilan Fitur Mobile JKN Dulu.	52
Gambar 4.6. Pemanfaatan Mobile JKN	55
Gambar 4.7. Pemanfaatan Mobile JKN.	57



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat melalui jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah guna menjamin setiap warga negara dalam memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak.

Pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu hak mendasar masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3): “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan “Setiap orang berhak atas Jaminan Sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat”. Negara memiliki kewajiban dalam mewujudkan hak setiap warga negaranya, diantaranya dilakukan dengan cara mencegah tindakan yang dapat menurunkan status kesehatan masyarakat, melakukan langkah-langkah yang dapat menjamin perlindungan kesehatan masyarakat serta, menciptakan persamaan akses dalam pelayanan kesehatan.

BPJS Kesehatan merupakan instansi pemerintah yang bertanggungjawab mengelola jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pada pasal 6 ayat (1)

Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) disebutkan bahwa BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program JKN. Selanjutnya pasal 14 menyebutkan bahwa peserta BPJS adalah setiap individu, dan untuk orang asing yang telah bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan wajib menjadi peserta program jaminan sosial.

Dalam kurun waktu 10 tahun terakhir, kehadiran BPJS kesehatan sebagai penyelenggara program JKN telah merevolusi sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Selain menyatukan berbagai skema asuransi jaminan kesehatan sosial di Indonesia yang sebelumnya belum berjalan baik, kini BPJS Kesehatan mampu menciptakan ekosistem JKN yang kuat dan saling bergantung satu sama lain dalam mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC) bagi penduduk Indonesia. Program JKN menjadi wujud konkret transformasi pelayanan kesehatan yang menjangkau seluruh masyarakat. Kepesertaan JKN melonjak dari 133,4 juta jiwa pada tahun 2014 menjadi 248,7 juta jiwa pada tahun 2022. Artinya, lebih dari 90% penduduk Indonesia telah terjamin program JKN (<https://portal.sukabumikota.go.id>).

Saat ini, jumlah peserta program JKN per 31 Desember 2022 tercatat sebanyak 248.771.083 juta jiwa. Peserta JKN memiliki enam golongan jenis kepesertaan, yaitu Penerima Bantuan Iuran-APBN (PBI-APBN) sebanyak 111.035.093 jiwa, Penerima Bantuan Iuran- APBD (PBI-APBD) sebanyak 40.763.633 jiwa, Pekerja Penerima Upah-Pegawai Negeri (PPU-PN) sebanyak 19.383.534 jiwa, Pekerja Penerima Upah-

Badan Usaha (PPU-BU) sebanyak 42.552.234 jiwa, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBBU)-Pekerja Mandiri sebanyak 30.764.521 jiwa, dan Bukan Pekerja sebanyak 4.272.068 jiwa (Sumber: BPJS Kesehatan). Melihat peningkatan peserta program JKN yang sangat tinggi, maka dibutuhkan pula peningkatan pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat mendorong BPJS Kesehatan dalam melakukan inovasi digital, salah satunya dengan meluncurkan aplikasi “Mobile JKN”. Kehadiran Mobile JKN diharapkan mampu memberi kemudahan akses dan pelayanan yang lebih optimal bagi peserta. Dengan Mobile JKN, peserta dapat lebih mudah mengakses beragam informasi terkait program JKN dengan mudah dan cepat, serta dapat digunakan kapanpun dan dimanapun. Selain itu, Mobile JKN memiliki empat belas fitur yang dapat mempermudah peserta dan calon peserta JKN, yaitu fitur peserta, ubah data peserta, kartu digital peserta, pendaftaran peserta, premi, pembayaran, riwayat pembayaran, histori pelayanan peserta, cek *Virtual Account* (VA), riwayat pelayanan, pendaftaran pelayanan, skrining kesehatan, info JKN, dan lokasi (Sumber: BPJS Kesehatan).

BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. Hal ini dapat dilihat melalui terobosan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dengan hadirnya aplikasi Mobile JKN sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta JKN. Penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat memberikan beberapa

kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta informasi terkait JKN. Aplikasi Mobile JKN ini diharapkan dapat mengatasi masalah-masalah di setiap Kantor BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor BPJS Kesehatan merupakan tempat masyarakat untuk menyelesaikan semua urusan administratif. Sering kali terjadi antrian panjang yang membuat masyarakat jenuh akan hal ini sehingga dengan hadirnya aplikasi Mobile JKN dapat menjawab semua keluhan masyarakat.

Aplikasi Mobile JKN pertama kali diluncurkan pada tahun 2017 oleh BPJS. Seiring berjalannya waktu, sekarang tampilan Mobile JKN makin eye catching dan fitur-fiturnya juga bertambah, yang terbaru itu ada fitur skrining riwayat kesehatan, terus bisa ambil antrean online kalau mau berobat atau konsultasi dokter online, pendaftaran auto debit, cek info kesediaan tempat tidur atau lokasi faskes. Pada kesempatan yang sama, *Launching New Mobile JKN* (versi terbaru aplikasi Mobile JKN) kini dilengkapi dengan beragam fitur baru yang lebih memudahkan peserta JKN mengakses layanan, seperti penyempurnaan telemedicine pada fitur Layanan Konsultasi Dokter, fitur Antrean Farmasi, fitur Informasi Poli *Fingerprint*, hingga fitur Kalkulator Kesehatan. Sementara itu, penambahan fitur Antrean Farmasi diharapkan bisa melancarkan peserta JKN saat mengakses pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Fitur baru lainnya, yakni informasi terkait Poli *Fingerprint*. Saat ini layanan cuci darah yang dijamin BPJS Kesehatan wajib menggunakan sidik jari (*fingerprint*) serta fitur Kalkulator Kesehatan bisa dimanfaatkan peserta JKN untuk menghitung *Body Mass Index* (BMI), *Basal Metabolic Rate* (MBR), dan cek tekanan darah secara mandiri, bahkan bisa memprediksi ada tidaknya potensi penyakit diabetes dan hipertensi pada peserta. Di samping itu, aplikasi Mobile JKN yang baru juga memiliki fitur notifikasi yang menampilkan berbagai informasi penting bagi peserta JKN, mulai dari pengingat pendaftaran satu keluarga bagi peserta JKN segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBP) atau mandiri, notifikasi Program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB), notifikasi tanggapan pengaduan pelayanan JKN, hingga notifikasi umum berisi informasi peraturan terbaru, karifikasi atas hoaks dan lainnya.

BPJS Kesehatan membuka kanal layanan tatap muka di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bantaeng sebagai upaya memberikan kemudahan akses layanan administrasi pendaftaran serta perubahan data peserta JKN. Layanan yang dihadirkan BPJS Kesehatan di MPP sama dengan layanan di Kantor BPJS Kesehatan, yakni pendaftaran peserta baru, perubahan data dan pengaduan juga dapat diperoleh diloket MPP. Selain layanan tatap muka, BPJS Kesehatan juga memberikan layanan non tatap muka melalui berbagai inovasi teknologi informasi untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan, salah satunya melalui aplikasi Mobile JKN. Adapun inovasi lainnya, yakni Gerakan Donasi Ringankan Beban Iuran BPJS. Program

donasi ini sudah ada sejak tahun 2021 dilingkup pegawai BPJS Kesehatan, tetapi yang menjadi perbedaan di Bantaeng adanya keterlibatan langsung oleh pemerintah.

Kabupaten Bantaeng merupakan salah satu daerah dengan tingkat peserta JKN yang aktif serta menjadi daerah ke 2 (dua) tertinggi di Sulawesi Selatan. Hal itu sejalan dengan komitmen Pemerintah Kabupaten Bantaeng untuk mendaftarkan seluruh masyarakat yang belum termasuk peserta JKN. Namun, tingginya tingkat kepesertaan itu tidak menjamin kemampuan dan keikutsertaan masyarakat berkontribusi dalam pelaksanaan inovasi melalui aplikasi Mobile JKN karna masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan belum bisa menggunakan aplikasi tersebut karena kurangnya sosialisasi dan edukasi. Tentu hal ini menjadi tanggung jawab pihak BPJS agar seluruh masyarakat bisa dengan mudah memanfaatkan kelebihan dari aplikasi Mobile JKN.

Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng telah melakukan transformasi pelayanan yang dapat mempermudah akses peserta agar mendapatkan pelayanan yang mudah dan cepat, hal tersebut sejalan dengan program JKN dalam mengembangkan pelayanan berbasis digital. Penggunaan aplikasi Mobile JKN pun sudah diterapkan hampir diseluruh wilayah Indonesia, diantaranya kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng yang menerapkan penggunaan aplikasi Mobile JKN pada tahun 2018. Akan tetapi masih banyak masyarakat yang kurang paham dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, khususnya masyarakat Kabupaten Bantaeng yang ingin menggunakan aplikasi tersebut dengan tujuan memudahkan dalam mengakses pelayanan dan informasi seputar program JKN sehingga perlu dilakukan edukasi dan sosialisasi secara

merata kepada masyarakat. Hambatan pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN, seperti masyarakat yang belum mampu beradaptasi dengan teknologi, kurangnya sosialisasi, serta faktor usia dan sasaran pengguna tidak mencakup semua kalangan masyarakat. Berdasarkan observasi awal, pengguna di dominasi oleh kalangan remaja dan dewasa, sedangkan lansia dalam hal ini juga lebih membutuhkan pelayanan tersebut tetapi tidak dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN. Melihat banyaknya kemudahan dan keunggulan dari aplikasi Mobile JKN, mestinya masyarakat memegang peran besar dalam memaksimalkan pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN pada Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng.

Adapun yang membedakan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu, penelitian ini lebih dikembangkan pada pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN yang diukur berdasarkan indikator inovasi, yaitu: Keunikan, Kualitas, Multi fungsi. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka peneliti mengangkat judul **“Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran serta wawasan terkait dengan Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bnataeng.

2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan output bagi pengambilan keputusan dan kebijakan untuk meningkatkan Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan peneliti bertujuan sebagai acuan terhadap Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng, yaitu:

No	Judul	Peneliti	Hasil penelitian
1.	Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN	Ayu Wulandari, Sudarman, Ikhsan (2019)	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN sudah efektif jika dilihat dari waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan, kecermatan dalam pemberian pelayanan, dan gaya pemberian pelayanan yang tidak diskriminatif karena sudah

			tersistem dengan aplikasi Mobile JKN
2.	Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan	Wike Krisdayanti (2021)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi mobile jkn di kota medan di katakana efektif dan efisien dikarenakan dengan adanya aplikasi ini sangat membantu kegiatan administrasi di kantor BPJS Kesehatan dalam melayani masyarakat sehingga aplikasi mobile jkn dinilai sangat membantu untuk mengakses pelayanan BPJS Kesehatan karna didalamnya banyak fitur yang kini memudahkan peserta. Adapun yang

			<p>membedakan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu, penelitian ini lebih di fokuskan pada sejauh mana perkembangan inovasi pelayanan kesehatan mobile jkn</p>
3.	<p>Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kota Subulussalam</p>	<p>Sagala and Hajad (2022)</p>	<p>Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dilapangan menunjukkan bahwa inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN pada Kantor BPJS Kesehatan Kota Subulussalam sudah mulai berkembang dengan baik. Dapat dilihat dari tingkat pengguna aplikasi Mobile</p>

			<p>JKN yang telah diedukasi oleh pihak BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Rumah Sakit. Penelitian ini lebih di fokuskan pada pelaksanaan inovasi dalam peningkatan pelayanan di Kantor BPJS Subulussalam</p>
--	--	--	--

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu di atas adalah meneliti terkait aplikasi Mobile JKN. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini lebih berfokus pada pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN yang berkelanjutan dengan menggunakan indikator inovasi yang sesuai teori dan perbedaan lain di antaranya metode dan lokasi penelitian.

B. Konsep dan Teori

1. Konsep Inovasi

a. Defenisi Inovasi

Inovasi merupakan bahasa serapan dari bahasa Inggris, yaitu *Innovation*. Istilah ini kemudian merujuk pada suatu hal yang baru. Definisi inovasi sangat luas digunakan terutama pada sektor bisnis.

Inovasi (*innovation*) adalah ide, barang, kejadian, metode yang dirasakan atau diamati sebagai suatu hal yang baru bagi individu atau masyarakat, baik berupa hasil *invention maupun discovery*. Inovasi diadakan untuk mencapai tujuan

tertentu atau memecahkan suatu masalah tertentu (Rusdiana, 2014:25).

Secara umum, inovasi diartikan sebagai penemuan baru. Namun sebenarnya aspek "kebaruan" dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi di sektor swasta atau disektor industri. sedangkan inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek "perbaikan" yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, berkualitas, murah, dan terjangkau (Wijayanti, 2008:42).

Evert M. Rogers (Suwarno, 2008:9) mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Menurut Damanpour (Suwarno, 2008:9) inovasi dibedakan menjadi beberapa bagian, yaitu inovasi organisasi sebagai gagasan atau perilaku baru dalam organisasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses, sistem struktur, dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Definisi inovasi menurut West & Far (Ancok, 2013:34) adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat luas.

Menurut Okpara (2007) Inovasi merupakan implementasi dari inspirasi kreatif. Studi Pratt (2008) menunjukkan bahwa inovasi bukanlah suatu praktik yang linear, bukan suatu serangkaian tahap kegiatan litbang, paten,

hingga komersialisasi. Namun mengacu pada teori Schumpeterian, inovasi adalah hasil dari “*creative destruction*”, dimana inovasi melibatkan banyak aktor dan bagian- bagian pekerjaan tertentu yang hal tersebut terjadi bukan diruangan tertutup, artinya perlu interaksi lintas sektor untuk menghasilkan suatu inovasi. Studi ini sepakat dengan ketiga definisi diatas bahwa inovasi merupakan hal-hal baru yang berasal dari gagasan kreatif dan kemudian dipersepsikan oleh individu atau kelompok organisasi disuatu wilayah tertentu. Inovasi mestinya bersifat implementatif, artinya inovasi ialah praktik riil dari gagasan-gagasan baru yang dimunculkan oleh individu atau kelompok.

Arthur D. Little (2004) mendefinisikan inovasi berkelanjutan atau dalam teori lebih dikenal dengan *sustaining innovation*, merupakan penciptaan ruang pasar, produk, dan layanan atau proses yang didorong oleh masalah sosial maupun lingkungan dalam siklus waktu yang berkala. Sedangkan menurut Robert F. Brands, *sustaining innovation* dijelaskan sebagai berikut: “*Sustaining innovation is a process where sustainability considerations (environmental, social, financial) are integrated into company systems from idea generations through to research and development and commercialization. This applies to product, service and technologies, as well as new business and organization models*”.

Sustaining innovation merupakan suatu proses dimana pertimbangan keberlanjutan (lingkungan, sosial, dan keuangan) diintegrasikan ke dalam sistem perusahaan dari gagasan hingga penelitian, pengembangan, dan komersialisasi.

Menurut Roberts F. Brands, terdapat 5 poin penting terkait *sustaining innovation* yang dibutuhkan agar dapat berjalan maksimal, yaitu:

1. Inspirasi, langkah utama menemukan sosok pemimpin yang menginspirasi dan mendorong jalannya proses inovasi
2. Tanpa resiko, tidak ada inovasi artinya tidak semua ide akan dapat berhasil dijalankan dan setiap ide pasti mempunyai resiko tersendiri terhadap hal yang ditimbulkan. Memulai suatu inovasi mutlak diperlukan sebuah keberanian dalam mengambil keputusan yang beresiko
3. Proses pengembangan produk baru, sebuah proses formal dengan lini masa dan tonggak waktu adalah keharusan. Hal ini meliputi unsur-unsur kunci seperti penyusunan ide, prioritas, komersial, dan lainnya
4. Penciptaan nilai, inovasi yang berhasil mengubah ide menjadi laba untuk meningkatkan nilai-nilai konsumen dan meningkatkan nilai pemegang saham. Nilai produk yang makin meningkat dalam jangka panjang menghasilkan nilai valuasi yang lebih baik
5. Akuntabilitas, hal ini menjadi komponen utama dari kesetaraan kepercayaan bahkan saat prosesnya berkaitan erat dengan pengawasan. Tahap ini poin penting dalam menghasilkan kepercayaan konsumen terhadap suatu inovasi.

Dilihat dari prosesnya, inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori, yaitu (Muluk, 2008:48):

1. *Sustaining Innovation* (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada
2. *Discontinues Innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Albury (dalam M. Tahir 2018:282) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*, bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Albury secara rinci menjelaskan ciri inovasi yang berhasil, yaitu adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru, dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas, maupun kualitas.

Manfaat inovasi masih bisa diidentifikasi dalam banyak hal sebagaimana publikasi *United Nations dan World Bank* (dalam Utomo, 2016:6) *United Nations* menegaskan bahwa bertujuan untuk merevitalisasi administrasi publik, membuatnya lebih proaktif, efisien, akuntabel, dan lebih berorientasi pada pelayanan. Sementara *World Bank* meyakini bahwa inovasi memberi efek positif dalam beragam bidang melalui pernyataan berikut: "*Innovation has always played a decisive role in the economic growth, it helps improve productivity, it is the*

foundation of competitiveness, and it improves welfare". Also, "Innovation is essential to tackling climate change".

Indikator penunjang inovasi Menurut Rogers (dalam Djamrut, 2005:1478)

Inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti:

1. Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu
2. Adanya kebebasan untuk berekspresi
3. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif
4. Tersedianya sarana dan prasarana
5. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, dan sekolah

Penerapan inovasi dalam kehidupan masyarakat akan mendapatkan manfaat dari segi sosial dan ekonomi, (Mulk, 2008:47) membagi inovasi menjadi 3 level, yaitu inovasi inkremental, radikal, dan transformatif. Inovasi Inkremental merupakan inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Inovasi Radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi Transformatif atau sistematis merupakan perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian.

Adapun sumber-sumber penerapan inovasi, yaitu:

1. Kejadian yang diharapkan
2. Proses sesuai dengan kebutuhan
3. Perubahan pada industri dan pasar
4. Ketidakharmonisan
5. Perubahan demografi
6. Perubahan persepsi
7. Konsep pengetahuan dasar

Menurut Muluk (2008:42) inovasi disektor publik dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa menghadapi kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat terutama untuk mengatasi kebijakan yang sebelumnya kurang mendapatkan hasil yang memuaskan.

Menurut Mulgan & Albury dikutip oleh Muluk (2008:44) menyatakan ada 5 topologi dalam proses inovasi, yaitu:

1. Inovasi produk atau layanan
2. Inovasi proses pelayanan
3. Inovasi metode pelayanan
4. Inovasi kebijakan
5. Inovasi sistem

Menurut Undang-Undang No.18 Tahun 2002 Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, atau perekayasaan dengan bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk atau proses produksinya.

Menurut Suryatiningsih (1962), inovasi dapat diterima dan dijalankan dengan berkelanjutan setelah melalui proses keputusan inovasi dimana pada prosesnya individu akan mengenal inovasi terlebih dahulu kemudian akan memutuskan menerima atau menolak inovasi sehingga pelaksanaan inovasi dan konfirmasi sebagai bentuk agar inovasi dapat dijalankan secara berkelanjutan. Seseorang akan menerima inovasi setelah memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi bahwa kebutuhan mereka dapat terpenuhi dan inovasi memberi keuntungan/kelebihan dari segi mana pun.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat diketahui bahwa inovasi merupakan suatu ide, gagasan-gagasan, atau produk baru yang dihasilkan dan tentunya memiliki nilai tersendiri sehingga membawa keuntungan bagi seseorang, sekelompok orang (masyarakat), dan organisasi. Inovasi dapat diartikan sebagai penemuan baru dari hasil pemikiran yang kemudian diimplementasikan. Inovasi hadir untuk memberikan solusi dari masalah-masalah yang ada dengan menawarkan suatu hal yang belum ada sebelumnya atau mengembangkan hal yang sudah ada dengan harapan membawa perubahan yang lebih baik.

b. Indikator Inovasi

Teori inovasi hadir untuk menyesuaikan perubahan zaman yang semakin pesat, olehnya itu pemerintah dituntut untuk memberikan ide-ide terbaru yang dapat dijadikan patokan untuk menuju perubahan. Inovasi harus memiliki indikator, seperti (1) Keunikan, (2) Kualitas, (3) Multi fungsi (Fachrian & Ode 2018), sebagai berikut:

- 1) Keunikan adalah suatu ciri khas yang dimiliki oleh produk/aplikasi. Keunikan menjadi hal penting dalam inovasi karna dengan memiliki inovasi maka ia mempunyai ciri khas tersendiri dan lebih mudah dikenal. Inovasi aplikasi yang memiliki keunikan menjadi sebuah target yang penting dalam mengeluarkan aplikasi karna itu sesuatu yang dapat membedakannya aplikasi tersebut dengan aplikasi lain.
- 2) Kualitas merupakan suatu kondisi di mana sebuah produk atau barang yang di dasarkan pada penilaian standar yang sesuai dengan tolak ukur yang telah di tetapkan. Berdasarkan pendapat diatas, sebuah kualitas dapat diukur dengan standar penilaian yang artinya semakin sesuai dengan standar yang ditetapkan maka semakin berkualitas pula karna telah memenuhi standar yang ditetapkan. Menurut Lupiyandi (2013), dalam mencapai kualitas suatu produk, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, seperti: 1. Kinerja, yang dimana hal ini menunjukkan fungsi utama atau karakteristik suatu produk. 2. Fitur, yang dimana fitur dalam sebuah produk harus memiliki karakteristik produk yang

dirancang sehingga dapat menyempurnakan fungsi produk serta menambah ketertarikan terhadap produk yang dihasilkan. 3. Keterandalan, merupakan kepercayaan bahwa produk dapat bekerja dengan baik sehingga memuaskan. 4. Daya tahan, merupakan kemampuan produk bertahan dalam jangka panjang. 5. Estetika, berhubungan dengan suatu desain dari sebuah produk yang dihasilkan.

- 3) Multi fungsi adalah sesuatu yang memiliki arti beragam fungsi. Hadirnya suatu inovasi digital di harapkan bisa memberikan fungsi yang lengkap dalam sebuah produk ataupun aplikasi. Suatu produk atau aplikasi akan menarik jika memiliki beberapa kelebihan dan keunggulan, tentu hal ini penting dalam inovasi karna hadirnya sebuah inovasi untuk memberi berbagai kemudahan sehingga dapat diterima dengan baik serta bertahan dalam jangka waktu yang lama.

Arthur D. Little (2004) mendefinisikan inovasi berkelanjutan atau dalam teori lebih dikenal dengan *sustaining innovation*, merupakan penciptaan ruang pasar, produk, dan layanan atau proses yang didorong oleh masalah sosial maupun lingkungan dalam siklus waktu yang berkala. Sedangkan Menurut Robert F. Brands, *sustaining innovation* adalah suatu proses dimana pertimbangan keberlanjutan (lingkungan, sosial, dan keuangan) diintegrasikan ke dalam sistem perusahaan dari gagasan hingga penelitian, pengembangan, dan komersialisasi. Sebagaimana yang dikemukakan Stevels (1997), *sustaining innovation* dibagi menjadi beberapa tingkatan untuk memantau perkembangannya, yaitu:

1. *Re-Design* merancang ulang produk yang sudah ada dengan membatasi perbaikan teknisnya
2. *Product Alternatives* membuat konsep produk baru atau layanan baru untuk memenuhi kebutuhan fungsional yang terus meningkat dan kompleks
3. *System* mendesain sistem berdasarkan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan kompleks.

Bugge at al (2018) menjelaskan atribut faktor keberhasilan inovasi, yaitu:

1. *Governance and Innovation* (tata kelola inovasi) menjelaskan bagaimana inovasi pelayanan publik terjadi
2. *Sources of the Ideas for Innovation* (sumber ide-ide untuk inovasi) memperlihatkan cara pembaruan yang dilakukan oleh pihak pelaksana inovasi layanan publik untuk menghadapi permasalahan yang dihadapi kedepan
3. *Innovation Culture* (budaya inovasi), merupakan suatu cara atau kebiasaan yang dilakukan oleh pelaksana inovasi layanan publik dan penerima inovasi layanan publik untuk menciptakan pelayanan yang baik
4. *Capabilities and Tols* (kemampuan dan alat-alat) merupakan proses berjalannya suatu inovasi pelayanan publik. Sebuah keluaran yang dari organisasi yang memanfaatkan sumber daya input berupa pengetahuan, informasi, dan teknologi dari sumber daya manusia yang dimiliki organisasi tersebut.

5. *Objectives Outcomes, Drivers, and Obstacles* (tujuan, hasil, driver, dan hambatan) merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengetahui bagaimana proses berjalannya suatu inovasi pelayanan public
6. *Collecting Innovations Data for Single Innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal) merupakan usaha yang dilakukan untuk mengumpulkan data inovasi menjadi inovasi tunggal dengan cara melakukan kerja sama dengan pihak luar dan melakukan sosialisasi terkait inovasi yang diberikan kepada masyarakat umum.

2. Konsep Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan dapat diartikan dengan segala upaya yang dilakukan pemerintah sehingga dapat menjamin warga negaranya dalam pemenuhan kebutuhan. Pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu hak mendasar masyarakat sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3) : “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan “Setiap orang berhak atas Jaminan Sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat”.

Menurut Lovely dan Loomba dalam Eryando (2007:30) yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perseorangan, kelompok, keluarga, dan masyarakat.

a. Mutu Pelayanan Kesehatan

Longest dalam buku *Management Practices for the Health Profesional* (1976) yang dikutip oleh Marjati (2013:3) ada banyak aspek yang dapat dipakai untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dapat dinilai dari struktur pelayanan itu sendiri dan bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan yang meliputi ruang lingkup pelayanan, tingkat pendidikan yang memberikan pelayanan atau berbagai karakteristik lainnya.

b. Standar Pelayanan Kesehatan

Pohan (2004:28) menjelaskan pengertian dari standar layanan kesehatan yaitu merupakan suatu alat organisasi untuk menjabarkan mutu layanan kesehatan ke dalam terminologi operasional sehingga semua orang yang terlibat dalam layanan kesehatan akan terikat dalam suatu sistem, baik pasien, penyedia layanan kesehatan, penunjang layanan kesehatan, ataupun manajemen organisasi layanan kesehatan dan akan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan perannya masing-masing.

Menurut Sutadi (2005:10) Pelayanan kesehatan masyarakat merupakan komoditi yang unik dan khusus, tidak dapat disamakan dengan komoditi lain karena pelayanan yang diberikan berupa jasa, sehingga sulit mencapai kepuasan pelanggan. Dalam pengertian ini pelayanan kesehatan disamping itu sebagai usaha untuk memperbaiki kesejahteraan masyarakat sekaligus juga dalam rangka usaha pembinaan, pengembangan, dan pemanfaatan sumber daya manusia. Berdasarkan pendapat para ahli, maka pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan individu, kelompok,

dan organisasi dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan, serta penyembuhan dan pemulihan kesehatan seseorang maupun sekelompok orang.

Pelayanan kesehatan memiliki tiga fungsi yang saling berkaitan, saling berpengaruh dan saling bergantung yaitu:

- a. Fungsi Sosial untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat pengguna pelayanan kesehatan.
- b. Fungsi Teknis Kesehatan untuk memenuhi harapan kebutuhan masyarakat pemberi pelayanan kesehatan.
- c. Fungsi Ekonomi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan institusi pelayanan kesehatan. Ketiga fungsi tersebut dijalankan oleh tiga pilar utama pelayanan kesehatan yaitu:
 - 1) Masyarakat dalam prakteknya dilaksanakan bersama pemerintah dan masyarakat.
 - 2) Tenaga teknis kesehatan yang dilaksanakan oleh tenaga profesional kesehatan.
 - 3) Tenaga administratif atau manajemen kesehatan dilaksanakan oleh manajemen dan administrator kesehatan.

3. Konsep Mobile JKN

a. Defenisi Mobile JKN

Dalam meningkatkan pelayanan peserta JKN, maka BPJS Kesehatan secara langsung mengeluarkan sebuah aplikasi yakni aplikasi mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN adalah salah satu bentuk transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan yang awalnya ialah kegiatan kepengurusan cabang atau institusi kesehatan, menjadi bentuk yang mampu digunakan untuk memberikan kemudahan, terutama bagi peserta kapanpun dan dimanapun, tanpa terkendala oleh waktu. Dengan adanya aplikasi Mobile JKN ini telah memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat, khususnya yang berkaitan pada pelayanan kesehatan. Tingkat kegunaan terhadap aplikasi Mobile JKN ini dapat dilihat seberapa baik pengguna dalam menggunakan dan mengaplikasikan aplikasi ini dengan baik, maka aplikasi pada nantinya dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

Kesehatan yang berbasis pada *E-government* adalah salah satu bentuk inovasi pemerintah dalam hal ini BPJS Kesehatan melalui Mobile JKN. Tujuan dari aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan. Aplikasi Mobile JKN ini dirancang dengan segala bentuk kemudahannya, agar nantinya mudah diterapkan kepada masyarakat. Selain itu juga, aplikasi Mobile JKN ini harus dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, dikarenakan hal ini harus sesuai pada teori, dimensi, dan mutu layanan kesehatan, di mana pelayanan kesehatan harus dapat dicapai oleh seluruh

masyarakat, tanpa terhalang dengan keadaan geografis, sosial, dan ekonomi. Oleh sebab itu, aplikasi Mobile JKN menjadi salah satu terobosan dari BPJS Kesehatan dan dinilai memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan.

Pengembangan aplikasi Mobile JKN merupakan wujud nyata dari komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan kemudahan akses dan pelayanan optimal bagi peserta. Melalui aplikasi ini peserta dapat mengakses berbagai informasi seputar program JKN. Beragam fitur dapat digunakan oleh peserta diantaranya: Info Program JKN, Info Peserta, Data kepesertaan, Info Lokasi Faskes, Menampilkan peta lokasi fasilitas kesehatan berdasarkan cabang dan lokasi terdekat, Info iuran, Tagihan peserta, serta Info *Virtual Account* (VA).

b. Cara Daftar BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN

Berikut cara mendaftar BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN:

- 1) Pertama, unduh/download aplikasi Mobile JKN resmi dari BPJS Kesehatan di Google Play Store atau App Store.
- 2) Kedua, install aplikasi kemudian buka aplikasi.
- 3) Selanjutnya, klik menu pendaftaran peserta baru.
- 4) Klik opsi setuju syarat dan ketentuan yang berlaku.
- 5) Silahkan masukkan NIK e-KTP anda dan akan muncul otomatis nama anda beserta anggota keluarga anda.
- 6) Kemudian isi seluruh data anggota keluarga anda.

- 7) Masukkan alamat email, nomor ponsel, lalu selesaikan pendaftaran dan anda akan mendapatkan nomor *Virtual Account* (VA).
- 8) Lakukan pembayaran iuran via atm atau bank yang ditunjukan oleh BPJS Kesehatan.
- 9) Jika belum mendapatkan nomor peserta atau terkendala masalah pendaftaran, anda bisa menghubungi Care Center BPJS Kesehatan pada nomor 1500400.
- 10) Anda akan mendapatkan informasi e-ID BPJS dan print kartu BPJS anda.
Berikut tips yang harus anda terapkan pada saat mendaftar BPJS Kesehatan secara online, yaitu:
 - 1) Daftar pada awal bulan agar tidak mengalami kerugian biaya iuran bulanan.
 - 2) (IGD) hanya melayani keadaan darurat tidak dapat melayani pengobatan.
 - 3) (JST) yaitu bekas kerja sama dengan Jamsostek bisa melayani layanan BPJS Kesehatan secara keseluruhan.
 - 4) Untuk peserta yang melakukan pendaftaran BPJS secara online, kartu e-ID bisa di print dan bersifat valid.
 - 5) Pembayaran iuran / biaya bulanan paling lambat tanggal 10 setiap perbulan.
 - 6) Tidak ada biaya denda keterlambatan pembayaran iuran / biaya bulanan terhitung sejak tanggal 1 Juli 2016. Denda akan diberlakukan apabila dalam kurun waktu 45 hari sejak status kepesertaan diaktifkan kembali, peserta memperoleh pelayanan kesehatan rawat inap, maka dikenakan denda iuran

sebesar 2,5% dari biaya pelayanan kesehatan untuk setiap bulan yang menunggak dengan ketentuan: Jumlah bulanan menunggak paling banyak 12 bulan dan besaran denda paling tinggi Rp.30 Juta Rupiah.

- 7) Tidak ada perbedaan pelayanan medis pada kelas I, kelas II, dan kelas III. Obat yang mahal atau murah, jenis obat, kualitas obat, penanganan medis, semuanya disama ratakan, namun perbedaannya adalah pelayanan non medis seperti ruang rawat inap.

4. Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum penyelenggara program JKN untuk seluruh masyarakat di Indonesia. BPJS Kesehatan mempunyai visi dan misi dalam mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas dan memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan dengan Program Jaminan Kesehatan Indonesia Sehat (JKN-KIS) berupaya untuk memperluas cakupan kepesertaan dengan target dapat mencakup seluruh masyarakat Indonesia sehingga mencapai *Universal Health Coverage* (UHC).

BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik menurut Undang-Undang BPJS. Tiga kriteria di bawah ini menunjukkan bahwa BPJS merupakan badan hukum publik, yaitu:

- 1) Cara pendiriannya atau terbentuknya badan hukum itu, diadakan dengan konstruksi hukum publik, yaitu didirikan oleh penguasa (Negara) dengan Undang-Undang.

- 2) Lingkungan kerjanya, yaitu dalam melaksanakan tugasnya badan hukum tersebut pada umumnya dengan publik dan bertindak dengan kedudukan yang sama dengan public.
- 3) Wewenangnya, badan hukum tersebut didirikan oleh penguasa Negara dan diberi wewenang untuk membuat keputusan, ketetapan, atau peraturan yang mengikat umum.

BPJS Kesehatan dikatakan badan hukum publik karena telah memenuhi ketiga kriteria di atas. Ketiga kriteria tersebut tercantum dalam norma-norma Undang-Undang BPJS, yaitu:

- 1) BPJS dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- 2) BPJS berfungsi untuk menyelenggarakan kepentingan umum, yaitu sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.
- 3) BPJS diberi delegasi kewenangan untuk membuat aturan yang mengikat umum.
- 4) BPJS bertugas mengelola dana publik, yaitu dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
- 5) BPJS berwenang melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sistem jaminan sosial nasional.

- 6) BPJS bertindak mewakili Negara RI sebagai anggota organisasi atau lembaga internasional.
- 7) BPJS berwenang mengenakan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya.
- 8) Pengangkatan anggota Dewan Pengawas dan anggota Direksi oleh Presiden, setelah melalui proses seleksi publik. BPJS Kesehatan wajib menyampaikan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugasnya dalam bentuk laporan pengelolaan program dan laporan keuangan tahunan yang telah diaudit oleh 30 akuntan publik kepada presiden, dengan tembusan kepada DJSN, paling lambat 30 Juni tahun berikutnya.

BPJS Kesehatan mengumumkan laporan pengelolaan program dan laporan keuangan tahunan kepada publik dalam bentuk ringkasan eksekutif lewat website BPJS Kesehatan dan melalui paling sedikit 2 (dua) media massa cetak yang memiliki peredaran luas secara nasional, paling lambat tanggal 31 Juli tahun berikutnya.

Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang BPJS Kesehatan menyebutkan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Selanjutnya, mengenai tugas dari BPJS Kesehatan yang disebutkan dalam Pasal 10 bahwa dalam melaksanakan fungsinya, BPJS Kesehatan bertugas untuk:

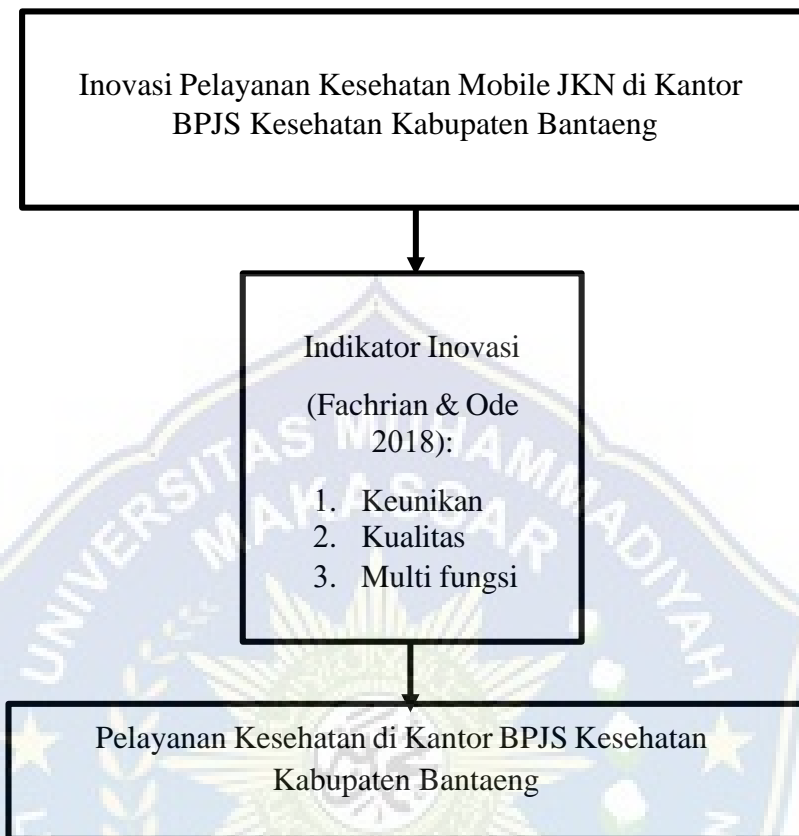
- 1) Melakukan dan menerima pendaftaran Peserta.
- 2) Memungut dan mengumpulkan Iuran dari Peserta dan Pemberi Kerja.
- 3) Menerima Bantuan Iuran dari Pemerintah.

- 4) Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan Peserta.
- 5) Mengumpulkan dan mengelola data Peserta program Jaminan Sosial.
- 6) Membayarkan Manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial.
- 7) Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada Peserta dan masyarakat.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN, melihat sejauh mana pelaksanaan inovasi yang diberikan BPJS Kesehatan khususnya di Kabupaten Bantaeng melalui aplikasi Mobile JKN. Penelitian tentang Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng ini akan dianalisis berdasarkan indikator: (1) Keunikan, (2) Kualitas, (3) Multi fungsi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng agar pelaksanaan inovasi mobile jkn dapat terus berjalan dengan baik. Uraian yang telah dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka pikir penelitian seperti Gambar dibawah ini:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus penelitian

Adapun agar penelitian ini dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka peneliti memandang permasalahan hanya berfokus pada Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng serta melihat sejauh mana pelaksanaan inovasi yang diberikan BPJS Kesehatan khususnya di Kabupaten Bantaeng melalui aplikasi Mobile JKN. Penggunaan aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga memudahkan masyarakat dan tentunya menjangkau seluruh masyarakat di Kabupaten Bantaeng.

Penelitian tentang Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng ini akan dianalisis berdasarkan indikator: (1) Keunikan, (2) Kualitas, (3) Multi fungsi.

E. Deskripsi Fokus

Adapun sub-sub fokus dari fokus penelitian inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng ini, adalah:

1. Keunikan merupakan suatu ciri khas yang dimiliki produk atau aplikasi. Keunikan menjadi hal penting dari sebuah inovasi karena memiliki daya tarik tersendiri dengan tampilan yang menarik sehingga lebih mudah dikenal. Dalam suatu inovasi aplikasi, tentu terdapat ciri khas masing-masing yang dapat membedakannya dengan aplikasi lain. Aplikasi Mobile JKN kini dengan tampilan baru dengan kombinasi warna yang cerah membuat aplikasi tersebut terlihat mewah. Selain itu, desain fitur-fitur yang sekarang lebih simpel sehingga nyaman dilihat dan lebih ringan digunakan karena aplikasi tersebut tidak membutuhkan penyimpanan yang banyak, jadi tidak usah khawatir aplikasi Mobile JKN tidak kompatibel dengan Smartphone versi Android (5.0) ke atas.
2. Kualitas adalah suatu kondisi produk atau aplikasi yang didasarkan pada penilaian standar berdasarkan tolak ukur yang ditetapkan. Berdasarkan pendapat diatas, sebuah kualitas dapat diukur dengan standar penilaian yang artinya semakin sesuai dengan standar yang ditetapkan maka semakin

berkualitas pula karna telah memenuhi standar yang ditetapkan. Kualitas Mobile JKN dapat dilihat berdasarkan tingkat pengguna yang terus meningkat setiap tahunnya dan versi terbaru aplikasi yang terus berjalan dengan beberapa pembaruan didalamnya menunjukkan bahwa hadirnya aplikasi Mobile JKN dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, memberi begitu banyak kemudahan dan kenyamanan, hemat waktu dan tenaga, serta tidak dipungut biaya. Banyak masyarakat yang terbantu dengan aplikasi Mobile JKN karna dengan segala kecanggihannya, seperti mengambil antrian online, konsultasi dokter online, dan dilengkapi call centre.

3. Multi fungsi bermakna memiliki beragam fungsi. Jika dalam istilah sering disebut *all in one*, yang dimana aplikasi Mobile JKN mempunyai keunggulan dengan menyediakan beragam fitur-fitur keren yang tentunya dapat digunakan oleh semua peserta JKN. Aplikasi Mobile JKN yang dulunya hanya tersedia beberapa fitur, kini telah menghadirkan lebih dari 18 fitur dengan memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna. Salah satu fitur yang menarik, yaitu pengecekan kartu digital sehingga peserta tidak perlu khawatir bila keluar kota ataupun berobat tetapi lupa membawa kartu JKN-KIS, peserta hanya membutuhkan aplikasi Mobile JKN dengan memperlihatkan kartu digital tersebut yang tentunya lebih mudah melalui gemggaman saja. Aplikasi Mobile JKN telah menjadi jawaban dari segala keluhan masyarakat, seperti dengan pendaftaran yang kini telah bisa dilakukan secara online sehingga dapat mengurangi jumlah antrian di kantor dan memudahkan pelayanan administrasi

lainnya. Tugas dari BPJS tentu mengajak seluruh masyarakat serta mengedukasi khususnya masyarakat awam dan sudah berumur dengan tujuan agar lebih mudah dan cepat mengakses pelayanan dan informasi terkait JKN pada aplikasi Mobile JKN.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama 2 (dua) bulan. Lokasi penelitian akan dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng, yang beralamat di Jl. TA. Gani No. 17, Bonto Atu, Kecamatan Bissappu, Kabupaten Bantaeng, Sulawesi Selatan 92451.

B. Jenis dan Tipe penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memberikan gambaran faktual mengenai inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng.

2. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode ini digunakan karena mampu menjelaskan bagaimana suatu masalah dapat diselesaikan dengan mengamati apa yang terjadi di lapangan.

C. Informan Penelitian

Adapun informan dalam penelitian ini adalah orang yang didasarkan pada kemampuan dan pengalamannya untuk memberikan informasi terkait inovasi pada pelayanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng.

Informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng
2. Bagian Penjaminan Manfaat
3. Bagian Kepesertaan dan Penagihan Iuran
4. Pengguna Aplikasi Mobile JKN

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian untuk memperoleh data. Adapun teknik pengumpulan data, penelitian ini menggunakan:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalaui tanya jawab, berdialog, dan diskusi. Wawancara dilakukan supaya peneliti mendapatkan data langsung yang jelas dari sumbernya. Wawancara dalam penelitian ini ditujukan kepada pihak-pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng, pengguna aplikasi Mobile JKN, dan masyarakat.

2. Observasi

Observasi merupakan pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap masalah yang hendak diteliti. Observasi dilakukan secara langsung dan berkunjung langsung pada tempat yang diteliti dalam hal ini Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng.

3. Dokumentasi

Dokumen pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan dokumen-dokumen atau jurnal penelitian terdahulu dari sumber terpercaya dan relevan dengan judul yang diangkat, yaitu inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng.

E. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data kualitatif, mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan bahan-bahan lain sehingga dapat dipahami temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Adapun tahapan teknik analisis yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan yang dilakukan terhadap berbagai jenis dan bentuk data yang ada di lapangan kemudian data tersebut dicatat.

2. Reduksi Data

Mereduksi data adalah menentukan hal-hal pokok, mengkaji pada hal-hal yang penting, tema, serta polanya. Setelah data penelitian yang diperoleh terkumpul, proses reduksi data terus dilakukan dengan cara memisahkan data yang sesuai dan tidak sesuai.

3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk analisis singkat, bagian hubungan antar kategori, serta menggunakan teks yang bersifat naratif.

4. Penarikan kesimpulan

Hasil wawancara dengan narasumber kemudian disimpulkan sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian.

F. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data adalah menjamin bahwa semua yang telah diteliti dan diamati peneliti relevan dengan data yang ada. Untuk menghasilkan tingkat keabsahan data peneliti tentunya diperlukan untuk mendukung sebuah penelitian kualitatif, yakni melalui:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yakni pencarian data atau informasi yang diperoleh dari narasumber serta menggunakan beberapa informan tambahan untuk membandingkan kebenaran dari informan utama.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data informasi dengan cara mengecek sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Teknik berbeda dilakukan terkait dengan etika administrator untuk meyakinkan keakuratannya.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validasi data dengan pengecekan berbagai cara dan berbagai tempat. Perubahan perilaku manusia pasti berubah dari waktu ke waktu sehingga perlu dilakukan pengamatan yang tidak hanya sekali pengamatan saja.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi objek penelitian

1. Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Bantaeng

Kabupaten Bantaeng dikenal dengan sebutan “Butta Toa” yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan dan mempunyai luas wilayah 395.83 km. Terdiri 8 (delapan) Kecamatan, 67 Desa dan Kelurahan, 502 Rukun Warga (RW) dan 1.108 Rukun Tetangga (RT). Kedelapan kecamatan diatas adalah Kecamatan Bantaeng, Kecamatan Bissappu, Kecamatan Eremerasa, Kecamatan Tompobulu, Kecamatan Pa’jukukang, Kecamatan Uluere, Kecamatan Gantarangeke dan Kecamatan Sinoa.

Kabupaten Bantaeng berjarak sekitar 123 km dari Kota Makassar dengan waktu tempuh 3 jam. Batas wilayahnya sebelah Barat adalah Kabupaten Jeneponto, sebelah Timur adalah Kabupaten Bulukumba, sebelah Utara adalah Gowa dan Bulukumba dan sebelah Selatan adalah Laut Flores. Secara geografis terletak lebih dari 120 km arah Selatan Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan dengan posisi 5°21’13”-5°35’26” Lintang Selatan dari 119°51’42”-120°05’27” Bujur Timur. Kabupaten Bantaeng terletak di daerah pantai yang memanjang pada bagian barat ke timur, yang salah satunya berpotensi untuk perikanan, dan wilayah daratnya mulai dari tepi Laut Flores sampai ke pegunungan sekitar Gunung Lompobattang dengan ketinggian dari permukaan laut 0-25 m sampai dengan ketinggian lebih dari 1.000 m di atas permukaan laut.

2. Gambaran Umum BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng

Pada pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS disebutkan bahwa BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program JKN. Selanjutnya pasal 14 menyebutkan bahwa peserta BPJS adalah setiap individu, dan untuk orang asing yang telah bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan wajib menjadi peserta program jaminan sosial.

BPJS merupakan transformasi dari PT Askes (persero), fungsi utama dari BPJS Kesehatan adalah menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Pada prosesnya, BPJS Kesehatan membantu menjamin kesehatan dengan program-program asuransi kesehatan. Asuransi BPJS kesehatan saat mudah diakses dengan kerjasama rumah sakit yang sangat luas di seluruh Indonesia. BPJS kesehatan melayani baik secara langsung melalui kantor dan secara online melalui website resmi dari BPJS kesehatan.

BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng yang berlokasi di Jl. TA. Gani No. 17, Bonto Atu, Kecamatan Bissappu, Kabupaten Bantaeng, Sulawesi Selatan 92451. Kantor yang bertempat pada Ruko dengan 3 (tiga) lantai dengan memiliki parkir yang cukup luas dan mudah dijangkau karena berada di bahu jalan. Fasilitas yang ada di kantor BPJS pun sangat lengkap dengan kondisi yang masih baru, seperti Komputer, Kursi Tunggu, Loker antrian, Railing Stand, Televisi, AC, Poster, Banner, Signage, Tempat sampah dan Toilet.

Selain itu, pelayanan yang diberikan juga sangat cepat dan ramah sesuai dengan maklumat pelayanan.

3. Visi Misi BPJS Kesehatan

Visi BPJS Kesehatan adalah menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel dan terpercaya, untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan dan inklusif.

Misi BPJS Kesehatan:

1. Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
2. Menjaga keberlanjutan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara dana jaminan sosial dan biaya manfaat yang terkendali.
3. Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.
4. Memperkuat engagement 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. Tugas dan Fungsi BPJS Kesehatan

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.

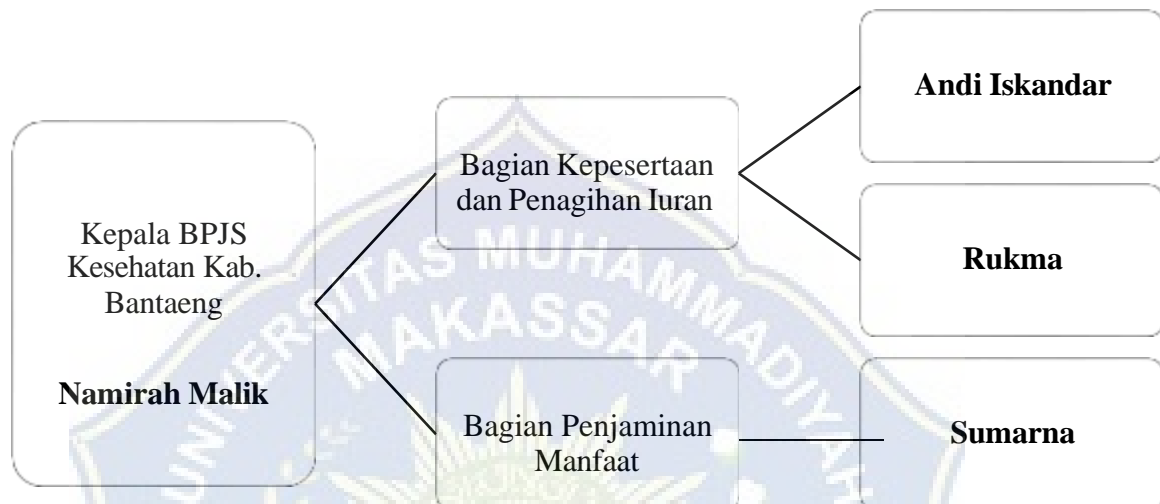
Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana di atas, BPJS Kesehatan bertugas untuk:

1. Melakukan dan menerima pendaftaran peserta.
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
3. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
4. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
6. Membayarkan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

5. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng

Adapun struktur organisasi Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten

Bantaeng, sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

6. Tampilan Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi Mobile JKN dirancang dengan segala bentuk kemudahannya agar mudah digunakan oleh masyarakat. Selain itu, aplikasi Mobile JKN harus dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat sebab harus sesuai pada teori, dimensi dan mutu pelayanan kesehatan, dimana pelayanan kesehatan harus menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa terhalang kondisi geografis, sosial dan ekonomi. Berikut tampilan dari aplikasi Mobile JKN:





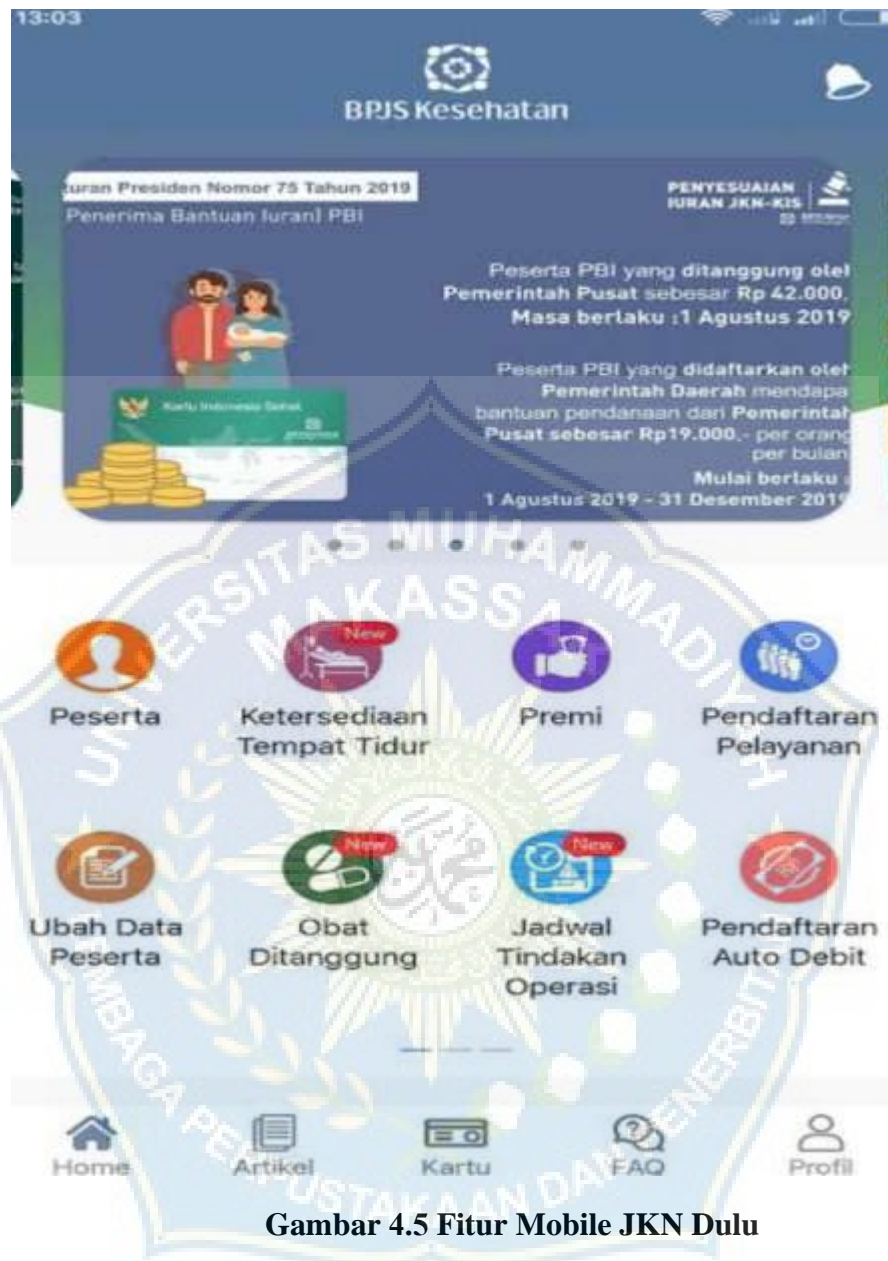
Gambar 4.2 Tampilan Awal Terbaru



Gambar 4.3 Fitur Mobile JKN Terbaru



Gambar 4.4 Tampilan Mobile JKN Dulu



Gambar 4.5 Fitur Mobile JKN Dulu

B. Hasil penelitian inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng

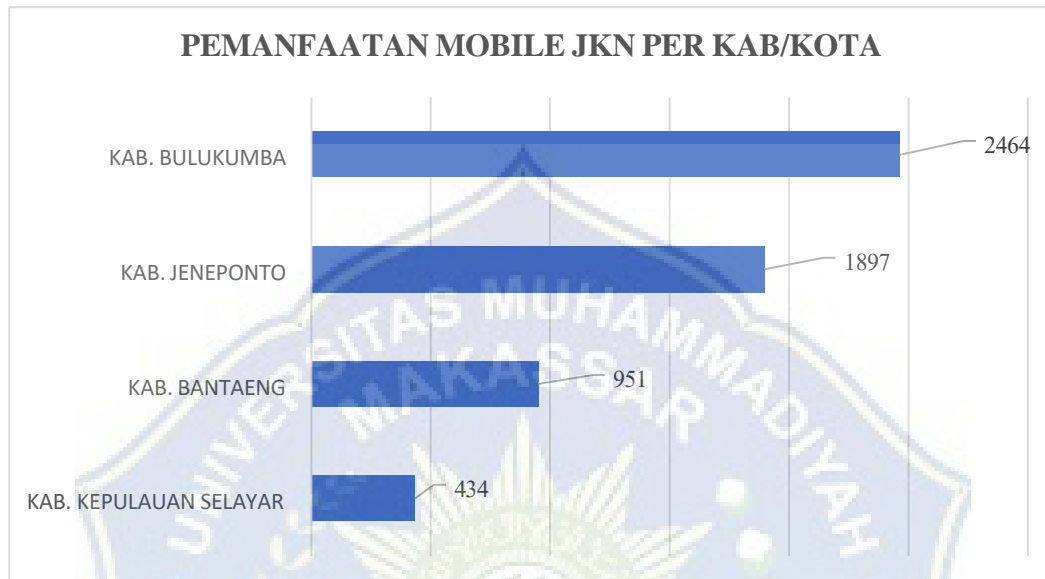
Pembahasan dari hasil penelitian merupakan pemaparan data beserta informasi yang telah dikumpulkan di lapangan dan disesuaikan pada teori yang digunakan dalam penelitian. Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas kesehatan melalui jaminan sosial. Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan pemerintah guna menjamin setiap warga negara dalam memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3): “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat”.

Pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan pemerintah sehingga dapat menjamin warga negaranya dalam pemenuhan kebutuhan. Ada banyak aspek yang dapat dipakai untuk menilai mutu pelayanan kesehatan yang dapat dilihat dari struktur pelayanan itu sendiri dan bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan, meliputi ruang lingkup pelayanan, tingkat pendidikan yang memberikan pelayanan dan berbagai karakteristik lainnya, dalam hal ini BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng harus mampu memberikan pelayanan yang baik, memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada calon peserta dan peserta.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat mendorong BPJS Kesehatan dalam meluncurkan aplikasi Mobile JKN. Kehadiran aplikasi Mobile JKN diharapkan mampu memberikan kemudahan akses dan pelayanan yang optimal bagi calon peserta dan peserta. Dengan aplikasi Mobile JKN, peserta lebih mudah mengakses beragam informasi terkait program JKN hanya melalui genggaman.

Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng telah melakukan transformasi pelayanan yang kini lebih memudahkan calon peserta dan peserta dalam mengakses pelayanan serta menjadi salah satu inovasi dalam bentuk aplikasi yakni Mobile JKN. Hadirnya aplikasi tersebut dapat menggambarkan peningkatan pelayanan agar lebih efektif dan efisien. Dalam penerapannya, dibutuhkan kesiapan untuk mengatasi segala hambatan agar bisa berjalan sesuai dengan tujuan. Pihak BPJS Kesehatan juga telah melakukan berbagai upaya dalam pelaksanaan inovasi Mobile JKN khususnya di Kantor Kabupaten Bantaeng, seperti mengadakan sosialisasi, mengedukasi masyarakat, menyebarkan informasi terkait aplikasi Mobile JKN di website resmi BPJS Kesehatan. Hal di atas merupakan tanggung jawab bagi pihak BPJS Kesehatan sehingga dapat menjangkau seluruh masyarakat.

Berikut data pemanfaatan Mobile JKN sampai dengan Bulan Mei 2023 per Kab/Kota:



Sumber data: Kantor BPJS Kesehatan Kab. Bantaeng

Gambar 4.5 Pemanfaatan Mobile JKN per Kab/Kota

Berdasarkan data di atas, pemanfaatan aplikasi Mobile JKN per Bulan Mei 2023 lebih tinggi pada Kabupaten Bulukumba, disusul Kabupaten Jeneponto kemudian Kabupaten Bantaeng dan Kabupaten kepulauan Selayar. Namun, Kabupaten Bantaeng merupakan salah satu daerah dengan tingkat peserta JKN yang aktif ke 2 (dua) di Sulawesi Selatan. Hal di atas merupakan komitmen Pemerintah Kabupaten Bantaeng untuk mendaftarkan seluruh masyarakat yang belum termasuk peserta JKN. Akan tetapi, tingginya tingkat kepesertaan tersebut tidak menjamin kemampuan dan keikutsertaan masyarakat berkontribusi dalam pelaksanaan inovasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng. Tentunya menjadi

tanggung jawab pihak BPJS Kesehatan agar masyarakat bisa dengan mudah memanfaatkan pelayanan yang kini lebih mudah dan cepat melalui aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan tujuan penelitian ini, yaitu bagaimana Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, diantaranya observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk melihat bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng, peneliti menggunakan indikator inovasi menurut (Fachrian & Ode 2018), yaitu Keunikan, Kualitas, Multi fungsi.

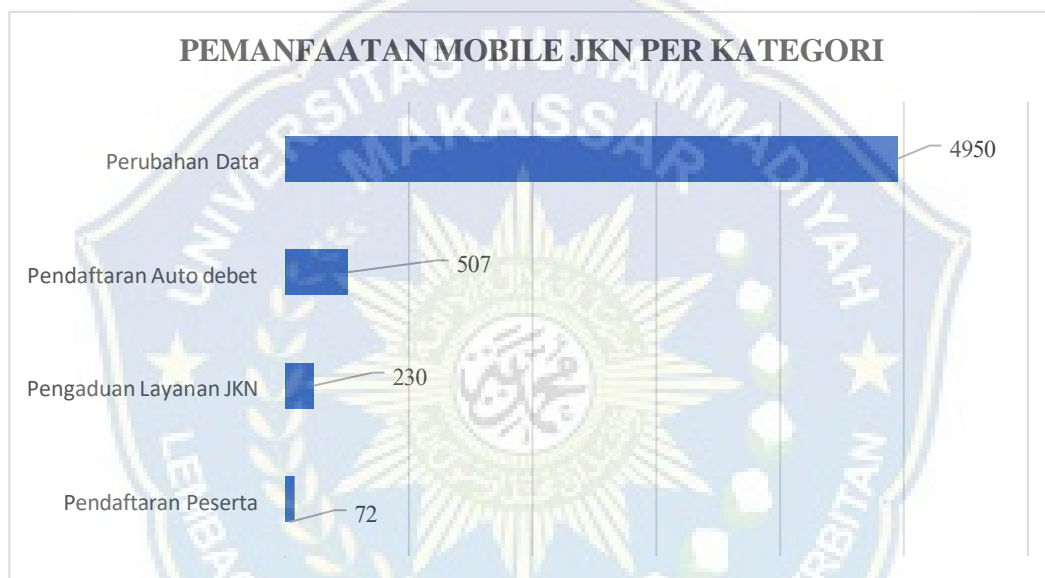
1. Keunikan

Keunikan adalah salah satu ciri khas yang dimiliki setiap produk/aplikasi. Keunikan menjadi hal penting dalam sebuah inovasi agar lebih mudah dikenali. Inovasi aplikasi dengan keunikan tersendiri menjadi target penting dalam meluncurkan aplikasi karna hal tersebut yang dapat membedakannya dengan aplikasi yang lain.

Aplikasi Mobile JKN hadir untuk menjawab segala kebutuhan masyarakat dengan model yang lebih modern, yakni hanya melalui genggam, mudah, cepat, di mana saja dan kapan saja. Penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Bantaeng sampai dengan Bulan Mei 2023, pemanfaatannya lebih dominan kepada perubahan data. Perubahan data lebih dominan karna banyak pendatang dari luar

kota serta masyarakat yang dinamis. Selain perubahan data, pemanfaatannya sesuai kategori, yakni pendaftaran auto debet, pengaduan layanan JKN dan pendaftaran peserta.

Berikut data pemanfaatan Mobile JKN sampai dengan bulan Mei 2023 per kategori:



Sumber data: Kantor BPJS Kesehatan Kab. Bantaeng

Gambar 4.4 Pemanfaatan Mobile JKN per Kategori

Berdasarkan data di atas, pemanfaatan aplikasi Mobile JKN per Bulan Mei 2023 lebih dominan pada perubahan data. Hal itu dikarenakan banyak peserta yang sebelumnya dari luar Kota dan tinggal menetap di Kota tujuan. Perubahan data meliputi, perubahan alamat tempat tinggal, lokasi Faskes, nomor telfon aktif, tingkatan kelas dan perubahan E-mail. Selanjutnya, pendaftaran auto debet cukup banyak dan rata-rata digunakan oleh ASN dan pegawai swasta, kemudian pengaduan

layanan JKN juga telah dimanfaatkan baik dengan menjelaskan seluruh hambatan yang dirasakan pada saat mengakses pelayanan. Untuk pendaftaran peserta masih minim karena pendaftar 1 orang bisa mewakili 1 KK dan otomatis terbaca pada fitur info peserta dalam aplikasi Mobile JKN.

Fitur perubahan data merupakan salah satu keunikan dari aplikasi Mobile JKN, dapat di lihat dari data di atas menunjukkan bahwa aplikasi mobile JKN hadir dengan memberi kemudahan dalam mengakses pelayanan. Tanpa harus datang ke Kantor mengurus berkas yang dibutuhkan, peserta dapat melakukan perubahan data pada aplikasi Mobile JKN dengan lebih mudah tanpa harus mengeluarkan biaya dan transportasi menuju Kantor BPJS Kesehatan. Hal ini juga telah memberikan solusi dari antrian panjang yang sering terjadi di Kantor, bahkan mengantri berjam-jam belum lagi masyarakat yang harus menempuh jarak yang cukup jauh dari Kantor hanya untuk keperluan perubahan data dan lainnya. Dengan adanya fitur tersebut bisa mengurangi jumlah antrian pada Kantor dan secara tidak langsung membantu masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari Kota karena mayoritas masyarakat berada pada daerah pegunungan. Pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng juga telah menyediakan fasilitas bagi masyarakat yang belum bisa menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan membuka lapak khusus untuk pelayanan Mobile JKN.

Aplikasi Mobile JKN kini dengan tampilan baru dengan kombinasi warna yang cerah sehingga terlihat bersih dan *colourfull*. Selain itu, desain fitur-fitur yang sekarang lebih simpel sehingga nyaman dilihat dan lebih ringan digunakan karna

tidak membutuhkan ruang penyimpanan yang banyak. Jika dilihat dari aplikasinya, Mobile JKN sangat mudah digunakan dan didalamnya juga terdapat panduan penggunaan aplikasi. Dengan adanya aplikasi Mobile JKN sangat membantu masyarakat karna kita bisa mengakses pelayanan dengan mudah dan cepat hanya melalui genggaman. Kita bisa mengakses pelayanan kapan dan di mana saja tanpa terhalang waktu serta tidak perlu mengeluarkan biaya, dalam artian transportasi ke Kantor BPJS Kesehatan. Hal serupa dikatakan oleh Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng pada saat wawancara:

“Jadi kita dengan aplikasi ini memiliki banyak kemudahan, tentunya masyarakat yang tinggal menikmati fitur-fitur didalamnya. Kalau bagaimana inovasinya, inovasinya kan bukan hanya aplikasinya saja tapi apa yang ada di dalam fiturnya, di dalam fiturnya kan ini banyak hal kita lihat ada 18 fitur dan fungsinya beda-beda. Kalau dibilang inovasi ini bagaimana pelaksanaannya tentunya dilihat juga dari banyaknyapemanfaatan dan dilihat dari sarana yang ada di dalamnya, adadisini terkait lokasi faskes yang tentunya memudahkan karna langsung terhubung dengan google maps dan hal inilah yang menjadi salah satu keunikan dari aplikasi Mobie JKN, sehingga jika ada peserta pendatang dari luar kota tidak lagi susah mencari Faskes yang dituju tinggal membuka aplikasi dalam fitur info lokasi Faskes. Kami melakukan inovasi sesuai dengankebutuhan peserta” (Hasil wawancara 7 Juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, dapat diketahui bahwa aplikasi Mobile JKN mempunyai keunikan dengan tersedia lebih dari 18 fitur di dalamnya yang tentunya punya kelebihan masing-masing, diantaranya fitur antrian online, konsultasi dokter online serta info ketersediaan tempat tidur. Hal senada dikatakan oleh Kepala Bagian Penjaminan Manfaat saat wawancara:

“Dengan adanya aplikasi Mobile JKN tidak hanya memberikanmanfaat kepada calon peserta dan peserta, melainkan Faskes dan pada Dokter pun ikut merasakan manfaat dari aplikasi ini. Aplikasi yang mendukung pendaftaran peserta yang ingin berobat di Faskes secara daring, yakni fitur antrian online

sehingga peserta tidak lagi menunggu lama dan bertumpuk di ruang tunggu. Selain itu, keunikan dari aplikasi Mobile JKN sekarang dapat melakukan konsultasi secara online sehingga memudahkan peserta yang hendak berobat namun jauh dari Faskes tujuan. Sekarang juga kita bekerja sama dengan FKTP dan tidak perlu khawatir bila peserta dirujuk dan rawat inap namun sibuk mencari ruangan, kini tersedia info ketersediaan tempat tidur yang terus diupdate (tiga) 3x dalam seminggu. Intinya aplikasi Mobile JKN memiliki keunikan seperti diatas yang masih belum dimanfaatkan secara maksimal” (Hasil wawancara 14 Juni 2023)”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa aplikasi Mobile JKN sangat memanjakan calon peserta dan peserta sisa masyarakat yang memanfaatkan kelebihan dan keunggulan aplikasi tersebut. Upaya pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng dalam memperkenalkan aplikasi ini kepada masyarakat juga sangat baik karna telah dilakukan sosialisasi secara massif, menyampaikan lewat website, pemasangan poster di Fasilitas kesehatan dan kolaborasi dengan pihak lainnya. Hal di atas sama dengan yang dikatakan oleh Kepala Bagian kepesertaan dan penagihan iuran pada saat wawancara:

“Pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng melakukan sosialisasi secara massif kita pasang juga website sebagai informasi untuk mengedukasi masyarakat. Pelaksanaan inovasipelayanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS kesehatan Kabupaten Bantaeng, sudah diinfokan atau disosialisasikan ke masyarakat khususnya OPD dan Instansi di wilayah kerja Bantaeng, jadi peserta yg datang berkunjung ke Kantor BPJS itu langsung diarahkan untuk mendownload aplikasi Mobile JKN melalui gadget masing-masing” (Hasil wawancara 14 Juni2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat kita simpulkan bahwa pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng sangat membantu masyarakat dalam memperkenalkan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, dengan adanya aplikasi Mobile JKN juga sangat memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanant tanpa perlu

lagi menunggu karna antrian panjang dikantor BPJS dan apabila pada saat ingin berobat telah ada juga fitur antrian online. Misalnya kalau kita sedang dirumah banyak kerjaan dan ditempat kerja sedang sibuk, kita bisa dengan mudah mengambil antrian secara online pada aplikasi sesuai dengan alamat Faskes yang dituju.

2. Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi produk atau barang yang didasarkan pada penilaian standar yang telah ditetapkan. Sebuah kualitas dapat diukur dengan standar penilaian yang artinya, semakin dekat pada standar yang ditetapkan maka semakin baik pula kualitasnya. Dalam mencapai kualitas suatu produk, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, seperti: 1. Kinerja, yang dimana hal ini menunjukkan fungsi utama atau karakteristik. 2. Fitur, dalam sebuah produk harus memiliki karakteristik produk yang dirancang sehingga dapat menyempurnakan fungsi produk serta menambah ketertarikan dari produk yang dihasilkan. 3. Keterandalan, merupakan kepercayaan bahwa produk dapat bekerja dengan baik sehingga memuaskan. 4. Daya tahan, kemampuan produk bertahan dalam waktu jangka panjang. 5. Estetika, berhubungan dengan desain produk yang dihasilkan.

Kualitas dari aplikasi Mobile JKN dapat dilihat berdasarkan tingkat pengguna yang terus meningkat. Seiring berjalannya waktu, sekarang tampilan Mobile JKN makin *eye catching* dengan fitur-fitur yang bertambah, terbaru ada fitur antrian

online, konsultasi dokter online, skrining riwayat kesehatan, pendaftaran auto debit, info ketersediaan tempat tidur, antrian farmasi, informasi poli *fingerprint*, hingga kalkulator kesehatan. Selain itu, Mobile JKN yang baru juga memiliki fitur notifikasi dengan menampilkan berbagai informasi penting bagi peserta JKN, mulai dari pengingat pendaftaran satu keluarga bagi peserta JKN segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) atau mandiri, program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB), tanggapan pengaduan layanan dan informasi umum berisi peraturan terbaru.

Berikut data pengguna aplikasi Mobile JKN sampai dengan bulan Mei 2023:

Tabel 4.1
Capaian Pengguna Mobile JKN s.d Bulan Mei 2023

No	Kabupaten	Jumlah Peserta (s.d 31/052023)	Target	Capaian Mobile JKN	Peserta	Target
1.	Kab. Bantaeng	202.0212	11.976	10.301	5,10%	86,01%
2.	Kab. Bulukumba	382.970	23.952	32.295	8,41%	134,83%
3.	Kab. Jeneponto	380.525	17.964	17.876	4,70%	99,51%
4.	Kab. Kepulauan Selayar	139.496	5.988	4.795	3,44%	80,08%
Total		1.105.012	59.881	65.267	5,91%	108,99%

Sumber data: Kantor BPJS Kesehatan Kab. Bantaeng

Data di atas menunjukkan pelaksanaan inovasi melalui aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng cukup baik, namun tingginya

tingkat kepesertaan tersebut tidak menjamin kemampuan masyarakat berkontribusi dalam pelaksanaan inovasi karna belum mencapai target. Pihak BPJS Kesehatan telah berupaya dan mengambil tindakan agar seluruh masyarakat dapat mengakses pelayanan yang mudah dan cepat melalui aplikasi tersebut.

Berdasarkan hal di atas, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng:

“Sebenarnya yang download banyak, cuma kan ini sampai dengan bulan Mei. Kalau digunakan ya cukup sekedar digunakan begitu rata-rata masyarakat. Kalau Bantaeng itu capaian Mobile JKN nya sudah 10.000 tapi kalau dibandingkandengan jumlah peserta terdaftar itu sekitar 5% jadi masih sangat minim, cuma kan Mobile JKN itu satu kepala keluarga disana bisa mewakili anggota keluarga yang lain dan otomatis akan terbaca 1 KK. Coba bayangkan kalau ini adalah 10.000 kepala keluarga dan 1 KK bisa 3 bahkan 5 orang. Kalau dilihat banyaknya peserta sesuai kondisi di Bantaeng dominan ditanggung oleh Pemerintah atau penerima bantuan jadi masalahnya mungkin tidak punya gadget, terhalang akses internet dan sebagainya. Pihak BPJS Kesehatan, khususnya Kabupaten Bantaeng pun bekerja keras agar semua masyarakat bisa mengakses pelayanan dengan mudah tanpa terhalang status sosial.” (Hasil wawancara 5 Juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, aplikasi Mobile JKN sebenarnya sudah dikenali masyarakat akan tetapi kemampuan dalam menggunakannya masih sangat minim karna belum sepenuhnya terbiasa dengan kecanggihan teknologi. Hal yang menjadi keluhan masyarakat juga, seperti tidak memiliki gadget ataupun terhalang akses internet. Upaya yang dilakukan pihak BPJS Kesehatan juga sangat baik, diantaranya melakukan kolaborasi dengan badan lain terkait percepatan peningkatan Mobile JKN dan pada kegiatan eksternal, panitia memastikan peserta telah melakukan registrasi Mobile JKN.

Aplikasi Mobile JKN bukan hanya sekedar pelayanan digital yang sepertipada umumnya, di dalam aplikasi tersebut secara spesifik terdapat banyak kecanggihan yang dapat diakses oleh calon peserta dan peserta, seperti fitur antrian online, rehab dan skrining riwayat kesehatan. Kualitas aplikasi Mobile JKN dilihat juga berdasarkan pengguna, seperti dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu pengguna aplikasi Mobile JKN:

“Sebagai peserta BPJS Kesehatan, saya rasa layanan yang diberikan memberi solusi terbaik terutama dalam pengurusan administrasi di Kantor. Kalau hadirnya aplikasi Mobile JKN bagi saya, sangat memudahkan mendapatkan layanan dengan mudah dan cepat apalagi kan mayoritas wilayah yang ada di Kabupaten Bantaeng ada di dataran tinggi dan jauh dari kota, sehingga dengan adanya aplikasi Mobile JKN membuat saya tidak perlu lagi bolak-balik ke Kantor untuk mengurus dan mengakses layanan. Untuk saat ini saya banyak terbantu dengan aplikasi Mobile JKN yang tadinya tidak bisa melakukan perubahan data secara online kini bisa sendiri yang harus pandai dalam menjalankan aplikasinya karna saya yakin seluruh masyarakat sangat terbantu dengan kehadiran aplikasi ini karna kualitasnya tidak diragukan lagi. Semoga Pihak BPJS Kesehatan kabupaten Bantaeng bisa terus membuatterobosan dan tidak bosan dalam memberikan pelayanan yang semestinya kepada masyarakat” (Hasil wawancara 5 Juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui aplikasi Mobile JKN hadir dengan memberikan banyak kemudahan dalam mengakses pelayanan. Kita bisa menggunakan aplikasi tersebut kapan saja dan di mana saja, pembaruan yang ada di dalamnya pun sangat bagus dengan menawarkan begitu banyak kemudahan dan kenyamanan, hemat waktu dan tenaga, serta tidak di pungut biaya. Hal serupa di katakan oleh Kepala Bagian Penjaminan Manfaat pada saat wawancara:

“Kualitas tentu baik dan bukan karna saya dari bagian BPJS Kesehatan, melainkan banyak masyarakat yang terbantu dengan aplikasi Mobile JKN. Membantu dan mempermudah masyarakat yang sebelumnya harus mengantri

berjam-jam di Kantor, terus mengurangi biaya operasional dalam artian transportasi masyarakat untuk bolak-balik ke Kantor BPJS ataupun Faskes, melihat sebagian wilayah Kabupaten Bantaeng berada di dataran tinggi dan ada yang di daerah pelosok sehingga jarak tempuh ke Kantor sangat jauh. Kini walaupun sedang dirumah, ditempat kerja dan diluar kota pun kita bisa mengakses pelayanan dengan cepat dan mudah. Hal ini tentunya bisa membuat masyarakat lebih menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang dulunya masih sibuk dengan berkas secara fisik, kini berbasis digital dan bisa meningkatkan pengetahuan masyarakat akan manfaat dari teknologi dimasa sekarang ini, sisa masyarakat yang perlu mempersiapkan diri dalam menghadapi era digitalisasi” (Hasil wawancara 5 Juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, kehadiran aplikasi Mobile JKN menjadi solusi dari segala keluhan yang dirasakan oleh calon peserta dan peserta. Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng telah memfasilitasi masyarakat yang belum paham aplikasi tersebut dengan menyediakan loket khusus, selain itu terdapat beberapa poster, banner dan buku panduan layanan lengkap. Bagian pelayanan juga sudah baik dalam menjalankan dan mengarahkan masyarakat, menjelaskan kemudahan dan kelebihan dari aplikasi Mobile JKN dengan melakukan praktik secara langsung.

Berikut data registrasi peserta Mobile JKN per bulan Mei 2023:

Tabel 4.2
REGISTRASI MOBILE JKN BERDASARKAN USIA

No	Usia	Jumlah
1	10-15 Tahun	233
2	15-45 Tahun	7.210
3	50-65 Tahun	3.722
Total		11.164

Sumber data: Kantor BPJS Kesehatan Kab. Bantaeng

Berdasarkan data di atas, peserta ataupun masyarakat yang dominan menggunakan aplikasi Mobile JKN adalah pada usia remaja-dewasa ke atas. Hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti terkait pelaksanaan inovasi di Kantor BPJS Kesehatan Kab. Bantaeng yang di mana kendala pada pelaksanaan inovasi ini, yaitu sasaran pengguna yang tidak merata. Demikian juga seluruh peserta berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik tanpa diskriminasi sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Meskipun distribusi pengguna Mobile JKN yang belum merata, namun target dan capaian yang hampir sesuai menandakan pelaksanaan inovasi yang sudah berjalan dengan cukup baik.

Kualitas Mobile JKN pada umumnya sangat baik dengan menyediakan pelayanan yang mudah dan cepat serta dapat di jangkau seluruh masyarakat. Peserta dapat dengan mudah menikmati fitur-fitur yang tersedia dan hasilnya terbukti mengurangi antrian panjang yang sering kali terjadi di Kantor BPJS Kesehatan Kab. Bantaeng, pada Faskes, FKTP, dan FKTRL.

Penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan juga tidak kalah baik, sebab seluruh staf bahkan satpam juga turut menggunakan aplikasi tersebut agar dapat dengan mudah mengarahkan masyarakat dalam membantu mengakses layanan dengan cepat dan mudah.

3. Multi fungsi

Multi fungsi memiliki arti beragam fungsi. Hadirnya suatu inovasi aplikasi diharapkan mampu memberi fungsi lengkap. Suatu produk atau aplikasi akan menarik jika memiliki berbagai kelebihan dan keunggulan, tentunya ini penting dalam sebuah inovasi karna hadirnya inovasi untuk memberikan berbagai kemudahan sehingga dapat diterima dengan baik dan bertahan dalam jangka waktu yang lama.

Aplikasi Mobile JKN yang dulunya hanya terdapat lebih dari 10 fitur, kini aplikasi tersebut memiliki lebih dari 18 fitur. Terbaru dari Mobile JKN, seperti antrian online, info ketersediaan tempat tidur dan skrining riwayat kesehatan. Fitur yang menarik dalam aplikasi Mobile JKN salah satunya pengecekan kartu digital, sehingga peserta yang hendak berobat tidak perlu khawatir jika lupa membawa kartu JKN- KIS karna hanya memperlihatkan kartu digital dalam aplikasi tersebut kita sudah bisa mendapat layanan di Faskes tujuan. Layaknya kartu vaksin Covid-19, peserta juga bisa mencetak kartu digital tersebut agar lebih memudahkan peserta yang masih belum mahir menjalankan aplikasi Mobile JKN.

Dalam pelaksanaannya, pihak BPJS Kesehatan khususnya Kabupaten Bantaeng telah memberikan segala kemudahan dalam mengakses aplikasi Mobile JKN, seperti menyediakan kanal di website resmi BPJS Kesehatan, memberi fasilitas-fasilitas terkait aplikasi Mobile JKN, mulai dari loket, poster, banner dan lainnya. Pada umumnya aplikasi Mobile JKN mudah digunakan bagi seluruh kalangan masyarakat jika masyarakat itu sendiri memiliki keinginan untuk menggunakannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng:

“Seperti yang sudah saya katakan sebelumnya, aplikasi Mobile JKN cukup mudah digunakan bagi masyarakat dan tidak ada larangan untuk setiap kalangan, sisa masyarakat yang harus memiliki keinginan yang tinggi untuk menggunakan dan memanfaatkannya karna didalamnya begitu banyak tersedia fitur-fitur yang memiliki keunggulan tersendiri. Dari awalnya hanya tersedia 13 fitur, kini hadir dengan 18 fitur sehingga memiliki beragam fungsi yang unik. Pihak BPJS Kesehatan pun telah menyediakan berbagai fasilitas-fasilitas di Kantor maupun di website resmi BPJS Kesehatan, tinggal masyarakat saja yang memanfaatkannya dengan bijak pun kita juga membantu secara maksimal bila ada masyarakat yang terkendala dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan menyediakan lapak khusus seputar Mobile JKN di Kantor” (Hasil wawancara 19 Juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, aplikasi Mobile JKN sangat mudah di gunakan dengan cukup mengikuti panduan layanan yang telah di sediakan. Tentu masyarakat diharapkan mampu berkontribusi guna meningkatkan pelayanan dan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak BPJS Kesehatan dalam memenuhi maklumat pelayanan. Di era modern ini, masyarakat harus mampu beradaptasi dengan kecanggihan teknologi untuk menyesuaikan perkembangan zaman. Pelayanan yang kini berbasis teknologi tentu membutuhkan sumber daya manusia yang baik pula.

Bagian pelayanan Kantor BPJS Kesehatan juga telah memiliki kemampuan dalam menjalankan tugas masing-masing, dapat dikatakan pelaksanaan inovasi Mobile JKN ini sudah berjalan dengan baik. Hasil wawancara dengan salah satu pengguna aplikasi Mobile JKN:

“Pelayanan yang diberikan sangat baik, cepat dan penjelasannya juga mudah dimengerti. Untuk aplikasi Mobile JKN tentu sangat membantu, secara pribadi dengan kehadiran aplikasi ini membuat saya cukup mudah mengakses layanan yang berbeda dari sebelumnya, seperti halnya saat saya ingin berobat sekarang kita dapat mengambil antrian secara online tanpa perlu lama-lama menumpuk di ruang tunggu, konsultasi dokter secara online juga sudah saya coba gunakan dengan hasil yang memuaskan, belum lagi kita bisa menyicil iuran dalam aplikasi sehingga aplikasi ini sangat komplit dengan banyak fungsi. Aplikasi Mobile JKN dengan versi sekarang menawarkan beragam fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga menghasilkan respon baik di masyarakat. Untuk itu, saya sangat berterima kasih dengan BPJS Kesehatan dalam hal pemberian layanan yang memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat” (Hasil wawancara 19 Juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, masyarakat sangat terbantu dengan adanya aplikasi Mobile JKN. Pihak BPJS Kesehatan merancang sebuah inovasi berdasarkan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat guna menghadirkan solusi yang terbaik. Konsep multi fungsi dalam hal ini, aplikasi Mobile JKN menyediakan beberapa fitur, yakni 18 fitur didalamnya dengan keunggulan masing-masing. Tentu tergantung masyarakat sendiri memilih apa yang menjadi kebutuhannya sesuai panduan yang ada. Upaya yang dilakukan pihak BPJS Kesehatan, seperti menurunkan tim sosialisasi setiap hari di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) secara pareto (berdasarkan jumlah kunjungan tertinggi), mendampingi petugas FKTP untuk membantu pasien menggunakan aplikasi Mobile JKN khususnya dalam pemanfaatan antrian online, menyampaikan informasi melalui media WA Blast, pemasangan poster di Faskes, membuat grup peserta oleh FKTP, mengadakan mikrofon di Faskes dan lain-lain.

Hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan Kepala Bagian Penjaminan Manfaat:

“Tentu aplikasi Mobile JKN dapat dikatakan multi fungsi sebab fitur-fitur yang didalamnya sangat lengkap dan mudah diakses hanya melalui genggaman. Pelayanan yang berbasis digital sangat memanjakan masyarakat, disamping itu melatih masyarakat juga berbaur dengan teknologi agar tidak tertinggal jauh dari era sekarang. Salah satu masalahnya kan pihak BPJS Kesehatan tidak bisa bertindak lebih jika masyarakat juga kaku dalam menggunakan teknologi, namun kita juga telah melakukan sosialisasi dan bekerja sama dengan pemerintah untuk membantu masyarakat awam dengan memberikan edukasi. Kami dari pihak BPJS Kesehatan telah menyediakan kemudahan dalam mengakses pelayanan dengan memprioritaskan kebutuhan dan kenyamanan masyarakat melalui aplikasi Mobile JKN” (Hasil wawancara 14 Juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, aplikasi Mobile JKN sudah terbukti menjadi jawaban dari setiap kebutuhan masyarakat. Kapasitas yang dimiliki aplikasi Mobile JKN tidak diragukan lagi, melihat dari segi pemanfaatan terbilang cukup tinggi khususnya di Kabupaten Bantaeng, yakni 951 per bulan Mei kemarin.

Hal di atas perlu ditekankan lagi agar seluruh masyarakat bisa menikmati kemudahan aplikasi Mobile JKN tanpa terkecuali, namun melihat kondisi masyarakat Kabupaten Bantaeng dengan komposisi cukup banyak ditanggung oleh pemerintah sehingga ada yang terhalang tidak mempunyai gadget, tempat tinggal yang cukup jauh dari jangkauan sinyal, tidak memiliki akses internet dan lain-lain. Demikian hal tersebut merupakan diluar kendali pihak BPJS Kesehatan karna faktor ekonomi masyarakat. Disamping itu, pemerintah dengan BPJS Kesehatan bekerja sama untuk memfasilitasi masyarakat dengan memberikan solusi yang dapat meringankan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang layak tanpa memandang status sosial.

Konsep multi fungsi dalam aplikasi Mobile JKN, seperti menyediakan beberapa fitur yang dapat dilihat sangat memberikan kemudahan dan kenyamanan karena aplikasi tersebut sangat cocok digunakan oleh semua kalangan tanpa terkecuali. Hal di atas sesuai dengan wawancara Kepala Bagian Kepesertaan dan Penagihan Iuran:

“Melihat masyarakat yang sekarang bisa dibilang sudah memiliki gadget masing-masing, tentu juga sudah pandai dalam menggunakan teknologi meskipun belum sepenuhnya mahir. Namun aplikasi Mobile JKN sangatlah mudah dan ringan digunakan bagi siapa saja, kapan saja dan dimana saja. Seperti halnya aplikasi pada umumnya, pada saat pertama masuk aplikasi terdapat opsi daftar dan masuk dengan lengkappanduan didalamnya walaupun tidak bisa melakukan registrasi, pihak BPJS Kesehatan membuka lapak khusus di Kantor bagi masyarakat yang belum mengerti dan belum paham menggunakan aplikasi Mobile JKN. Jadi kami siap membantumasyarakat agar ikut merasakan kemudahan layanan yang diberikan melalui aplikasi ini. Keunikan aplikasi ini, yakni memiliki fitur-fitur yang sangat berbeda dari sebelumnya dan memberi kemudahan bagi calon peserta dan peserta, seperti antian online, konsultasi online, program Rehab serta infoketersediaan tempat tidur yang masih baru diluncurkan dan hasilnya sangat membantu masyarakat” (Hasil wawancara 19 Juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, aplikasi Mobile JKN dengan beragam fitur dan fungsi yang unik dapat membantu masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan. Selain itu, kenyamanan saat menggunakan aplikasi Mobile JKN pun terbukti bagus karena didalamnya juga terdapat informasi seputar program JKN dan dilengkapi berita terbaru dengan memberikan tampilan yang tidak membosankan dipadukan dengan kombinasi warna yang terang serta tampilan fitur yang jelas sehingga tidak membuat bingung pengguna.

Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng sudah sangat baik dengan menyesuaikan standar atau peraturan yang telah ditetapkan meskipun masih ada hambatan dalam melayani calon peserta dan peserta BPJS Kesehatan,

khususnya masyarakat awam dan lansia yang belum mampu beradaptasi dengan teknologi (Gaptek). Hal ini menjadi salah satu tujuan BPJS Kesehatan agar seluruh masyarakat dapat mengakses pelayanan kesehatan guna mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC). Dalam kaitannya dengan aplikasi Mobile JKN, pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan memberikan segala bentuk pelayanan sesuai standar pelayanan dengan memberi pelayanan prima kepada masyarakat.

Aplikasi Mobile JKN menjadi terobosan guna meningkatkan pelayanan di era digital sekarang. Kehadiran aplikasi Mobile JKN tanpa disadari telah membantu masyarakat mulai dari pandemi Covid-19 dengan meluncurkan fitur-fitur anyar, seperti skrining mandiri Covid-19. Bagi calon peserta dan peserta bisa mendaftarkan diri terlebih dulu dengan mengurus berkas dari rumah saja tanpa datang ke Kantor BPJS Kesehatan. Hal di atas membuktikan aplikasi Mobile JKN memiliki beragam fungsi dan sesuai kebutuhan masyarakat. Untuk itu, masyarakat mestinya memanfaatkan segala kemudahan pelayanan dalam aplikasi Mobile JKN dengan bijak dan BPJS Kesehatan secara tidak langsung mampu meningkatkan kemampuan dan keterampilan masyarakat mengakses pelayanan digital. Berikut data registrasi Mobile JKN per bulan Mei 2023:

Tabel 4.3
Registrasi Mobile JKN berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	ASN/POLRI/TNI	5.822
2	Swasta/Wiraswasta	1.547
3	IRT	744
4	Pelajar/Mahasiswa	3.051
	Total	11.164

Sumber data: Kantor BPJS Kesehatan Kab. Bantaeng

Berdasarkan data di atas, penggunaan aplikasi Mobile JKN sudah menjangkau seluruh masyarakat. Dapat di ketahui tidak ada perbandingan bagi para peserta dalam hal pemberian pelayanan tanpa melihat segmen peserta dan kelas tingkatan. Kehadiran aplikasi Mobile JKN tentunya memberi dampak pada peningkatan pelayanan kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Kab. Bantaeng yang dulunya sering membuat masyarakat lelah menunggu berjam-jam namun kini dapat mengakses pelayanan dengan cepat. Hasil observasi peneliti melihat masyarakat masih mencoba menyesuaikan pada pelayanan digital yang tentunya sangat berbeda dari sebelumnya.

Multi fungsi pada aplikasi Mobile JKN mencakup seluruh kebutuhan masyarakat yang beragam jika di dimanfaatkan dengan baik, maka tidak ada lagi keluhan masyarakat karena aplikasi tersebut sangat kompleks. Masyarakat perlu meningkatkan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi di zaman sekarang karena sekarang ini segala bentuk pelayanan sudah berbasis digital. Aplikasi Mobile JKN tidak hanya memudahkan dalam mengakses pelayanan secara cepat, tetapi menyediakan layanan transaksional dan administratif pada satu digital platform. Kemudahan mengakses hanya dalam genggam membuat aplikasi Mobile JKN menjadi keluaran BPJS Kesehatan yang terbaik sampai sekarang. Peneliti melihat para peserta sudah mulai mampu beradaptasi dengan pelayanan digital sehingga pelaksanaan inovasi ini dapat terus meningkat.

C. Pembahasan

Aplikasi Mobile JKN merupakan terobosan dari BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan digital. Kesehatan yang berbasis pada *E-government* adalah

salah satu bentuk inovasi pemerintah dalam hal ini, BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN. Tujuan dari aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan dan dirancang dengan segala bentuk kemudahannya agar nantinya mudah diterapkan kepada masyarakat.

Untuk melihat pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng, maka peneliti mengaitkan dengan beberapa indikator menurut (Fachrian & Ode 2018), yaitu keunikan, kualitas, multi fungsi. Lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

1. Keunikan

Dalam sebuah inovasi aplikasi, tentunya memiliki keunikan tersendiri layaknya aplikasi Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN kini bukan sekedar pelayanan pada umumnya, melainkan hadir dengan segala bentuk kemudahan dalam mengakses pelayanan.

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, pelaksanaan inovasi melalui aplikasi Mobile JKN sudah berjalan dengan baik, dimana pada data pemanfaatan digitalisasi Mobile JKN per kategori sampai dengan bulan Mei 2023 dengan berkurangnya antrian panjang yang kerap terjadi dikantor BPJS kesehatan Kabupaten Bantaeng. Dengan demikian juga masyarakat mencoba menyesuaikan model pelayanan yang berbeda dari sebelumnya, bahkan banyak peserta yang mendampingi orang tuanya agar dapat mengaplikasikan Mobile JKN itu sendiri. Hal ini, terkait dengan fitur perubahan data yang meliputi perubahan alamat Faskes, nomor telepon aktif, info peserta

hingga perubahan tingkatan kelas. Fitur-fitur tersebut telah dimanfaatkan dengan baik oleh peserta JKN tanpa perlu lagi berdatangan ke Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng, hanya melalui genggaman sudah bisa mengakses pelayanan dimana saja dan kapan saja. Hal di atas mendapat respon baik oleh pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng dengan lebih memaksimalkan penggunaan aplikasi Mobile JKN di masyarakat, diantaranya melakukan sosialisasi massif terkait registrasi Mobile JKN, mendampingi petugas FKTP untuk membantu pasien menggunakan aplikasi Mobile JKN khususnya dalam pemanfaatan antrian online, Rehab dan Skrining kesehatan.

Keunikan aplikasi JKN menyediakan fitur ketersediaan tempat tidur sesuai kelas yang informasi ketersediaannya di update oleh pihak rumah sakit tiga kali dalam seminggu dan apabila terdapat kelalaian dari FKTP maka akan dikenakan sanksi oleh BPJS kesehatan. Selanjutnya pada fitur tindakan operasi menampilkan jadwal operasi yang terus terupdate apabila ada kendala maka pihak rumah sakit pun meng-informasikan satu jam sebelum tundakan operasi begitupun sebaliknya. Ada juga fitur riwayat pelayanan, meliputi diagnosa, keluhan, dan terapi yang diberikan fasilitas kesehatan dan dapat memberikan penilaian terhadap hasil pelayanan yang sudah diberikan. Fitur skiring riwayat kesehatan yakni hasil yang beresiko rendah, sedang, tinggi untuk penyakit DM tipe dua, Hipertensi, ginjal kronik dan coroner namun hanya digunakan setahun sekali. Tidak ada perbedaan berdasarkan segmen peserta dan tingkatan kelas pada BPJS kesehatan sehingga seluruh masyarakat dapat menikmati kemudahan

dalam mengakses layanan seperti yang terjadi pada kantor BPJS kesehatan Kabupaten Bantaeng.

2. Kualitas

Kualitas merupakan kondisi produk atau barang yang didasarkan pada standar penilaian yang telah ditetapkan. Dalam mencapai kualitas suatu produk, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, salah satunya adalah fitur. Fitur pada aplikasi Mobile JKN yang dulunya hanya 13 fitur, kini hadir dalam versi terbaru dengan menawarkan 18 fitur. Aplikasi Mobile JKN makin *eye catching* dengan fitur terbaru, seperti antrian online, skrining riwayat kesehatan, pendaftaran auto debit, hingga program rencana pembayaran bertahap (REHAB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng, kualitas dari aplikasi Mobile JKN dilihat juga berdasarkan pengguna yang terus meningkat dibarengi dengan update yang terus berjalan kini dengan versi 4.4.1 tanpa membutuhkan ruang penyimpanan yang banyak. Banyak masyarakat yang terbantu dengan aplikasi Mobile JKN, seperti pada fitur perubahan data kini tanpa mengharuskan peserta datang ke Kantor untuk pengurusan berkas. Pihak BPJS Kesehatan pun telah mengupayakan agar aplikasi Mobile JKN dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat, salah satunya berkerja sama dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan instansi diwilayah kerja Kabupaten Bantaeng guna meningkatkan pelaksanaan inovasi melalui aplikasi Mobile JKN.

Kualitas Mobile JKN umumnya sangat baik dengan menyediakan akses mudah dan cepat serta menjangkau seluruh masyarakat, peserta dapat menikmati

fitur-fitur dimana saja dan kapan saja, namun pengalaman pengguna dapat bervariasi tergantung pada setiap pembaharuan dan respon yang ada di masyarakat.

3. Multi fungsi

Multi fungsi bermakna beragam fungsi. Hadirnya suatu inovasi digital diharapkan mampu memberikan fungsi lengkap dalam sebuah produk atau aplikasi. Aplikasi Mobile JKN mempunyai fitur-fitur dengan kelebihan masing-masing. Fitur yang dinilai membantu masyarakat, salah satunya antrian online hadir dengan membantu peserta tanpa mengantri lagi di Faskes tujuan hanya melalui genggaman dapat digunakan kapan saja dan dimana saja.

Multifungsi pada aplikasi Mobile JKN menyediakan fitur-fitur yang mencakup informasi kepesertaan, cek status pembayaran dan kemudahan mengolah data peserta. Dengan demikian aplikasi Mobile JKN tidak hanya memudahkan dalam mengakses informasi akan tetapi juga menyediakan layanan transaksional dan administratif dalam satu digital platform. Sesuai dengan hasil observasi aplikasi Mobile JKN sangat lengkap dan mudah diakses. Pelayanan berbasis digital yang memanjakan masyarakat, disamping itu melatih masyarakat berbaur dengan teknologi informasi karena salah satu hambatan dalam pelaksanaan inovasi melalui aplikasi Mobile JKN adalah ketidak mampuan masyarakat menggunakan teknologi informasi dengan baik, sehingga lebih ditekankan lagi agar pihak BPJS Kesehatan memaksimalkan upaya dalam pelaksanaan inovasi dengan memberikan sosialisasi dan edukasi secara menyeluruh serta melakukan kolaborasi dengan pemerintah setempat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng, sebagai berikut:

1. Keunikan, di mana aplikasi Mobile JKN dengan tampilan baru lebih powerfull sehingga tidak membuat pengguna aplikasi bosan. Aplikasi Mobile JKN versi 4.4.1 hadir dengan begitu banyak pembaruan, seperti desain tampilan awal, desain fitur-fitur yang kini lebih sesuai dengan fungsinya dan lain-lain. Terbaru terdapat beberapa penambahan fitur-fitur, seperti antrian online, info ketersediaan tempat tidur, skrining riwayat kesehatan dan masih banyak lagi. Pembaruan yang signifikan membuat calon peserta dan peserta lebih mudah dan cepat dalam mengakses layanan, sekarang lebih simpel dan tentunya lebih ringan digunakan karena tidak membutuhkan ruang penyimpanan yang banyak sehingga masyarakat tidak perlu khawatir jika aplikasi Mobile JKN tidak kompatibel dengan smartphone Android, cukup dengan versi 5.0. Fitur unik yang terbaru adalah program REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap) dengan memberikan keringanan dan mempermudah peserta dalam melakukan pembayaran tunggakan iuran secara bertahap sampai lunas. Pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng pun telah melakukan sosialisasi massif serta

mengedukasi masyarakat terkait segala kemudahan dalam mengakses layanan dan informasi seputar JKN seperti yang terdapat didalam aplikasi Mobile JKN, dalam hal ini dibutuhkan juga partisipasi dan kontribusi masyarakat agar pelaksanaan inovasi Mobile JKN dapat berjalan dengan sangat baik.

2. Kualitas, berdasarkan data pengguna aplikasi Mobile JKN yang terus mengalami peningkatan, maka dapat diukur juga dengan banyaknya yang mendownload aplikasi Mobile JKN sudah mencapai 10.000.000+. Tentu dapat juga dilihat berdasarkan respon peserta sesuai hasil wawancara diatas, bahwa aplikasi Mobile JKN sangat membantu masyarakat dalam mengakses layanan dengan mudah dan cepat. Selain itu, aplikasi Mobile JKN memberikan begitu banyak kemudahan dan kenyamanan, hemat waktu dan tenaga serta tidak dipungut biaya. Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga membutuhkan peran masyarakat agar dapat bekerja sama melaksanakan fungsi pelayanankesehatan.
3. Multi fungsi, konsep multi fungsi pada aplikasi Mobile JKN adalah dengan fitur-fiturnya yang tersedia, yakni 18 fitur dengan keunggulan masing-masing. Aplikasi Mobile JKN mempunyai keunggulan dengan menyediakan beragam fitur unik, salah satu fitur yang menarik seperti pengecekan kartu digital sehingga jika terdapat peserta yang lupa dan kehilangan kartu JKN-KIS, tinggal memperlihatkan kartu digital tersebut dan bisa dicetak sendiri sama halnya dengan kartu Covid-19. BPJS Kesehatan merancang inovasi sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan calon peserta dan peserta sehingga masyarakat juga dituntut

agar bisa menyesuaikan perubahan yang terjadi dalam pelayanan kesehatan yang diberikan. Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng juga telah menyediakan fasilitas sesuai kebutuhan masyarakat agar seluruh masyarakat dapat mengakses pelayanan kesehatan.

Adapun hasil observasi pada indikator keunikan, kualitas, dan multi fungsi pada penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng, yakni keunikan dari aplikasi Mobile JKN dengan memberikan pelayanan yang mudah dan cepat serta bisa di akses oleh seluruh masyarakat. Hal di atas menjadi keunggulan dari aplikasi Mobile JKN dengan memberikan pelayanan terbaik dalam satu digital platform yang hemat waktu, tenaga serta tidak di pungut biaya. Masyarakat perlu terbuka dengan berbagai upaya pihak BPJS Kesehatan dalam menghadirkan solusi dari kekurangan pada pelayanan yang diberikan. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang tidak mampu menggunakan aplikasi Mobile JKN, sehingga dibutuhkan waktu agar masyarakat bisa beradaptasi dengan inovasi tersebut. Kualitas aplikasi Mobile JKN yang sangat baik dengan terus melakukan pembaruan. Masyarakat menilai hadirnya aplikasi tersebut memudahkan peserta mengakses pelayanan dengan cepat dan mudah, akan tetapi masih banyak juga masyarakat yang sulit mengaksesnya karena tidak bisa mengakses internet serta belum memiliki gadget sendiri. Pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng telah menyediakan berbagai fasilitas, seperti jaringan internet gratis dan untuk masyarakat yang ingin registrasi pada Mobile JKN akan dilayani dengan cepat. Meskipun masih banyak yang belum bisa menggunakan aplikasi

tersebut, tidak menentukan kegagalan dalam pelaksanaan inovasi karena butuh penyesuaian dengan pelayanan digital. Antrian panjang yang biasa terlihat di Kantor BPJS Kesehatan pun sudah berkurang di karenakan adanya fitur perubahan data peserta yang sampai saat ini dominan digunakan tanpa mengharuskan peserta datang ke Kantor BPJS Kesehatan mengurus persyaratan administrasi dan lainnya. Multi fungsi aplikasi Mobile JKN dengan memiliki lebih dari 18 fitur. Fitur terbaru, seperti antrian online, REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap) dan skrining kesehatan. Pada fasilitas kesehatan yang menerapkan antrian online terbukti memudahkan peserta tanpa harus menunggu lama di ruang tunggu, selain itu fitur REHAB yang meringankan peserta dengan melakukan pembayaran secara bertahap sampai lunas. Hal ini membantu peserta yang kesulitan menyelesaikan pembayaran sekaligus sebagai bentuk pelayanan transformatif. Masyarakat tidak lagi susah terkait pembayaran iuran yang kadang banyak mengganggu kebutuhan lain. Selanjutnya pada fitur skrining kesehatan yang membantu masyarakat mendeteksi resiko penyakit dan mencegah dampak penyakit tertentu. Fitur ini dapat digunakan peserta yang berusia 15 tahun ke atas yang dimana tidak menggunakan biaya sekalipun. Peserta hanya perlu menjawab pertanyaan terkait riwayat kesehatan dan muncul lah hasil skrining kesehatan terkait resiko penyakit dan bisa di print jika dibutuhkan. Meskipun fitur-fitur ini belum berfungsi dengan baik, tetapi fitur tersebut nantinya sangat berguna bagi peserta. Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng dengan aplikasi Mobile JKN telah memenuhi indikator di atas namun perlu di tekankan lagi agar pengguna aplikasi Mobile JKN dapat terus meningkat di barengi pembaruan secara bertahap.

B. Saran


Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng cukup baik, namun perlu ditekankan lagi agar pemanfaatannya bisa setara dengan banyaknya peserta. Adapun hal diluar kendali BPJS Kesehatan, yakni masyarakat yang tidak mahir dalam penggunaan teknologi dan terhalang faktor ekonomi. Masalah tersebut bisa ditangani apabila pihak BPJS Kesehatan bekerja samadengan Pemerintah, seperti mengadakan pelatihan Informasi dan Teknologi (IT) khususnya kepada lansia, membuka donasi dalam artian menyediakan gadget khusus bagi masyarakat kurang mampu di Kantor bagi yang ingin registrasi serta di berbagai Faskes yang layak guna meningkatkan distribusi pengguna aplikasi Mobile JKN.



DAFTAR PUSTAKA

- Almira Amelia, JE Sutanto. 2018, *Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Maison Nob. PERFORMA J Manaj dan Start-Up Bisnis.*
- Ancok, D. 2012, *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi.* Jakarta: Erlangga
- Bekkers, V., & Tummers, L. 2018, *Innovation in the public sector: Towards an open and collaborative approach.*
- Br Sagala R, Hajad V. 2022, *Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam.* J Soc Polit Gov.
- Djamrut DE. 2015, *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.*
- Eryando, T. 2007, *Aksesibilitas Kesehatan Maternal di Kabupaten Tangerang, Jakarta.*
- Fachrian FA, Ode S. 2018, *Inovasi pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia Di Wilayah JABODETABEK.* J Gov.
- Krisdayanti W. 2022, *Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan.*
- Marjati, Pipitcahyani., Tatarini, Ika., & Sondakh, Jenny J.S. 2013, *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan.* Jakarta: Salemba Medika.
- Muluk, M.R. Khairul. 2008, *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah).* Malang: Banyumedia.
- Okpara, F.O. 2007, *The Value of Creativity and Inovation in Entrepreneurship.* Journal of Asia Entrepreneurship and Sustainability.
- Pohan, Imbalo S. 2004, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan (Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan).* Jakarta: EGC.
- Pratt, Andy C. 2008, *Innovation and creativity.* In: Hall, Tim, Hubbard, Phil and Short, John Rennie, (eds.) *The Sage Companion to the City.* SAGE Publications, London, UK.
- Rogers E. 1995, *Review Diffusion of Innovations.*
- Rusdiana H. 2014, *Konsep Inovasi Pendidikan.*
- Sutadi, Idup dan Fernando. 2005, *Dasar-dasar Good Governance Lembaga Administrasi Negara.* Jakarta.
- Suwarno, Yogi. 2008, *Inovasi di Sektor Publik.* Jakarta: STIA-LAN Press.
- Tahir M, Harakan A. 2015, *Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Program Smart Card di Kota Makassar.*
- Widodo Tri Utomo. 2016, *Inovasi sebagai keniscayaan baru dalam Ilmu dan Praktek Administrasi Publik di Indonesia, Laskar Inovasi Deputi Inovasi Administrasi Negara, Jakarta.*
- Wulanadary A, Sudarman S, Ikhsan I. 2019, *Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn.* J Public Policy.

LAMPIRAN 1

	Universitas Muhammadiyah Makassar <small>Integrity - Professionalism - Empowerment</small>	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences <small>Menara Ibra Larasi 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 865 972 Fax: (0411) 865 584 E-Postal Email: fsp@uimuh.ac.id Official Web: https://fosp.uimuh.ac.id</small>
---	--	---

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 0686/FSP/A.1-VIII/V/1444 H/2023 M
Lamp. : 1 (satu) Eksampul
Hal : **Pengantar Penelitian**


Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Muh Febriansyah
S t a m b u k : 10561 11246 19
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng
Judul Skripsi : *"Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.
Jazakumulahu. Khaeran Katziraa.
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 15 Mei 2023
Ketua Jurusan IAN

Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si
NBM : 991 742

Kemajuan Untuk Bangsa dan Umat Manusia
Progress for the Nation and Humankind | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 1505/05/C.4-VIII/V/1444/2023
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

25 Syawal 1444 H
15 May 2023 M

Kepada Yth,
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -
Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0686/FSP/A.6-VIII/V/1444 H/2023 M tanggal 15 Mei 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **MUH FEBRIANSYAH**
No. Stambuk : **10561 1124619**
Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**
Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"INOVASI PELAYANAN KESEHATAN MOBILE JKN (JAMINAN KESEHATAN NASIONAL) DI KANTOR BPJS KESEHATAN BANTAENG"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 18 Mei 2023 s/d 18 Juli 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

D.Mr. Abubakar Idhan, MP.
NBM 101 7716



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **16854/S.01/PTSP/2023** Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Bantaeng
Perihal : Izin penelitian

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1505/C.4-VIII/V/1444/V/2023 tanggal 15 Mei 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **MUH. FEBRIANSYAH**
Nomor Pokok : **105611124619**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
Alamat : **Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" INOVASI PELAYANAN KESEHATAN MOBILE JKN (JAMINAN KESEHATAN NASIONAL) DI KANTOR BPJS KESEHATAN KABUPATEN BANTAENG "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **18 Mei s/d 18 Juli 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 17 Mei 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Drs. MUH SALEH, M.Si.
Pangkat : **PEMBINA UTAMA MUDA**
Nip : **19690717 199112 1002**

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal*



BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Nomor : 900/IX-02/0723
 Lampiran : Satu berkas
 Hal : Jawaban Permohonan Penelitian

Bulukumba, 04 Juli 2023

Yth. Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar
 di
 Makassar

Menjawab Surat Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 1505/05/C4-VIII/V/1444/2023 mengenai Permohonan Izin Penelitian dari Mahasiswa atas nama Muh Febriansyah dengan Nomor Stambuk 105611124619, bersama ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Permintaan data struktur organisasi beserta Pejabat Struktural BPJS Kesehatan dapat diperoleh melalui website resmi BPJS Kesehatan dengan alamat <https://bpjs-kesehatan.go.id>.
2. Penyebaran kuesioner dan wawancara dapat dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bulukumba dengan memberikan daftar pertanyaan serta menyampaikan link pengisian kuesioner terlebih dahulu kepada kami.
3. Selama melakukan aktivitas di Kantor BPJS Kesehatan, Mahasiswa tersebut wajib mematuhi ketentuan yang berlaku.
4. Apabila proses penelitian telah selesai maka Mahasiswa tersebut menyerahkan Salinan hasil penelitian kepada BPJS Kesehatan dalam bentuk hardcopy atau softcopy sesuai yang telah dicantumkan dalam pakta integritas.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Kepala



Muhammad Ali

SE/ab/HM.00

Kantor Cabang Bulukumba
 Jl. Kenari No.2, Kab. Bulukumba
 Telp. (0413) 81313
 Fax. (0413) 82465
 Email : ko-bulukumba@bpjs-kesehatan.go.id
 www.bpjs-kesehatan.go.id

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRé



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Muh. Febriansyah
Nim : 105641124619
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	4 %	10 %
2	Bab 2	15 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	3 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 12 Januari 2024
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



.BAB I Muh. Febriansyah - 105611124619

ORIGINALITY REPORT

4% SIMILARITY INDEX

4% INTERNET SOURCES

0% PUBLICATIONS

0% STUDENT PAPERS

turnitin

PRIMARY SOURCES

1	repository.unja.ac.id Internet Source	1%
2	core.ac.uk Internet Source	1%
3	asiacon.co.id Internet Source	1%
4	staff.unila.ac.id Internet Source	1%
5	surabaya.bisnis.com Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



6	www.antaranews.com Internet Source	<1 %
7	adoc.pub Internet Source	<1 %
8	ar.scribd.com Internet Source	<1 %
9	danielstephanus.wordpress.com Internet Source	<1 %
10	www.scribd.com Internet Source	<1 %
11	www.bangkalankab.go.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off

BAB II Muh. Febriansyah - 105611124619

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet Source	4%
2	repository.umsu.ac.id Internet Source	3%
3	bpjskesehatan.okcek.com Internet Source	3%
4	media.neliti.com Internet Source	1%
5	core.ac.uk Internet Source	1%
6	id.123dok.com Internet Source	1%
7	ajariselalu.blogspot.com Internet Source	<1%
8	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1%
9	ogoy.blogspot.com Internet Source	<1%



10	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %
11	www.detik.com Internet Source	<1 %
12	library.fes.de Internet Source	<1 %
13	www.kompasiana.com Internet Source	<1 %
14	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
15	issuu.com Internet Source	<1 %
16	jurnal.amikom.ac.id Internet Source	<1 %
17	www.belajarislam.com Internet Source	<1 %
18	www.scribd.com Internet Source	<1 %
19	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
20	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %

• BAB III Muh. Febriansyah - 105611124619

ORIGINALITY REPORT

9%



8%

3%

0%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

PUBLICATIONS

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	3%
2	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	3%
3	Hodiyanto - Hodiyanto, Dwi Oktaviana. "Proses berpikir probabilistik mahasiswa pendidikan matematika ditinjau dari gender di IKIP PGRI Pontianak", JIPM (Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika), 2018 Publication	1%
4	e-journal.potensi-utama.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

BAB IV Muh. Febriansyah - 105611124619

ORIGINALITY

3%

SIMILARITY INDEX



2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
3	Ferry Duwi Kurniawan, Luluk Fauziah. "PEMBERDAYAAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DALAM PENANGGULANGAN KEMISKINAN", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2014 Publication	<1%
4	Herlina Panjaitan, Rahmat Rahmat. "Pelaksanaan Jaminan Sosial Bagi Masyarakat Bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Studi Di Kantor BPJS Kota Tanjung Balai)", Citra Justicia : Majalah Hukum dan Dinamika Masyarakat, 2021 Publication	<1%
5	shukendar.blogspot.com Internet Source	<1%

BAB V Muh. Febriansyah - 105611124619

ORIGINALITY REPORT

4%



2%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Erina Fatimah. "Pengaruh Model Pembelajaran Kontekstual terhadap Kreativitas Menulis Puisi Siswa Kelas 5 Sekolah Dasar", Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar, 2023

Publication

2%

2

e-journal.uajy.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2

Exclude bibliography On



LAMPIRAN 2





RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Muh. Febriansyah, biasa di panggil Feri. Lahir pada 19 Februari 2001 di Bantaeng, Sulawesi Selatan. Anak ke tiga dari tiga bersaudara yang merupakan anak dari pasangan suami istri Muhammad Rum dan Almarhumah Hasbiah. Penulis menempuh Pendidikan sekolah dasar pada tahun 2007 selama enam tahun di SD Negeri 5 Lembang Cina dan selesai pada tahun 2013. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan ditingkat menengah pertama di SMP Negeri 2 Bantaeng dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan Pendidikan tingkat menengah atas di SMA Negeri 1 Bantaeng dan selesai pada tahun 2019. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan Pendidikan perguruan tinggi, di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan program studi Ilmu Administrasi Negara. Penulis sangat bersyukur karena telah diberikan kesempatan untuk menimba ilmu pengetahuan yang Insya Allah nantinya dapat diamalkan dan memberikan manfaat. Akhir kata penulis mengucapkan rasa Syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul: **“INOVASI PELAYANAN KESEHATAN MOBILE JKN (JAMINAN KESEHATAN NASIONAL) di KANTOR BPJS KESEHATAN KABUPATEN BANTAENG.**