

INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI MOBILE JKN (JAMINAN KESEHATAN NASIONAL) DI KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Sidang Skripsi Strata 1
Pada Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh

ECHA SEPTIA ANANDA

NIM. 12170521631

PROGRAM S1

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

T.A 2025 M / 1446 H

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Echa Septia Ananda
Nim : 12170521631
Prgram Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan
Cabang Pekanbaru

**DISETUJUI OLEH :
DOSEN PEMBIMBING**



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003


Mengetahui

**DEKAN
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**




Dr. H. M. Mulyarni, SE, MM
NIP. 19600826 199903 2 001

**KETUA PROGRAM STUDI
Administrasi Negara**


Dr. Khairunsvah Purba, S.Sos, M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

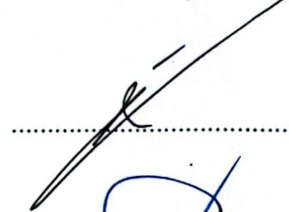
Nama : Echa Septia Ananda
NIM : 12170521631
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN
di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru
Tanggal Ujian : 18 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua
Astuti Meflinda, SE, MM



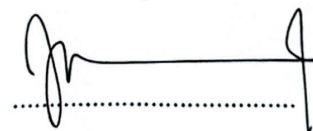
Sekretaris
Ermansyah, SE., MM



Penguji I
Dr. Mashuri, MA



Penguji II
Ikhwani Ratna, SE., M.Si, Ak, CA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Echa Septia Ananda
NIM : 12170521631
Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru / 02 September 2003
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Analisis Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN
di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 26 Juni 2025
.....
buat pernyataan

METERAI
TEMPEL
EEAAMX376472429
Echa Septia Ananda
NIM : 12170521631

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI MOBILE JKN DI KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU

OLEH

ECHA SEPTIA ANANDA

NIM. 12170521631

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru serta mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini didasarkan pada lima indikator, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan untuk dicoba, dan kemudahan untuk diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru belum berjalan secara optimal, hal ini dilihat indikator disebabkan beberapa faktor penghambat Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yaitu gangguan sistem dan kegagalan verifikasi pada aplikasi, masih kurangnya sosialisasi adanya pelayanan berbasis online, serta rendahnya kesadaran dan sikap keengganan masyarakat terhadap teknologi digital.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, E-Government, Aplikasi Mobile JKN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

SERVICE INNOVATION THROUGH THE JKN MOBILE APPLICATION AT THE BPJS KESEHATAN BRANCH OFFICE IN PEKANBARU

BY

ECHA SEPTIA ANANDA

NIM. 12170521631

This study was conducted at the BPJS Health Office Branch in Pekanbaru with the aim of determining how service innovation through the JKN Mobile Application is implemented at the BPJS Health Office Branch in Pekanbaru, as well as identifying the factors that hinder service innovation through the JKN Mobile Application at the BPJS Health Office Branch in Pekanbaru. This study employed a qualitative approach using a descriptive method. Data collection techniques included interviews, observations, and documentation. The study was based on five indicators: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The results of the study indicate that service innovation through the JKN Mobile Application at the BPJS Health Branch Office in Pekanbaru has not been running optimally. This is seen from the indicators caused by several factors hindering service innovation through the JKN Mobile Application at the BPJS Health Branch Office in Pekanbaru, namely system disruptions and verification failures in the application, insufficient socialization of online-based services, and low public awareness and reluctance toward digital technology.

Keywords: Innovation, Public Service, E-Government, JKN Mobile Application

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Robbil'alamin, Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Semesta Alam, yang dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya, saya berhasil menyelesaikan proposal berjudul “Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru”. Penulisan proposal ini merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk melanjutkan penyusunan skripsi guna memperoleh gelar Sarjana (S1) di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam proses penyusunan dan penulisan proposal ini, penulis sangat berterima kasih atas bantuan, panduan, dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada Ayahanda Dicky Ariyanto dan Ibunda Sri Sudarmi yang sudah memberikan segala bentuk dukungan, baik secara moril, materil, dan spiritual, serta perhatian, kasih sayang, dan doa yang tak terhingga untuk kemajuan dan keberhasilan anaknya serta selalu memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya.

Selain itu, Penulis juga ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE., M.Si., Ak., CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, Msi, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si, sebagai pembimbing proposal, yang telah menyediakan waktu serta memberikan masukan berharga kepada penulis dalam merancang dan menyelesaikan penyusunan proposal ini.
5. Bapak Rusdi, S.Sos, M.A., sebagai pembimbing akademis, yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan sehingga penulisan proposal ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh keluarga besar Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yang telah memberikan banyak bantuan dalam memperoleh data yang diperlukan.
7. Kepada adik penulis yang tak kalah penting kehadirannya, Devano Dwi Satrio, yang selalu membuat penulis termotivasi untuk bisa menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh positif, baik dalam bidang akademik maupun non-akademik, serta berusaha menjadi panutannya kelak di masa yang akan datang.
8. Kepada seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan motivasi dan doanya untuk penulis hingga penulis mampu melewati semua permasalahan yang penulis alami saat ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Terimakasih kepada teman seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang bersedia menjadi tempat berbagi cerita dan dukungan dalam masa pendidikan dan penulisan skripsi ini.

10. Echa Septia Ananda, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Tetaplah menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. *God thank you for being me independent women, I know there are more great ones but i'm proud of this achievement.*

Semoga semua dorongan, semangat, doa, dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis berharap tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi orang lain dan terutama bagi penulis sendiri. Aamiin aamiin yarobal alamiin.

Pekanbaru, 08 November 2024

Penulis,

Echa Septia Ananda

NIM 12170521631

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II Landasan Teori	16
2.1 Administrasi Publik	16
2.2 Pelayanan Publik	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	19
2.2.3 Prinsip dan Asas Pelayanan Publik	19
2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	20
2.3 Inovasi	21
2.3.1 Pengertian Inovasi	21
2.3.2 Tipologi Inovasi	22
2.3.3 Model Inovasi Pelayanan Publik.....	23
2.3.4 Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan.....	25
2.4 Electronic Government.....	26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.1 Pengertian Electronic Government	26
2.4.2 Tujuan Electronic Government	28
2.4.3 Elemen Electronic Government	29
2.4.4 Karakteristik Electronic Government.....	31
2.5 Aplikasi Mobile JKN.....	32
2.5.1 Definisi Aplikasi Mobile JKN	32
2.5.2 Manfaat Aplikasi Mobile JKN.....	33
2.5.3 Cara Daftar BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN	35
2.6 Electronic Government dalam Pandangan Islam	36
2.7 Penelitian Terdahulu.....	39
2.8 Definisi Konsep.....	42
2.9 Konsep Operasional	43
2.10 Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian	47
3.2 Tempat Penelitian Penelitian	47
3.3 Jenis dan Sumber Data	48
3.3.1 Data Primer	48
3.3.2 Data Sekunder.....	49
3.4 Informan Penelitian	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	50
3.6 Teknik Analisa Data.....	51
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	53
4.1 Sejarah Singkat Kota Pekanbaru	53
4.2 Sejarah Singkat Berdirinya BPJS Kesehatan.....	56
4.2.1 Lokasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	59
4.2.2 Visi dan Misi BPJS Kesehatan	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.3 Landasan Hukum BPJS Kesehatan	59
4.2.4 Manfaat BPJS Kesehatan.....	60
4.2.5 Peserta BPJS Kesehatan.....	61
4.2.6 Iuran BPJS Kesehatan.....	62
4.2.7 Prosedur Pendaftaran Peserta BPJS Kesehatan.....	64

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN66

5.1 Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.....	66
5.1.1 Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>).....	67
5.1.2 Kesesuaian (<i>Compatibility</i>)	74
5.1.3 Kerumitan (<i>Complexity</i>)	80
5.1.4 Kemungkinan Dicoba (<i>Trialability</i>).....	90
5.1.5 Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)	98
5.2 Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	104
5.2.1 Gangguan Sistem dan Kegagalan Verifikasi Pada Aplikasi	104
5.2.2 Masih Kurangnya Sosialisasi.....	105
5.2.3 Rendahnya Kesadaran dan Sikap Keengganan Masyarakat Terhadap Teknologi Digital	107

BAB VI PENUTUP.....109

6.1 Kesimpulan	109
6.2 Saran.....	111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Peserta JKN BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	3
Tabel 1.2 Capaian Registrasi Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	8
Tabel 1.3 Jumlah Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	9
Tabel 2.1 Konsep operasional	44
Tabel 3.1 Informan Penelitian	50
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Pekanbaru.....	54
Tabel 5.1 Jam Layanan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	69
Tabel 5.2 Pengembangan Fitur Layanan Aplikasi Mobile JKN.....	78

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan Pengguna Aplikasi Mobile JKN	11
Gambar 2.1 Fitur-Fitur Aplikasi Mobile JKN	34
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian	46
Gambar 5.1 Logo Aplikasi Mobile JKN	68
Gambar 5.2 Antrean Layanan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	72
Gambar 5.3 Tahapan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN	82
Gambar 5.4 Aplikasi Mobile JKN <i>Maintenance</i>	85
Gambar 5.5 Bilik Anjungan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	86
Gambar 5.6 Ulasan Pegguna Aplikasi Mobile JKN Pada <i>GooglePlay</i>	87
Gambar 5.7 Antrian Manual di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.....	82
Gambar 5.8 Jumlah Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	92
Gambar 5.9 Kegiatan Sosialisasi Oleh BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	94
Gambar 5.10 Pembagian Brosur Oleh BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	95
Gambar 5.11 Fitur Perubahan FKTP Pada Aplikasi Mobile JKN.....	100
Gambar 5.12 Fitur Pendaftaran FKTP Pada Aplikasi Mobile JKN.....	102

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah dan masyarakat memiliki peran dalam mengatasi masalah kesehatan (Sopyan, 2014). Masalah kesehatan masyarakat memiliki dampak negatif terhadap pertumbuhan ekonomi dan kemakmuran suatu negara. Kapasitas untuk membangun sistem perawatan kesehatan masyarakat yang dapat diandalkan merupakan fungsi penting dari pemerintah. Karena kesehatan yang baik merupakan sumber daya individu untuk kesehatan jasmani, kejernihan mental, dan Dukungan sosial dan kesehatan memiliki peran yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari (Itang, 2016).

Tujuan pemerintah, terkait dengan jaminan sosial, adalah untuk meningkatkan standar kesehatan masyarakat. Menurut Alfin (2017). Jaminan sosial adalah program yang didukung oleh pemerintah untuk menjamin kebutuhan dasar setiap warga negara dapat terpenuhi. Pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan dasar kesehatan yang memadai bagi masyarakat. Ketika masyarakat memiliki jaminan kesehatan, maka akan ada kepastian bahwa mereka akan mampu membayar biaya pengobatan dan biaya kesehatan penting lainnya dalam keadaan darurat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) didirikan sebagai instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan mengelola program jaminan kesehatan yang ditujukan untuk seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Berdasarkan peraturan tersebut, BPJS terbagi menjadi dua bagian utama: BPJS Kesehatan yang mengelola program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dan BPJS Ketenagakerjaan yang bertanggung jawab atas empat program jaminan sosial, yaitu jaminan pada hari tua, kecelakaan pada saat bekerja, kematian, dan pensiun (Sehat Negeriku, 2014).

BPJS Kesehatan adalah lembaga yang mengelola program jaminan kesehatan nasional di Indonesia untuk memberikan akses layanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh masyarakat. Melalui sistem gotong royong, peserta membayar iuran sesuai kelas yang dipilih, sementara kelompok kurang mampu dibantu oleh pemerintah melalui skema Penerima Bantuan Iuran (PBI). Peserta BPJS Kesehatan dapat mengakses pelayanan kesehatan yang disediakan mencakup fasilitas dari tingkat puskesmas hingga rumah sakit. sesuai prosedur yang ditetapkan. Program ini bertujuan mewujudkan cakupan kesehatan semesta (Universal Health Coverage) agar seluruh warga mendapat perlindungan kesehatan yang layak.

Saat ini, jumlah peserta program JKN Tahun 2024 pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru tercatat sebanyak 1.123.974 jiwa. Peserta JKN memiliki lima jenis keanggotaan (BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, 2024). Tabel di bawah ini adalah

tabel jenis kepesertaan dan jumlah peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

Tabel 1.1

Jumlah Peserta JKN Berdasarkan Jenis Kepesertaan di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Tahun 2024

No	Jenis Kepesertaan	Jumlah Peserta
	Penerima Bantuan Iuran (PBI)	
1.	Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK APBN)	192.078
2.	Pekerja Bukan Penerima Upah / Bukan Pekerja (PBPU/BP PEMDA)	221.717
Sub Jumlah		413.795
	Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI)	
1.	Pekerja Penerima Upah (PPU)	404.532
2.	Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) / Mandiri	273.644
3.	Bukan Pekerja (BP)	32.003
Sub Jumlah		710.179
Total Jumlah JKN		1.123.974

Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, 2024

Melihat besarnya jumlah penduduk yang telah mendaftar untuk program JKN, seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas, jelas terlihat bahwa ada kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan layanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang lebih baik. Oleh karena itu, pemerintah perlu

menyediakan pelayanan berbasis elektronik untuk memastikan efisiensi, akurasi, dan kecepatan dalam pengelolaan data serta pemberian layanan.

Salah satu upaya inovasi dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk mereformasi birokrasi pemerintah Indonesia yang masih lama, tidak efektif, serta ditandai dengan ketidakpastian waktu dalam pemberian layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kondisi ini memicu ketidakpuasan dan kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima. Pemerintah harus mereformasi layanan publik sebagai tanggapan atas tuntutan masyarakat. Kuncinya adalah dengan meningkatkan pemberian layanan secara keseluruhan serta kualitas dan efisiensi layanan publik. Sehingga dapat mengakomodasi kebutuhan semua orang tanpa bias. Hal ini termasuk pengenalan sumber daya yang terkadang disebut sebagai E-Government, atau pemerintahan elektronik.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengatur tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Instruksi ini bertujuan mendorong transformasi layanan pemerintah menuju sistem berbasis elektronik guna meningkatkan mutu pelayanan publik yang efektif, efisien, dan terjangkau. Melalui pengembangan e-government, pemerintah diharapkan mampu menyediakan layanan yang dapat diakses masyarakat kapan saja, tanpa terikat oleh batasan waktu maupun tempat.

Inovasi layanan digital menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik di era modern. Melalui berbagai inovasi ini, pemerintah

dapat menghadirkan sistem yang lebih transparan dan efisien. Salah satu inovasi penting dalam layanan digital adalah e-government atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih serta memberikan pelayanan publik yang bermutu dan dapat dipercaya. Hal ini diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang menyatakan bahwa SPBE mencakup layanan administrasi pemerintahan dan layanan publik yang diselenggarakan secara elektronik. Salah satu inovasi layanan publik berbasis elektronik tersebut adalah layanan yang mendukung pelaksanaan program jaminan sosial.

Peluncuran aplikasi "Mobile JKN" merupakan salah satu contoh bagaimana BPJS Kesehatan merangkul inovasi digital dalam menanggapi evolusi TIK yang bergerak cepat. Mobile JKN diharapkan dapat memberikan kemudahan akses serta pelayanan yang lebih optimal kepada para peserta. Mobile JKN memungkinkan peserta untuk mengakses berbagai sumber daya terkait program dengan cepat dan nyaman, terlepas dari lokasi atau waktu mereka.

Diluncurkan pada 16 November 2017, Mobile JKN dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan tujuan untuk mengoptimalkan layanan kepada peserta. Layanan yang optimal dan fasilitasi masyarakat merupakan hasil yang diharapkan dari aplikasi ini. Selain itu, pada tahun 2022, BPJS Kesehatan secara resmi merilis versi terbaru dari Aplikasi Mobile JKN sebagai upaya untuk memperbaiki layanan bagi para peserta Program JKN.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Memperkenalkan New Mobile JKN, edisi terbaru dari aplikasi Mobile JKN. Pembaruan ini menghadirkan sejumlah fitur baru yang memudahkan peserta JKN. Hal ini termasuk peningkatan pada fitur *telemedicine* pada fitur Layanan Konsultasi Dokter, Antrian Apotek, Informasi Poli *Fingerprint*, Kalkulator Kesehatan yang dapat menghitung *Body Mass Index* (BMI) dan *Basal Metabolic Rate* (BMR), dan masih banyak lagi (rri.co.id, 2022).

Aplikasi mobile JKN memudahkan peserta BPJS Kesehatan di Pekanbaru untuk memilih fasilitas kesehatan (faskes) yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Setelah mengunduh aplikasi dan login menggunakan nomor kartu BPJS, pengguna dapat mencari faskes terdekat atau yang sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan, seperti puskesmas atau rumah sakit. Aplikasi juga menampilkan informasi detail tentang faskes, termasuk alamat, jenis layanan, dan jam operasional. Selain itu, pengguna dapat menggunakan fitur navigasi untuk mendapatkan rute ke faskes melalui peta digital. Beberapa faskes juga menyediakan fitur pendaftaran online untuk memudahkan proses antrian, sehingga peserta dapat menghindari antrean panjang saat tiba di lokasi. Setelah tiba di faskes yang telah dipilih, peserta BPJS Kesehatan perlu melakukan pendaftaran di bagian administrasi dengan menunjukkan kartu JKN-KIS, baik dalam bentuk fisik maupun digital melalui aplikasi Mobile JKN. Jika faskes tersebut menyediakan sistem antrian online, peserta cukup menunjukkan bukti pendaftaran yang telah dilakukan sebelumnya. Setelah itu, peserta akan menunggu giliran untuk diperiksa oleh tenaga medis sesuai dengan layanan yang dibutuhkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jika diperlukan pemeriksaan lanjutan atau rujukan ke rumah sakit, faskes akan memberikan surat rujukan sesuai dengan prosedur BPJS Kesehatan. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, peserta dapat memperoleh layanan kesehatan yang lebih praktis dan efisien.

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 pada Bab II Pasal 3 menjelaskan bahwa maksud pengaturan sistem pemerintahan berbasis teknologi informasi dan keterbukaan adalah untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang mengedepankan prinsip keterbukaan dalam pelayanan kepada masyarakat. Ketentuan ini menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN menjadi bagian dari upaya untuk memanfaatkan teknologi dalam memberikan pelayanan yang lebih transparan, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini didukung oleh Pasal 4, yang menegaskan bahwa tujuan sistem berbasis teknologi informasi adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, menjamin hak masyarakat atas akses informasi yang terkait dengan kebijakan publik, serta mendorong efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan. Oleh karena itu, penerapan aplikasi Mobile JKN di Pekanbaru dapat dilihat sebagai langkah strategis dalam mendukung prinsip-prinsip yang diatur dalam peraturan tersebut, sekaligus menjawab kebutuhan masyarakat akan akses layanan kesehatan yang lebih baik melalui inovasi teknologi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2
Capaian Registrasi Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Tahun	Jumlah Peserta JKN	Capaian Registrasi Aplikasi Mobile JKN	Persentase (%)
2022	942.308	52.092	5,53%
2023	1.086.010	139.064	12,8%
2024	1.123.974	207.811	18,49%

Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, 2024

Banyaknya masyarakat yang menjadi peserta JKN, tidak berarti mereka semua dapat membantu pelaksanaan layanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan data Tahun 2024, dari total 1.123.974 peserta JKN di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, hanya 207,811 peserta atau sekitar 18,49% yang telah mendaftar dan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Meskipun merupakan inovasi layanan berbasis teknologi yang dapat memudahkan peserta dalam mengakses layanan, aplikasi Mobile JKN memiliki tingkat adopsi yang masih rendah, seperti yang terlihat pada tabel. Di balik keunggulan aplikasi Mobile JKN, pelaksanaannya masih menghadapi kendala. Sebagian peserta JKN-KIS belum mengetahui maupun menggunakan aplikasi ini, sehingga mereka lebih memilih datang langsung ke kantor cabang untuk mengurus administrasi layanan. Tingkat penerimaan terhadap aplikasi Mobile JKN masih terhambat, karena pelaksanaannya belum sepenuhnya mencapai apa yang diharapkan. Beberapa penyebab dari kondisi ini antara lain keterbatasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

finansial masyarakat, yang membuat sebagian dari mereka tidak memiliki smartphone untuk mengakses aplikasi Mobile JKN, rendahnya kesadaran dan sikap keengganan masyarakat terhadap teknologi digital, serta kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi tersebut. Akibatnya, masyarakat cenderung memilih cara konvensional dengan datang langsung ke kantor pelayanan (Wulandari, 2019).

Tabel 1.3
Jumlah Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Berdasarkan Usia Pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Tahun 2024

No	Usia	Jumlah
1.	18-38	168.651
2.	39-59	37.960
3.	>60	1.200
Total		207.811

Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jumlah pemanfaatan aplikasi Mobile JKN berdasarkan usia di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa kelompok usia 18-38 tahun merupakan pengguna terbanyak dengan jumlah 168.651, yang menunjukkan bahwa generasi muda lebih aktif dalam memanfaatkan teknologi dan aplikasi kesehatan. Sementara itu, kelompok usia 39-59 tahun juga menunjukkan partisipasi yang signifikan dengan 37.960 pengguna, mencerminkan kesadaran orang dewasa akan pentingnya akses terhadap layanan kesehatan melalui aplikasi. Namun, terdapat penurunan yang drastis dalam jumlah

pengguna di kelompok usia di atas 60 tahun yaitu hanya 1.200 yang mengindikasikan rendahnya pemanfaatan aplikasi di kalangan lansia. Secara keseluruhan, total pemanfaatan aplikasi Mobile JKN mencapai 207.811 pengguna, menunjukkan adopsi yang luas, tetapi masih ada potensi untuk meningkatkan partisipasi di kalangan kelompok usia yang lebih tua. Karena itu, dibutuhkan suatu upaya untuk menyediakan pendidikan dan pelatihan kepada kelompok usia yang lebih tua agar mereka lebih familiar dan nyaman menggunakan aplikasi ini. Dengan beragam kemudahan serta keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi Mobile JKN, seharusnya masyarakat memiliki peran yang signifikan dalam mengoptimalkan pelaksanaan inovasi pelayanan melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

Meskipun Mobile JKN telah dirancang sebagai solusi inovatif dalam memberikan kemudahan layanan kesehatan digital bagi peserta BPJS Kesehatan, namun dalam pelaksanaannya Mobile JKN masih menghadapi berbagai kendala yang membuatnya belum sepenuhnya efektif. Kendala yang ditemukan dalam Aplikasi Mobile JKN adalah keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, hal ini dibuktikan dengan keluhan masyarakat pada aplikasi Mobile JKN yang berada di playstore. Berikut adalah isi dari keluhan masyarakat:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

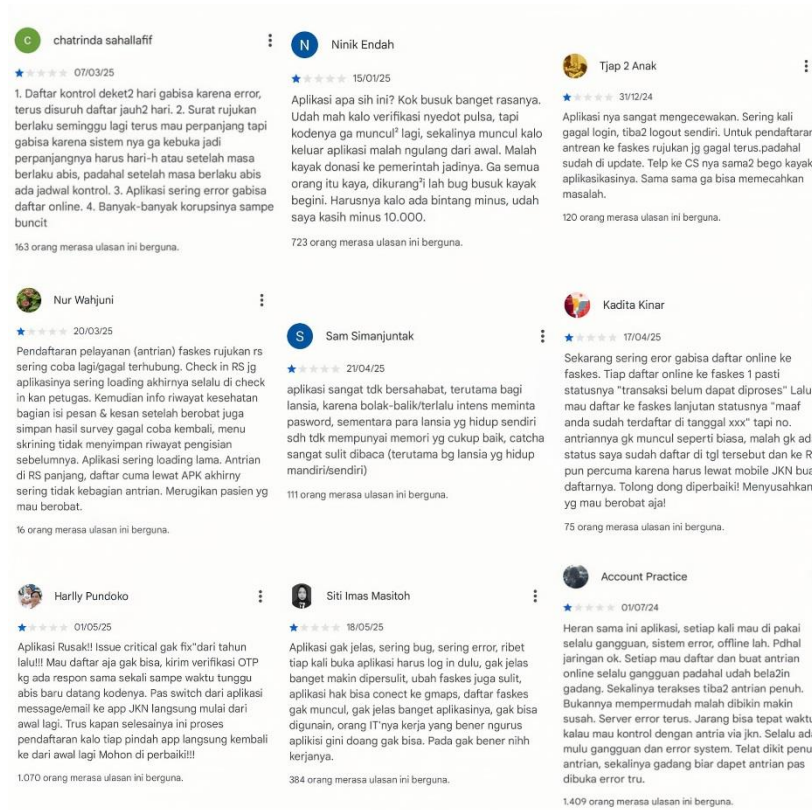
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1.1
Keluhan Pengguna Aplikasi Mobile JKN



Sumber: Ulasan Google Play Store, 2025

Ulasan pengguna di Google Play Store (2025) menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan melalui Mobile JKN masih belum optimal, terutama dalam hal stabilitas sistem, integrasi dengan fasilitas kesehatan, dan pengalaman pengguna. Kendala seperti error sistem, lambatnya aplikasi, serta ketidaksesuaian antrean online dengan fasilitas kesehatan masih sering dikeluhkan. Meskipun aplikasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi layanan BPJS Kesehatan, hambatan teknis dan administratif justru mengurangi efektivitasnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik INSUSKA RIAU
Ste Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Mobile JKN merupakan inisiatif BPJS Kesehatan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan mereka. Diluncurkan dengan penekanan pada inovasi berbasis IT yang menyediakan layanan cepat, efektif, dan efisien, aplikasi ini dirancang untuk memangkas waktu antrian di kantor cabang (Sari, 2023). Tampaknya Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) belum dikenal luas di masyarakat, berdasarkan isu-isu yang muncul di sana. Dari apa yang dapat kita lihat, manfaat dari Mobile JKN belum dirasakan oleh semua orang. Faktanya, masih banyak orang yang belum memanfaatkan aplikasi Mobile JKN.

Peneliti mengajukan judul "Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru" berdasarkan permasalahan di atas, karena menarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Publik dalam rangka memenuhi dan mendukung kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang partisipasi masyarakat yang maksimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?
2. Apa Saja Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan Kesehatan melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat inovasi pelayanan Kesehatan melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Praktis, Mengembangkan pengetahuan guna melatih kemampuan berpikir secara ilmiah dalam menyusun sebuah karya ilmiah.
2. Secara Teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori mengenai penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik, khususnya dalam konteks aplikasi Mobile JKN. Hal ini dapat memperkaya literatur yang ada dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang e-government di Indonesia.
3. Secara Akademis, Pengkajian ini dapat memberikan pandangan serta referensi bagi karya ilmiah di bidang Administrasi Publik, khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang terperinci dan tersusun secara sistematis mengenai isi dari skripsi ini. Secara keseluruhan, penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab, yaitu:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab 1 membahas mengenai latar belakang permasalahan yang akan diteliti, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat berbagai teori yang relevan dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan serta teknik analisis data, yang mencakup pemilihan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta proses analisis data yang dilakukan.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Dalam bab ini, peneliti menyajikan gambaran umum mengenai lokasi penelitian, yaitu Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan dari peneliti mengenai deskripsi objek penelitian, proses analisis data, serta pemaparan jawaban terhadap permasalahan yang diangkat dalam penelitian dengan menggunakan metode analisis yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil pembahasan dalam penelitian. Kesimpulan mencakup temuan utama yang menjawab tujuan penelitian, sementara saran merupakan rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil penelitian tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Administrasi Publik

Chandler dan Plano dalam Harbani Pasolong (2010:7) mengemukakan bahwa administrasi publik mencakup pengorganisasian dan pengkoordinasian sumber daya personil publik untuk membuat, melaksanakan, dan mengawasi pilihan-pilihan kebijakan. Administrasi publik didefinisikan oleh Harbani Pasolong (2010: 8) sebagai usaha kerjasama individu atau organisasi untuk melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan dan memuaskan kebutuhan publik dengan cara yang efisien dan efektif. Nicholas mengutip Harbani Pasolong (2010: 8) yang mengatakan bahwa administrasi publik merupakan perpaduan antara teori dan praktik yang bertujuan untuk membuat kebijakan publik menjadi lebih responsif terhadap tuntutan masyarakat dan untuk meningkatkan kesadaran akan adanya hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang diatur.

Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4) menjelaskan bahwa administrasi publik sebagai pengelolaan pilihan-pilihan kebijakan publik melalui pengorganisasian dan pengkoordinasian sumber daya publik dan manusia. Menurut Keban, administrasi publik mencontohkan peran negara sebagai regulator atau agen tunggal yang berkuasa. Pemerintah seperti ini dikenal karena selalu turun tangan untuk mengatur atau mengambil inisiatif yang diyakini akan bermanfaat bagi masyarakat. Ini berlandaskan

pada anggapan bahwa masyarakat tidak berdaya dan pasif, dan sebagai akibatnya, harus mematuhi apa pun yang diatur oleh pemerintah (Keban, 2008: 4).

Dari beberapa definisi diatas, Administrasi publik dapat disimpulkan sebagai proses pengelolaan sumber daya publik, baik itu personel maupun sumber daya lainnya, yang dilakukan melalui koordinasi dan organisasi yang sistematis untuk mencapai tujuan dalam kebijakan publik. Administrasi publik melibatkan kolaborasi antara individu atau lembaga dalam menjalankan tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektifitas dan efisiensi.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Banyak orang mengharapkan pemerintah untuk menyediakan "pelayanan publik" yang memenuhi kebutuhan mereka, dan mereka ingin agar pelayanan tersebut mudah diakses, terjangkau, berkualitas tinggi, dan menyenangkan (Bambang Istianto, 2013: 271). Istilah "pelayanan publik" mengacu pada banyak fungsi yang dilakukan oleh badan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik secara umum.

Menurut Kurniawan dalam (Pasolong, 2007:128), pelayanan publik adalah tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan peraturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan. Penyediaan layanan publik, pengelolaan urusan publik (terkait kepentingan dan kebutuhan masyarakat), serta penyediaan layanan yang adil dan bebas dari diskriminasi adalah isu utama dan tujuan paling penting dalam administrasi publik, menurut Janet Denhardt & Robert Denhardt (2013). (Puspitosari et al., 2012: 55).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan publik didefinisikan oleh UU No. 25 Tahun 2009 Republik Indonesia sebagai "setiap kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan" (Ridwan dkk, 2012: 251). Selain itu, sebagaimana diatur dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik mencakup pemenuhan kebutuhan penerima layanan serta pelaksanaan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, secara kolektif disebut sebagai pelayanan publik (Sinambela dkk, 2010:5).

Layanan pemerintah, seperti yang dimungkinkan oleh kemajuan teknologi, dapat diakses dengan lebih mudah oleh masyarakat. dengan sumber daya yang memadai, keterbukaan informasi, dan kemudahan akses. Kondisi teknologi informasi saat ini berdampak pada setiap aspek kehidupan masyarakat, baik dalam bidang bisnis, politik, sosial, budaya, pendidikan, dan sebagainya. Selama ilmu pengetahuan terus berkembang, teknologi akan terus berkembang.

Mengacu pada berbagai definisi yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada warga negara dengan cara yang baik dan profesional, mencakup berbagai jenis layanan seperti jasa, barang, atau administratif, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan publik yaitu memastikan kepuasan masyarakat yang menerima layanan tersebut.

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Berbagai jenis layanan publik muncul dari berbagai jenis kepentingan. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan public atau umum yang diberikan oleh pemerintah dibagi menjadi tiga bentuk, yakni:

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merujuk kepada penyediaan dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang merujuk pada penyediaan berbagai jenis barang yang diperlukan oleh masyarakat.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa meliputi penyediaan berbagai jenis layanan berbentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2.2.3 Prinsip dan Asas Pelayanan Publik

Keputusan Menteri No. 62 tahun 2003 menguraikan prinsip-prinsip pelayanan public sebagai berikut.

- 1) Kesederhanaan, yaitu metode pelayanan publik yang lugas dan mudah dimengerti.
- 2) Kejelasan, yaitu harus ada kejelasan persyaratan administratif dan teknis, petugas, dan rincian biaya.
- 3) Kepastian, dalam arti semua pelayanan publik harus diberikan sesuai jadwal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Ketepatan atau akurasi, dalam arti semua pelayanan publik harus diberikan secara akurat; dan kelima, kepastian.
- 5) Keamanan, dalam arti bahwa metode dan hasil akhir dari penyelenggaraan pelayanan publik bebas dari risiko, dan hukumnya jelas.
- 6) Akuntabilitas, dalam arti bahwa semua pelayan publik yang memiliki kewenangan resmi harus memenuhi tanggung jawabnya.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu semua infrastruktur dan fasilitas yang diperlukan tersedia, termasuk peralatan yang memadai untuk pekerjaan dan jaringan yang dapat diandalkan untuk komunikasi dan penyimpanan data.
- 8) Kemudahan akses, yakni tempat dan lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat serta fasilitas pelayanan yang cukup memadai.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pegawai lembaga negara harus selalu berusaha keras untuk membantu orang-orang yang mereka layani.
- 10) Kenyamanan, bahwa setiap organisasi pelayanan publik yang memiliki kewenangan resmi harus memelihara ruang tunggu yang bersih, tertata dan nyaman serta fasilitas tambahan yang diperlukan.

2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Dari sudut pandang penyedia layanan dan konsumen layanan, masyarakat memiliki banyak suara dalam bagaimana pemerintah menangani layanan publik. Sejumlah pihak berwenang telah berbagi perspektif mereka tentang apa yang membuat perbedaan dalam kualitas layanan publik. Para ahli telah menyampaikan pandangan mereka mengenai beberapa faktor yang memengaruhi mutu pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ditentukan oleh dua elemen utama, menurut Thoha (1995):

1. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah contoh aspek individu dalam perusahaan. Organisasi memiliki kesempatan yang lebih baik untuk memberikan layanan yang sangat baik jika sumber daya manusianya lebih berkualitas.
2. Sarana merujuk pada cara dan prosedur yang digunakan dalam memberikan layanan. Umumnya, semakin mudah dan terbuka prosedur yang diterapkan, maka semakin besar pula peluang untuk memperbaiki kualitas layanan publik. Proses dan teknik yang digunakan untuk memberikan layanan dikenal sebagai faktor sarana. Potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik seringkali lebih tinggi ketika proses yang digunakan tidak terlalu rumit dan lebih terbuka dan terlihat.

2.3 Inovasi

2.3.1 Pengertian Inovasi

Salah satu elemen yang bisa mempengaruhi pertumbuhan suatu instansi adalah inovasi. Bahkan di Indonesia, organisasi pemerintah dan non-pemerintah selalu menemukan cara-cara baru agar meningkatnya efisiensi dan efektivitas mereka. Konsep-konsep baru dan praktis sangat erat kaitannya dengan inovasi, seperti yang didefinisikan oleh Albury dalam (Suwarno, 2008:10) sebagai "ide-ide baru yang berhasil". Inovasi yang berhasil, menurut Albury, adalah pengembangan dan penerapan prosedur, barang, jasa, dan mekanisme penyampaian yang baru yang secara substansial meningkatkan kinerja, kemanjuran, dan kualitas.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Inovasi, menurut Said (2007: 27), adalah perubahan yang disengaja menuju perbaikan masyarakat dan berbagai aspeknya melalui pengenalan teknologi baru dan pemanfaatan peralatan dan sumber daya yang sebelumnya tidak dimanfaatkan dalam lingkup lembaga pemerintah tertentu dengan bantuan lembaga lain yang terkait.

Definisi lebih lanjut yang diberikan oleh Rogers dalam LAN (2007: 115) adalah bahwa inovasi adalah segala sesuatu yang dilihat oleh anggota unit adopsi lain sebagai sesuatu yang baru. Inovasi dalam strategi atau kebijakan baru merujuk pada visi, misi, tujuan serta strategi baru beserta alasannya yang didasarkan pada kondisi yang ada. Inovasi dalam interaksi sistem, yang meliputi pergeseran dalam tata kelola, adalah jenis lain yang juga mulai terbentuk.

Berdasarkan penjelasan yg sudah dipaparkan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi adalah tindakan menciptakan dan menciptakan kembali gagasan-gagasan yang berhubungan dengan pertumbuhan organisasi melalui pengenalan barang-barang baru yang menggunakan teknologi dan instrumen pendukung lainnya.

2.3.2 Tipologi Inovasi

Inovasi pelayanan pada kantor BPJS Kota Pekanbaru merupakan inovasi pada proses pelayanan yang berbasis teknologi, inovasi adalah perbaikan ataupun pembaharuan baik dalam proses pelayanan maupun barang yang diberikan dari pelayanan tersebut. Meskipun inovasi ini tidak secara langsung menghasilkan barang baru, namun inovasi ini menggunakan pendekatan baru untuk melakukan inovasi dalam proses penyediaan layanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Muluk (2008:44) mengklasifikasikan jenis-jenis inovasi dalam sektor publik adalah sebagai berikut:

- a. Inovasi pada barang jasa yang dihasilkan dari perubahan bentuk atau tata letak barang jasa
- b. Inovasi dalam proses layanan sebagai hasil dari gerakan pembaruan kualitas yang sedang berlangsung, yang membutuhkan banyak modifikasi kebijakan dan prosedur serta perubahan organisasi.
- c. Inovasi dalam metode pelayanan, yang mengindikasikan munculnya pendekatan baru dalam pemberian pelayanan.
- d. Perubahan kebijakan atau strategi yang mencakup tujuan, sasaran, dan metode baru, serta alasan untuk perubahan ini berdasarkan kondisi saat ini.
- e. Perubahan tata kelola atau inovasi dalam interaksi sistem, yang meliputi metode modernisasi atau metode baru dalam berhubungan dengan aktor lain, dengan kata lain, terdapat perubahan dalam pengelolaan pemerintahan (changes in governance).

Berdasarkan tipologi-tipologi yang disebutkan di atas, peneliti di BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru telah menentukan bahwa layanan Mobile JKN yang baru masuk dalam kategori tipologi sistem.

2.3.3 Model Inovasi Pelayanan Publik

Jika sebuah konsep atau pembaruan sesuai dan memenuhi kriteria inovasi, maka hal tersebut dapat dianggap sebagai inovasi. Beberapa model inovasi dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Model Inovasi menurut Everett M. Rogers dalam Suwarno (2008: 16-18)
 - 1) *Relative Advantage* atau keuntungan relative, Sebuah inovasi yang dimaksud harus lebih bernilai dan bermanfaat daripada pengembangan sebelumnya.
 - 2) *Compability* atau kesesuaian, inovasi baru juga harus sesuai dengan atau memiliki karakteristik yang sama dengan yang lama. Selain itu, hal ini dapat mempercepat proses pembelajaran dan adaptasi yang terkait dengan penemuan tersebut.
 - 3) *Complexity* atau kerumitan, kompleksitas inovasi mungkin lebih besar daripada pendahulunya karena kebaruan konsepnya. Namun, karena inovasi menghadirkan metode yang lebih baru dan lebih baik, tingkat kerumitan ini biasanya tidak menjadi hambatan yang signifikan.
 - 4) *Trialability* atau kemungkinan dicoba, Inovasi hanya dapat memperoleh daya tarik jika dapat diuji dan terbukti mempunyai nilai lebih dibandingkan pendahulunya, suatu kondisi yang dikenal sebagai kemampuan uji coba.
 - 5) *Observability* atau kemudahan diamati, Sebuah penemuan harus terlihat jelas dalam hal operasi dan peningkatan yang dihasilkannya. Akuntabilitas, keterbukaan, dan pelayanan masyarakat yang lebih baik adalah tuntutan yang membutuhkan inovasi di sektor publik. Selain itu, negara harus mengerahkan diri dengan cara yang lebih produktif, ekonomis, dan efisien.
- b. Model Inovasi menurut Fachrian & Ode, 2018
 - 1) Keunikan
 - 2) Kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Multi Fungsi

c. Model inovasi menurut menurut Kuratko dalam (Siringoringo, 2012)

1) Penemuan (Invention)

2) Perluasan (Extention)

3) Peniruan (Duplication)

4) Penggabungan/kombinasi (Synthesis)

d. Model Inovasi menurut Stephen Robbins dalam (ISGUNTORO, 2018)

1) Memiliki kekhasan/khusus

2) Memiliki ciri atau unsur kebaruan

3) Melalui program yang terencana

4) Memiliki tujuan

2.3.4 Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan

a) Faktor Pendukung

Menurut Muluk (2008:49), terdapat sejumlah faktor penting yang berperan dalam mendorong terjadinya inovasi di sektor publik, seperti kepemimpinan yang mendukung inovasi, sumber daya manusia yang terampil dan berpendidikan, budaya organisasi yang kondusif, pembentukan tim serta kerja sama kemitraan, dan adanya orientasi terhadap kinerja yang dapat diukur. Inovasi di sektor publik tidak bisa dijalankan hanya dengan niat semata, sebab hal ini menyangkut kepentingan masyarakat secara luas. Oleh karena itu, dibutuhkan faktor-faktor krusial yang dapat menjamin keberhasilan pelaksanaan inovasi oleh pemerintah dalam sektor publik.

b) Faktor Penghambat

Beberapa pakar berpendapat bahwa terdapat berbagai kendala yang dapat menghambat kelancaran proses inovasi. Hadjimanolis dalam Noor (2013:142) mengemukakan bahwa hambatan inovasi bisa ditinjau dari berbagai aspek, antara lain: pertama, berdasarkan sumber hambatannya, yang terbagi menjadi internal dan eksternal. Hambatan internal mencakup faktor-faktor seperti masyarakat, struktur organisasi, dan strategi, sedangkan hambatan eksternal meliputi kondisi pasar dan peran pemerintah. Kedua, berdasarkan dampaknya, hambatan bisa dikategorikan sebagai hambatan langsung atau tidak langsung tergantung pada sejauh mana pengaruhnya terhadap proses inovasi. Ketiga, terdapat pula hambatan yang bersifat objektif atau dapat diukur secara nyata.

2.4 Electronic Government (e-government)

2.4.1 Pengertian *Electronic Government*

Ada banyak cara yang berbeda untuk mendefinisikan pemerintahan elektronik, namun beberapa yang paling umum adalah *Electronic government*, yang lebih dikenal dengan istilah e-gov, pemerintahan digital, pemerintahan online, dan bahkan pemerintahan transformatif. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa potensi dan kondisi masing-masing negara menentukan bagaimana e-gov diimplementasikan. Konsep e-gov dapat bervariasi antara satu negara dengan negara lainnya karena beragamnya skenario penerapan e-gov.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk melayani warganya dengan lebih baik, pemerintah menerapkan e-gov untuk membuat layanan dan informasi pemerintah tersedia secara online. Menurut Kurniawan dalam Hardiansyah (2011:107), istilah "e-gov" mencakup berbagai macam inisiatif dalam sektor publik yang memanfaatkan TIK untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan efisiensi operasi pemerintahan.

Menurut Grant (2010:1), salah satu unsur dari tata kelola pemerintahan digital adalah E-government. E-Government, atau pemerintahan elektronik, adalah pemberian layanan publik melalui teknologi informasi dan komunikasi, khususnya Internet. Layanan online dibuat lebih mudah untuk diakses. Dalam upaya memanfaatkan TIK, E-Government didefinisikan oleh Suaedi dan Wardianto (2010: 54), layanan publik yang lebih baik akan disediakan oleh pemerintah yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Selain itu, pengeluaran publik dapat dikurangi dengan bantuan E-Government.

Ketika sistem e-gov suatu negara sudah mapan, hal ini akan meningkatkan standar hidup warganya. Pemerintah, masyarakat, dan bisnis dapat bekerja sama secara lebih efektif dengan bantuan teknologi informasi yang diwajibkan oleh pemerintah. Salah satu metode yang dapat diukur dan dicapai untuk pengembangan sistematis adalah dengan berinovasi dalam penerapan e-gov. masyarakat dapat menilai kualitas e-government yang ditampilkan di situs web berdasarkan tampilannya, seberapa akurat dan mutakhir informasinya, seberapa baik cara kerjanya, dan fitur-fitur apa saja yang ditawarkan.

2.4.2 Tujuan *Electronic Government*

Penerapan e-gov pada dasarnya adalah untuk meningkatkan dan memodernisasi administrasi pemerintah, maka tujuannya terkait langsung dengan tanggung jawab utama pemerintah itu sendiri. Berbagai upaya sedang dilakukan untuk menyusun struktur pemerintahan melalui penggunaan teknologi telekomunikasi dan informasi yang sedang berkembang.

Sementara itu, e-gov diperintahkan untuk memenuhi empat tujuan, dalam Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Pemerintahan Elektronik:

- a. Terciptanya jaringan informasi dan transaksi yang mudah bagi masyarakat yang melayani kepentingan umum dan komprehensif dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun tanpa terbatas oleh waktu.
- b. Perekonomian nasional yang lebih baik dan adaptasi yang lebih cepat terhadap perubahan dan persaingan perdagangan internasional dapat dicapai melalui pembentukan hubungan interaksi dengan sektor korporasi.
- c. Menciptakan jalan bagi wacana publik dan membangun metode bagi warga negara untuk berkomunikasi dengan lembaga-lembaga pemerintah sehingga mereka dapat memiliki suara dalam pembuatan kebijakan.
- d. Memfasilitasi transaksi dan pelayanan antara instansi-instansi pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki otonomi dengan membangun sistem manajemen dan prosedur kerja yang transparansi dan efisien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.3 Elemen *Electronic Government*

Menurut penelitian dan studi yang dilakukan di Harvard JFK School of Government, ada tiga faktor yang harus diperhatikan dengan seksama ketika menerapkan prinsip-prinsip digitalisasi pada sektor publik (Indrajit, 2002:15). Berikut ini adalah penjelasannya:

a. *Support*

Dukungan merupakan elemen pertama yang sangat penting dimiliki oleh pemerintah, serta niat dari pejabat publik dan politik dalam mengimplementasikan konsep e-gov. Adapun dukungan yang diharapkan tersebut sebagai berikut:

- 1) Mengakui kerangka kerja e-gov sebagai komponen penting bagi negara untuk mewujudkan tujuan dan sasarannya.
- 2) Upaya kolaboratif lintas sektoral untuk mengembangkan gagasan ini melalui penempatan sumber daya (manusia, waktu, tenaga kerja, keuangan, informasi, dan lainnya) di semua tingkat pemerintahan.
- 3) Menumbuhkan suasana yang mendukung pertumbuhan e-government dengan membangun berbagai infrastruktur dan suprastruktur pendukung.
- 4) Menyampaikan gagasan e-government kepada seluruh pejabat dan masyarakat luas dengan menggunakan berbagai kampanye empati secara adil, konsisten, gigih, dan komprehensif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. *Capacity*

Kedua, harus ada kapasitas, yang mengacu pada kemampuan atau pemberdayaan pemerintah untuk mewujudkan e-gov. Inilah tiga hal minimal yang harus dimiliki oleh negara:

- 1) Sumber daya dana dan sumber daya lainnya yang memadai untuk meluncurkan program e-government.
- 2) Agar berhasil melaksanakan ide e-government, harus ada infrastruktur teknologi informasi yang sesuai dan tersedia.
- 3) Tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas sangat penting untuk memastikan bahwa keuntungan dari e-Government dapat direalisasikan melalui implementasinya.

c. *Value*

Masyarakat secara umum dan pemerintah secara khusus mendapatkan keuntungan dari kehadiran e-gov. Agar inisiatif e-gov pemerintah benar-benar bermanfaat bagi masyarakat, sangat penting untuk melakukan evaluasi yang cermat sebelum disetujui untuk dikembangkan.

Jika digabungkan, ketiga komponen tersebut di atas akan menjadi komponen penting dalam e-gov dan menjadi faktor keberhasilan utamanya. Gagasan e-gov di Indonesia dapat dibangun dan dikembangkan dengan bantuan aspek-aspek ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2.4.4 Karakteristik *Electronic Government*

Penerapan E-government membawa dampak positif terhadap peningkatan hubungan antara pemerintah dan berbagai pihak lainnya. Layanan ini diharapkan dapat mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih optimal. Dalam pelaksanaannya, E-government membentuk empat kategori hubungan baru yang muncul dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Indrajit, 2002), yaitu sebagai berikut:

a) Government to Citizens (G-to-C)

G-to-C adalah interaksi antara pemerintah dengan masyarakat melalui teknologi informasi untuk memudahkan akses layanan publik sehari-hari.

b) Government to Business (G-to-B)

G-to-B menyediakan informasi dan layanan pemerintah bagi pelaku usaha, guna mendukung aktivitas bisnis dan membangun kerja sama yang saling menguntungkan.

c) Government to Government (G-to-G)

G-to-G mencakup kerja sama dan komunikasi antar instansi pemerintahan, baik dalam negeri maupun antarnegara, untuk kelancaran administrasi dan hubungan lintas sektor.

d) Government to Employees (G-to-E)

G-to-E ditujukan guna mendorong peningkatan kinerja serta kesejahteraan para pegawai pemerintah melalui sistem internal berbasis teknologi.

2.5 Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)

2.5.1 Defenisi Aplikasi Mobile JKN

Pada tanggal 16 November 2017, BPJS Kesehatan merilis sebuah aplikasi, yaitu Aplikasi Mobile JKN, untuk meningkatkan layanan bagi peserta JKN (Humas BPJS, 2017). Salah satu model bisnis BPJS Kesehatan bertransformasi secara digital adalah melalui Aplikasi Mobile JKN. Model ini awalnya dirancang untuk mengelola cabang atau institusi kesehatan, namun kini dapat dimanfaatkan untuk mempermudah peserta kapanpun dan dimanapun. Banyak layanan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan kesehatan, telah tersedia melalui aplikasi Mobile JKN. Seberapa efektif pengguna menggunakan dan mengimplementasikan aplikasi Mobile JKN menentukan tingkat kegunaan aplikasi tersebut; setelah itu, aplikasi tersebut dapat membantu masyarakat. Salah satu bentuk inovasi pemerintah adalah e-government berbasis kesehatan, dan dalam hal ini adalah BPJS Kesehatan melalui Mobile JKN. Membantu anggota masyarakat untuk mendapatkan akses layanan kesehatan adalah tujuan utama dari aplikasi ini.

Supaya dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat di masa depan, aplikasi Mobile JKN ini dibuat dengan mempertimbangkan segala kemudahan. Selain itu, aplikasi Mobile JKN ini juga harus bisa digunakan oleh masyarakat dari berbagai latar belakang sosial ekonomi, hal ini sejalan dengan prinsip, ruang lingkup, dan standar pelayanan kesehatan yang menyatakan Setiap individu seharusnya memiliki kesempatan yang setara untuk mengakses pelayanan kesehatan tanpa melihat lokasi, status sosial ekonomi, dan kemampuan membayar. Jadi, aplikasi Mobile JKN

merupakan hal yang sangat penting bagi BPJS Kesehatan karena memudahkan masyarakat untuk menggunakan layanan perusahaan. Dedikasi BPJS Kesehatan untuk memberikan akses yang mudah dan pelayanan yang prima kepada para peserta ditunjukkan dengan diciptakannya aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini memberikan banyak informasi mengenai program JKN kepada para peserta.

BPJS merilis sebuah produk berupa aplikasi yang diberi nama Mobile JKN, yang bertujuan untuk mengurangi antrean di setiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan dengan menyediakan layanan terbaik bagi masyarakat. Kantor Cabang BPJS Kesehatan sendiri berfungsi sebagai tempat masyarakat menyelesaikan berbagai keperluan administratif. Dengan menggunakan aplikasi ini, akan lebih sedikit orang yang mengantri di kantor BPJS Kesehatan. Ada banyak keuntungan menggunakan aplikasi ini, seperti kemampuan untuk mendaftar dan memperbarui informasi kepesertaan, mengakses data peserta dan keluarga, mengecek tagihan iuran, menerima pelayanan kesehatan, menyampaikan pengaduan, serta meminta informasi seputar JKN-KIS.

2.5.2 Manfaat Aplikasi Mobile JKN

Beberapa fitur yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Memudahkan pengambilan nomor antrian di fasilitas kesehatan seperti puskesmas, klinik, dan dokter keluarga.
- 2) Memberikan akses untuk berkonsultasi dengan dokter secara online.
- 3) Memudahkan pendaftaran autodebet iuran JKN secara digital.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Menyediakan fitur skrining riwayat kesehatan mandiri.
- Memudahkan akses informasi profil dan layanan kesehatan peserta JKN-KIS.
- Menghemat waktu dan tenaga karena tidak perlu mengantri lama di fasilitas kesehatan.
- Memudahkan peserta melihat dan melakukan pembayaran iuran.
- Mengidentifikasi lokasi pengguna dan menampilkan informasi terkait Kantor BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), serta Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL).
- Akses layanan kesehatan dan administrasi kepesertaan bisa diakses kapanpun dan dimanapun menggunakan smartphone.

Gambar 2.1

Fitur-Fitur Aplikasi Mobile JKN



Sumber: Aplikasi Mobile JKN

Telah terjadi integrasi fungsi perangkat seluler ke dalam pembuatan aplikasi seluler. Kegunaan aplikasi seluler telah berkembang untuk mencakup berbagai kegiatan, termasuk namun tidak terbatas pada hiburan, pendidikan, perdagangan, dan banyak lagi. Pada aplikasi Mobile JKN terdapat 19 fitur yaitu: 1) Informasi Program JKN, 2) Info Lokasi Faskes, 3) Info Ketersediaan Tempat Tidur, 4) Pendaftaran Baru Peserta, 5) Info Peserta, 6) Pendaftaran Pelayanan (Antrean), 7) Konsultasi Dokter, 8) Info Jadwal Tindakan Operasi, 9) Pengaduan Layanan JKN, 10) Perubahan Data Peserta, 11) Info Iuran, 12) Pendaftaran Auto Debit, 13) Info Riwayat Pembayaran, 14) Skrining Riwayat Kesehatan, 15) Info Riwayat Pelayanan, 16) Info Virtual Account, 17) Bugar, 18) Rencana Pembayaran Bertahap, 19) Minum Obat.

2.5.3 Cara Daftar BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN

Berikut cara mendaftar BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN:

- 1) Aplikasi Mobile JKN resmi BPJS Kesehatan dapat diunduh di Google Play dan Apple Store
- 2) Instal aplikasi dan selanjutnya buka aplikasi.
- 3) Klik menu pendaftaran peserta baru.
- 4) Pilih "Pendaftaran Peserta Baru" dari menu pilihan.
- 5) Pilih kotak yang bertuliskan "Saya menyetujui syarat dan ketentuan".
- 6) Setelah Anda memasukkan NIK e-KTP Anda, nama anda dan nama anggota keluarga Anda otomatis akan muncul.
- 7) Pastikan Anda memasukkan semua informasi anggota keluarga Anda.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 8) Masukkan alamat email dan nomor ponsel Anda, kemudian selesaikan proses pendaftaran untuk memperoleh nomor Virtual Account (VA).
- 9) Lakukan pembayaran iuran melalui atm atau bank yang ditentukan oleh BPJS Kesehatan.
- 10) Hubungi BPJS Kesehatan jika Anda mengalami kesulitan dalam mendaftar atau belum menerima nomor peserta.

2.6 *Electronic Government dalam Pandangan Islam*

E-Government merupakan konsep yang mencakup seluruh kegiatan di sektor publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah, yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoptimalkan proses pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Konsep ini berhubungan dengan kemampuan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, serta antarinstansi pemerintah. Dalam perspektif Islam, e-government dipandang sejalan dengan pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi (Iptek) sebagaimana yang diungkapkan oleh Nasrullah (2017).

Al-Qur'an dan Hadis memuat banyak ayat yang menjelaskan keterkaitan antara ajaran Islam dan ilmu pengetahuan, termasuk penggunaannya yang kita kenal sebagai ilmu pengetahuan dan teknologi (Iptek). Keterkaitan ini muncul dalam berbagai bentuk, seperti perintah yang bersifat wajib, anjuran untuk mempelajari, pernyataan, hingga sindiran. Semua ini menggambarkan eratnya hubungan antara Islam dan Iptek,

yang tidak bisa dipisah satu sama lain. Secara tegas, hubungan antara Islam dan Iptek bersifat sangat erat dan saling menyatu. Menurut pandangan Islam, Iptek dipandang sebagai sarana untuk mengalihkan suatu sumber daya menjadi sumber daya lain yang memiliki nilai lebih tinggi, sebagaimana tertuang dalam Surah Ar-Ra'd ayat 11:

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَلٍ

“Manusia senantiasa didampingi oleh malaikat-malaikat yang bergantian menjaganya, baik dari depan maupun dari belakang, sesuai dengan perintah Allah. Sesungguhnya, Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, kecuali mereka sendiri berusaha untuk mengubah apa yang ada dalam diri mereka. Dan apabila Allah telah menetapkan keburukan menimpa suatu kaum, maka tidak ada satu pun yang dapat menolaknya, dan mereka pun tidak akan memiliki pelindung selain Allah” (Q.S. Ar-Ra'd ayat 11).

Dari ayat tersebut, jelaslah bahwa Al-Qur'an selalu menganjurkan penggunaan teknologi untuk membuat kehidupan manusia menjadi lebih baik. Karena mereka mampu mengubah nasib mereka, usaha mereka haruslah menjadi sebuah ekspresi penghargaan. Pada dasarnya, ketika Anda bersyukur atas pencapaian Anda, anda akan terus berupaya untuk membuatnya menjadi lebih baik, sehingga kesuksesan Anda akan terus meningkat. Secara garis besar, teknologi juga disebutkan dalam Al-Qur'an. Meskipun Al-Qur'an bukanlah buku tentang kosmologi, biologi, atau ilmu pengetahuan

secara umum, namun Al-Qur'an membahas secara rinci tentang kemajuan teknologi. Ini semua merupakan bagian dari kisah alam semesta dan proses alam lainnya, serta asal-usul semua makhluk hidup, termasuk manusia.

Rasulullah SAW juga sering menegaskan kepada para sahabat bahwa tindakan yang menyusahkan orang lain tidak disukai oleh Allah SWT. Dari Abi Shirmah radhiyallahu ‘anhu, Rasulullah SAW bersabda:

مَنْ ضَارَّ مُسْلِمًا ضَارَّهُ اللَّهُ, وَمَنْ شَأَّقَ مُسْلِمًا شَقَّ اللَّهُ عَلَيْهِ

Artinya: *“Barangsiapa yang memberi kemudharatan kepada seorang muslim, maka Allah akan memberi kemudharatan kepadanya, barangsiapa yang merepotkan (menyusahkan) seorang muslim maka Allah akan menyusahkan dia.”* (HR. Abu Dawud dan At-Tirmidzi).

Hadist diatas mengajarkan bahwa menyusahkan orang lain, khususnya sesama umat Muslim, merupakan perbuatan yang sangat tidak disukai oleh Allah SWT. Dalam konteks pelayanan kesehatan, hal ini relevan dengan upaya untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan akses layanan kesehatan. Dengan adanya inovasi layanan kesehatan melalui Mobile JKN, diharapkan dapat mengurangi kesulitan dan kerepotan yang dihadapi oleh peserta dalam mengakses layanan kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan peserta untuk mengakses informasi, mendaftar, dan memanfaatkan layanan kesehatan kapan saja dan di mana saja, sehingga mengurangi beban dan kesulitan yang sering dialami oleh masyarakat dalam proses pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, Inovasi Mobile JKN sejalan dengan ajaran hadis ini, yang mendorong untuk mempermudah dan tidak menyusahkan sesama umat.

Kita dapat melihat perspektif Islam tentang sains dan teknologi dalam berbagai penjelasan yang diberikan di atas. Ada beberapa referensi tentang sains dan teknologi dalam pedoman utama Islam yaitu Al-Qur'an, yang menunjukkan hubungan erat agama ini dengan bidang-bidang tersebut. Sebagai hasilnya, pengetahuan ilmiah modern dan kemajuan teknologi merupakan hasil langsung dari makna Al-Qur'an yang sebenarnya. Al-Qur'an memiliki banyak seruan yang menginspirasi orang untuk berpikir kritis dan mencapai potensi intelektual penuh mereka (Adelia Khairani, 2021).

2.7 Penelitian Terdahulu

1. Baskila (2023) "Pemanfaatan Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Pada Masyarakat Di Kota Meulaboh".

Hasil Penelitian: Aplikasi Mobile JKN mempermudah peserta BPJS Kesehatan mengakses layanan seperti antrian online, perubahan data, dan kartu digital, sehingga mengurangi waktu dan biaya. Keunikan dan fitur multi fungsinya meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna. Namun, masih ada kendala seperti literasi digital rendah dan infrastruktur teknologi yang terbatas, sehingga pengembangan aplikasi dan sosialisasi lebih lanjut diperlukan.

Perbedaan Penelitian: Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan teori inovasi menurut Everett M. Rogers sedangkan penelitian ini menggunakan teori inovasi menurut Fachrian dan Ode.

2. Zebua (2024) “Implementasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Kota Medan”.

Hasil Penelitian: Meskipun tujuannya tercapai, namun menurut penelitian tersebut, penyebaran aplikasi mobile JKN di Kota Medan tidak berjalan dengan baik. Meskipun Aplikasi Mobile JKN menawarkan penghematan uang bagi peserta JKN di Kota Medan, kenyamanan, dan kesempatan untuk mengakses layanan kapanpun dan dimanapun, namun mereka yang kurang melek teknologi atau sudah berusia lanjut tidak merasakan manfaat ini.

Perbedaan Penelitian: Tujuan penelitian penulis adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat inovasi penggunaan aplikasi Mobile JKN, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan aplikasi Mobile JKN dalam memberikan pelayanan BPJS Kesehatan.

3. Sagala dan Hajad (2022) “Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kota Subulussalam”.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Subulussalam telah mengalami perkembangan yang positif. Bukti dari hal ini dapat dilihat dari persentase pengguna aplikasi Mobile JKN yang telah mendapatkan pelatihan dari BPJS Kesehatan, FKTP, dan rumah sakit. Kantor BPJS Subulussalam merupakan lokasi utama dari upaya peningkatan layanan inovatif dalam studi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perbedaan Penelitian: Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan teori inovasi menurut Everett M. Rogers sedangkan penelitian ini menggunakan teori inovasi menurut Fachrian dan Ode. Perbedaan juga terletak pada perbedaan lokasi penelitian.

4. Putri, Wijaya, dan Supriliyani (2024) “Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)”.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN telah berhasil meningkatkan kualitas layanan sejak pertama kali diimplementasikan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa informasi yang tersedia dalam aplikasi tersebut informatif, aplikasi mematuhi Service Level Agreement (SLA), pengguna aplikasi puas dengan aplikasi tersebut, dan aplikasi tersebut memberikan pengaruh positif bagi BPJS Kesehatan dan pengguna aplikasi sebagai peserta JKN. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala praktis yang perlu diperbaiki lebih lanjut pada aplikasi Mobile JKN. Kurangnya minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN dan sistem yang kurang baik menjadi penyebabnya.

Perbedaan Penelitian: Tujuan dari penelitian penulis adalah untuk mengkaji inovasi penggunaan aplikasi Mobile JKN, sedangkan Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana efektivitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi JKN Mobile. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian ini juga terletak pada perbedaan lokasi penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Angelita (2021) “Inovasi dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Di Jakarta Selatan”

Hasil Penelitian: Hasil dari penelitian ini adalah analisis penerapan aplikasi mobile JKN di Subulussalam sudahlah optimal. Hal ini dapat terlihat dari berbagai kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan Cabang Kota Subulussalam, yakni sosialisasi mulai dari frotnliner yang selalu mengedukasikan aplikasi kepada masyarakat/peserta setelah mendapatkan pelayanan secara konvensional, penyediaan staf di depan Kantor BPJS, brosur, media sosial, FKTP-FKTP, Rumah Sakit Umum Daerah Subulussalam dan mahasiswa yang turun lapangan.

Perbedaan Penelitian: Penelitian yang dilakukan penulis bertujuan untuk menganalisis inovasi layanan aplikasi Mobile JKN, namun penelitian ini menggunakan teori efektivitas layanan untuk menganalisis efektivitas program layanan publik Mobile JKN. Salah satu hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah lokasi pelaksanaannya yang berbeda.

2.8 Definisi Konsep

Agar lebih mudah dalam menganalisis dan membatasi ruang lingkup penelitian, penulis akan menjelaskan beberapa pengertian terkait penelitian ini, sebagai berikut:

1. Nicholas mengutip Harbani Pasolong (2010: 8), Administrasi publik adalah perpaduan antara teori dan praktik yang bertujuan untuk membuat kebijakan publik menjadi lebih responsive, efisien dan efektif terhadap tuntutan masyarakat

dan untuk meningkatkan kesadaran akan adanya hubungan antara pemerintah dengan masyarakat.

- ii. Menurut Kurniawan dalam (Pasolong, 2007:128), pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan peraturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan.
- iii. Menurut Said (2007:27) bahwa inovasi merupakan perubahan yang disengaja menuju perbaikan masyarakat dan berbagai aspeknya melalui pengenalan teknologi baru dan pemanfaatan peralatan dan sumber daya yang sebelumnya tidak dimanfaatkan dalam lingkup lembaga pemerintah tertentu dengan bantuan lembaga lain yang terkait.
- iv. Menurut Kurniawan dalam Hardiansyah (2011:107), istilah "e-gov" mencakup berbagai macam inisiatif dalam sektor publik yang memanfaatkan TIK untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan efisiensi operasi pemerintahan.
- v. Aplikasi Mobile JKN merupakan bentuk peralihan digital dari model bisnis BPJS Kesehatan, yang awalnya berfokus pada layanan administrasi di kantor cabang atau institusi kesehatan. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi peserta, memungkinkan mereka mengakses layanan kapanpun dan dimanapun tanpa terikat oleh waktu.

2.9 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah usaha untuk menjelaskan ruang lingkup masalah penelitian berdasarkan variabel dan indikator yang sudah ditentukan sesuai dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teori. Konsep ini dirancang agar dapat digunakan dalam pengukuran lapangan, sehingga analisis penelitian dapat dilakukan tanpa adanya perbedaan interpretasi.

Tabel 2.1
Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Teori Inovasi Pelayanan Menurut Everett M. Rogers dalam Suwarno (2008: 16-18)	Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	Memberikan kemudahan yang lebih dibandingkan sistem layanan sebelumnya
		Kemanfaatan Inovasi
	Compatibility (Kesesuaian)	Kesesuaian inovasi sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku
		Kesesuaian inovasi dengan kebutuhan
	Complexity (Kerumitan)	Memiliki tingkat kerumitan dibandingkan inovasi sebelumnya tetapi menawarkan cara yang lebih baik
	Trialability (Kemungkinan Dicoba)	Inovasi dapat dicoba
		Inovasi dapat diterima
	Observability (Kemudahan Diamati)	Inovasi dapat dilihat segi ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik

Sumber: Everett M. Rogers dalam Suwarno (2008: 16-18)

2.10 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah model konseptual yang menunjukkan keterkaitan antara teori dan berbagai isu yang telah diakui. Peneliti dalam penelitian ini melakukan beberapa hal, salah satunya adalah menyusun sebuah kerangka pemikiran terkait objek yang akan diteliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

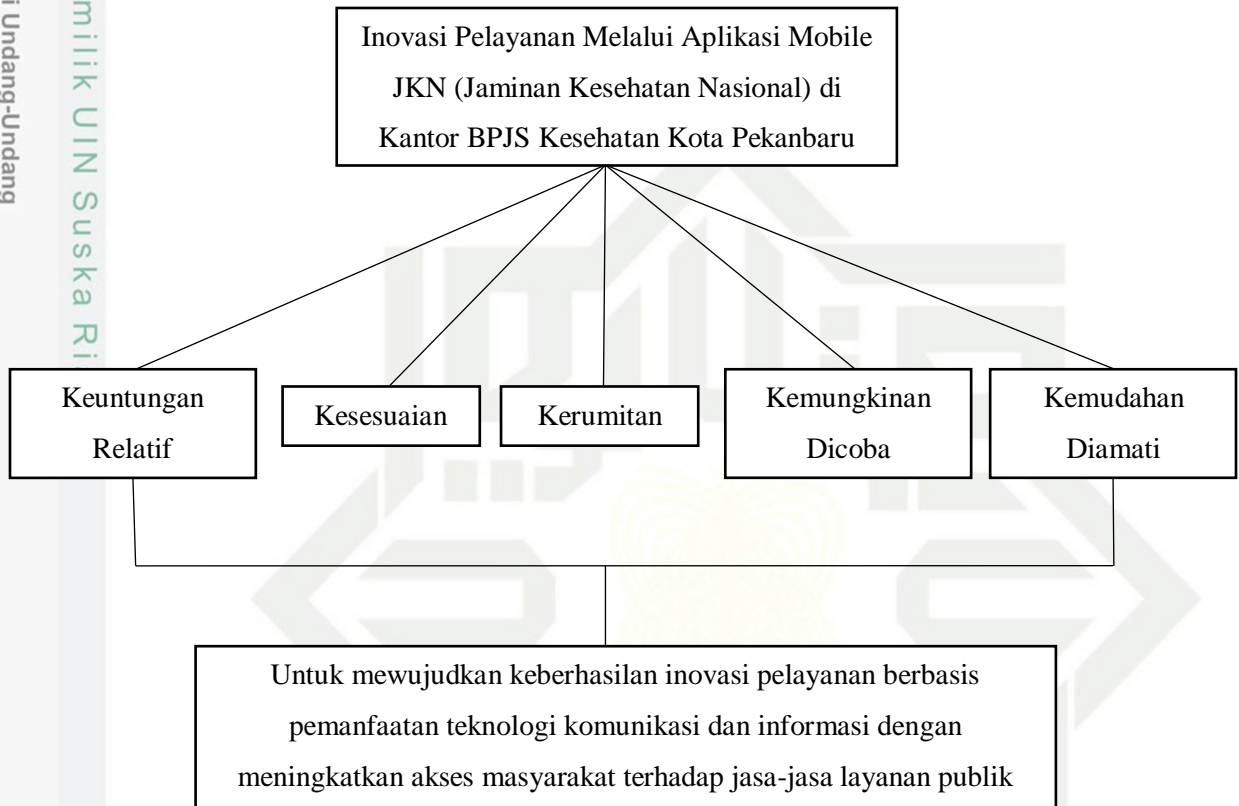
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini dirancang berdasarkan fenomena pelayanan kesehatan yang belum berjalan secara maksimal kepada masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah telah meluncurkan berbagai program guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan, salah satunya adalah aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan melalui Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) di Kantor BPJS Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori keberhasilan inovasi pelayanan yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers, yang meliputi lima aspek utama: keuntungan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemampuan untuk diuji coba, dan kemudahan untuk diamati.

Di bawah ini adalah gambar kerangka pemikiran yang akan digunakan dalam penelitian ini:

Gambar 2.2**Kerangka Pikir Penelitian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian deskriptif-kualitatif ini bertujuan untuk membahas isu-isu seputar pengenalan inovasi ke dalam aplikasi Mobile JKN. Dalam hal mempelajari fenomena, penelitian kualitatif adalah cara yang tepat. Menurut Banister et al (dalam Herdiansyah, 2011:8), “Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk memahami dan menggambarkan suatu fenomena, mengeksplorasi kejadian tersebut secara mendalam, serta memberikan penjelasan terhadap fenomena yang menjadi fokus penelitian”. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran secara rinci tentang Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan di Cabang Pekanbaru secara sistematis, faktual, dan akurat.

3.2 Tempat Penelitian

Seluruh wilayah di mana kejadian atau fenomena tersebut dicatat dikenal sebagai lokasi penelitian. Dalam hal ini, lokasi yang dipilih untuk penelitian adalah Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru, Riau. Peneliti memilih Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru sebagai lokasi penelitian untuk program Mobile JKN karena tempat ini merupakan pusat pelayanan BPJS Kesehatan di wilayah Pekanbaru, yang memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung pelaksanaan inovasi layanan Mobile JKN dalam membantu peserta. Sebagai lembaga yang mengelola jaminan kesehatan nasional, BPJS Kesehatan memiliki tanggung jawab besar dalam

meningkatkan kualitas akses layanan bagi masyarakat. Oleh karena itu, pengkajian terhadap penggunaan Mobile JKN di kantor pusat layanan ini akan memberikan data yang relevan dan akurat mengenai bagaimana aplikasi tersebut dimanfaatkan oleh masyarakat dan apakah keberadaannya dapat mempermudah proses administrasi dan akses informasi bagi peserta.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Ketika memutuskan bagaimana mengumpulkan informasi untuk sebuah penelitian, sangat penting untuk memikirkan dari mana data akan diperoleh. Kata-kata dan tindakan adalah bentuk utama dari data dalam penelitian kualitatif, dengan data tambahan yang berasal dari sumber-sumber seperti dokumen dan sumber-sumber lainnya (Lofland dalam Moleong, 2014:157). Terkait dengan hal tersebut, sumber-sumber berikut menyediakan data untuk penelitian ini:

3.1.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan saat penelitian dilakukan. Peneliti mengumpulkan data primer melalui metode survei dan observasi. Metode survei dilakukan dengan mencatat data primer melalui kegiatan tanya jawab untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Sementara itu, metode observasi digunakan sebagai cara lain dalam pengumpulan data primer, di mana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan memperoleh informasi yang sedang berlangsung secara langsung. Pengumpulan data primer merupakan proses pengambilan data secara langsung di lokasi penelitian. Data ini dapat diperoleh melalui berbagai metode, antara lain:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi undang-undang
UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

a) Observasi

Observasi merujuk pada proses observasi serta pencatatan terhadap fenomena yang sedang di teliti, sebagai salah satu metode penghimpunan data observasi dijalankan melalui metode melakukan pengamatan langsung aktivitasnyayang tengah berlangsung atau yang sedang berlangsung (Sudaryono, 2019). Dalam penelitian ini, observasi dijalankan melalui mendatangi lokasi, menjalankan pendekatan, dan mengamati objek penelitian secara langsung untuk mengumpulkan data awal serta data sekunder dari instansi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

b) Wawancara

Dalam penelitian kualitatif, wawancara dapat dilakukan secara langsung tatap muka dengan partisipan ataupun melalui sambungan telepon. Jenis wawancara ini umumnya menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang tidak terstruktur secara ketat, agar partisipan memiliki kebebasan untuk mengungkapkan pandangan dan pendapat mereka secara lebih leluasa (Creswell, 2015:225).

3.1.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen pribadi maupun dokumen resmi lembaga yang memiliki kaitan dengan fokus penelitian. Dalam konteks ini, data sekunder yang digunakan meliputi arsip dan laporan yang tersedia di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. Adapun sumber data dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Buku panduan layanan BPJS Kesehatan
- 2) Peraturan serta kebijakan terkait pelaksanaan BPJS Kesehatan
- 3) Data statistik kepesertaan dari BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru

- 4) Literatur, arsip, dan berbagai data pendukung lainnya

3.4 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, subjek yang diteliti telah disesuaikan dengan fokus kajian yang ditetapkan. Subjek tersebut berperan sebagai informan yang memberikan penjelasan atas data yang diperlukan. Pemilihan informan selanjutnya dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel sumber data berdasarkan pertimbangan khusus, salah satunya adalah memilih informan yang dianggap paling memahami informasi yang dibutuhkan (Sugiyono, 2014). Informan dalam penelitian ini meliputi:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala Mutu Layanan Kepesertaan	1
2.	Koordinator Mutu Layanan Kepesertaan	1
3.	Petugas Bilik Anjungan	2
4.	Pengguna Aplikasi Mobile JKN	10
Jumlah		14

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan tujuan memperoleh informasi yang tepat dan akurat dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan antara lain:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pengumpulan data secara alami di kantor. Observasi ini dilakukan di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dengan pengamatan secara langsung datang ke kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

b) Wawancara

Dengan melakukan wawancara, peneliti dapat memahami lebih mendalam fenomena yang terjadi. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan kepala mutu layanan dan kepesertaan, koordinator frontliner, serta masyarakat untuk melengkapi dan memperkaya data terkait permasalahan yang ada, sekaligus mengungkap bagaimana inovasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

c) Dokumentasi

Dokumentasi berupa pengambilan foto atau rekaman digunakan dalam proses pengamatan dengan tujuan untuk melihat bagaimana inovasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

3.6 Teknik Analisa Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2011:125), tahapan dalam menganalisis data meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Reduksi Data

Reduksi data meliputi merangkum, memilih arah penelitian, memfokuskan isi penelitian dan mencari referensi. Hal ini memungkinkan interpretasi yang lebih jelas atas semua hasil setelah pengurangan dan memudahkan peneliti mengumpulkan data tambahan.

2) Penyajian Data

Penyajian data atau informasi dilakukan berdasarkan hasil pengamatan langsung dan temuan selama observasi, baik disusun dalam bentuk tabel maupun skema, dengan tujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh serta mempermudah dalam penarikan kesimpulan.

3) Penarikan Kesimpulan

Data yang telah dikumpulkan kemudian akan dirangkum dalam bentuk kesimpulan. Proses penarikan kesimpulan dilakukan setelah seluruh data dianalisis secara menyeluruh dan dikaji berdasarkan konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kota Pekanbaru

Pada masa lampau, wilayah yang kini dikenal sebagai Pekanbaru disebut Senapelan dan berada di bawah kepemimpinan seorang kepala suku yang disebut batin. Kawasan ini awalnya merupakan ladang, namun secara bertahap berkembang menjadi sebuah perkampungan. Seiring waktu, pemukiman Senapelan mengalami relokasi ke wilayah baru yang kemudian dinamakan Dusun Payung Sekaki, yang terletak di tepian muara Sungai Siak.

Pada masa itu, nama Payung Sekaki belum dikenal luas, yang lebih populer adalah Senapelan. Pertumbuhan dan perkembangan wilayah Senapelan memiliki keterkaitan yang erat dengan dinamika Kerajaan Siak Sri Indrapura. Sejak Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah menetap di kawasan Senapelan, beliau mendirikan istananya di Kampung Bukit, yang lokasinya berdekatan dengan permukiman Senapelan. Diperkirakan, lokasi istana tersebut berada di sekitar area Masjid Raya Pekanbaru saat ini.

Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah memiliki gagasan untuk mendirikan sebuah pasar di wilayah Senapelan, namun upaya tersebut tidak mencapai perkembangan yang diharapkan. Inisiatif ini kemudian diteruskan oleh putranya, Raja Muda Muhammad Ali, yang memindahkan lokasi pasar ke area yang kini dikenal sebagai sekitar Pelabuhan Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada hari Selasa, 21 Rajab 1204 Hijriah atau bertepatan dengan 23 Juni 1784 Masehi, melalui musyawarah para datuk dari empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar, dan Kampar) nama wilayah Senapelan resmi diubah menjadi "Pekan Baharu". Peristiwa ini kemudian ditetapkan sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Sejak saat itu, nama Senapelan mulai ditinggalkan dan masyarakat lebih mengenal wilayah tersebut dengan sebutan "Pekan Baharu", yang dalam penggunaan sehari-hari disebut sebagai Pekanbaru.

Kota Pekanbaru terdiri dari 15 kecamatan dan 83 kelurahan, dengan total luas wilayah mencapai 632,26 km². Berikut adalah daftar luas wilayah masing-masing kecamatan di Kota Pekanbaru:

Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Pekanbaru

No	Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)	Persentase (%)
1.	Payung Sekaki	35,50	5,63
2.	Tuahmadani	29,84	4,73
3.	Binawidya	36,59	5,80
4.	Bukit Raya	22,05	3,49
5.	Marpoyan Damai	29,74	4,70
6.	Tenayan Raya	114,40	18,12
7.	Kulim	56,87	9,01
8.	Lima Puluh	4,04	0,64
9.	Sail	3,26	0,52
10.	Pekanbaru Kota	2,26	0,36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11.	Sukajadi	3,76	0,59
12.	Senapelan	6,65	1,05
13.	Rumbai	61,86	9,90
14.	Rumbai Barat	86,01	13,63
15.	Rumbai Pesisir	138,31	21,91
Jumlah		632,26	100,00

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 tanggal 7 September 1987, wilayah administratif Kota Pekanbaru mengalami perluasan dari sekitar 62,96 km² menjadi 446,50 km², yang terdiri atas 8 kecamatan dan 45 kelurahan/desa. Selanjutnya, hasil pengukuran dan pematokan di lapangan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Tingkat I Riau menetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru sebesar 532,26 km². Secara geografis, Kota Pekanbaru memiliki posisi strategis karena terletak pada jalur Lintas Timur Sumatera, yang menghubungkannya dengan kota-kota besar seperti Medan, Padang, dan Jambi. Wilayah administratif Pekanbaru berbatasan dengan Kabupaten Siak di bagian utara dan timur, serta Kabupaten Kampar dan Pelalawan di bagian barat dan selatan. Kota ini juga dilintasi oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur dan berada pada ketinggian antara 5 hingga 50 meter di atas permukaan laut. Dengan iklim tropis, suhu udara maksimum di Pekanbaru berkisar antara 34,1°C hingga 35,6°C, dan suhu minimum antara 20,2°C hingga 23,0°C. Perluasan wilayah ini menjadikan Pekanbaru sebagai pusat pertumbuhan ekonomi dan transportasi di wilayah Riau dan sekitarnya. Sebagai simpul penting dalam jaringan

transportasi Sumatera, Pekanbaru memainkan peran vital dalam konektivitas antarwilayah di Pulau Sumatera.

Kota Pekanbaru dilalui oleh Sungai Siak yang mengalir dari arah barat ke timur. Kota ini berada pada ketinggian antara 5 hingga 50 meter di atas permukaan laut . Secara astronomis, Pekanbaru terletak di antara 101°14' hingga 101°34' Bujur Timur dan 0°25' hingga 0°45' Lintang Utara. Iklim di Pekanbaru tergolong tropis, dengan suhu maksimum berkisar antara 34,1°C hingga 35,6°C, dan suhu minimum antara 20,2°C hingga 23,0°C. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 tanggal 7 September 1987, wilayah Kota Pekanbaru diperluas dari sekitar 62,96 km² menjadi sekitar 446,50 km². Hasil pengukuran oleh Badan Pertanahan Nasional menetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru sebesar 632,26 km².

- a. Sebelah Utara: berbatasan langsung dengan wilayah Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar.
- b. Sebelah Selatan: berbatasan langsung dengan wilayah Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Timur: berbatasan langsung dengan wilayah Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d. Sebelah Barat: berbatasan langsung dengan wilayah Kabupaten Kampar

4.2 Sejarah Berdirinya BPJS Kesehatan

Dasar hukum penyelenggaraan program BPJS Kesehatan adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jaminan Sosial (BPJS). Undang-undang ini menetapkan BPJS sebagai Lembaga hukum yang didirikan untuk melaksanakan program jaminan sosial, termasuk jaminan kesehatan, untuk menjamin adanya perlindungan yang pasti serta kesejahteraan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia.

BPJS Kesehatan adalah salah satu wujud perlindungan sosial oleh pemerintah kepada masyarakat Indonesia agar seluruh kebutuhan dasar kehidupan rakyat dapat terpenuhi dan tercukupi dengan baik dan layak. Dalam penyelenggaraan sistem jaminan kesehatan nasional, BPJS menggunakan prinsip-prinsip yang berpedoman pada kemanusiaan dan memaksimalkan keadilan sosial seluruh masyarakat Indonesia. Undang-undang ini mulai berlaku pada tanggal 25 November 2011 dan menjadi landasan hukum utama dalam penyelenggaraan jaminan sosial di Indonesia.

BPJS lahir sebagai hasil dari perubahan atas Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 yang membahas mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Akan tetapi, jauh sebelumnya, tepatnya pada tahun 1968, regulasi mengenai layanan kesehatan untuk pensiunan serta pegawai negeri (termasuk anggota ABRI dan PNS) telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 230 Tahun 1968. Pada masa itu, Menteri Kesehatan Prof. Dr. G.A. Siwabessy membentuk sebuah badan khusus di bawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, yang kemudian menjadi fondasi awal terbentuknya program Jaminan Kesehatan Nasional.

Pada tahun 1984, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 22 Tahun 1984 yang bertujuan untuk meningkatkan serta menjaga kualitas jaminan kesehatan secara profesional. Program asuransi kesehatan ini dikelola oleh Perum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Husada Bhakti. Kemudian, dengan terbitnya PP Nomor 69 Tahun 1991, perusahaan tersebut diberi kewenangan untuk memperluas keanggotaannya hingga mencakup organisasi komersial sebagai peserta sukarela.

Selanjutnya, pada tahun 1992, pemerintah kembali menetapkan regulasi baru melalui PP No. 6 Tahun 1992 yang mengatur perubahan status Perum menjadi perseroan terbatas (PT Persero). Transformasi ini memungkinkan sistem pengelolaan keuangan dan iuran pemerintah untuk dinegosiasikan, dengan tujuan meningkatkan kemandirian dalam pelayanan, manfaat, serta manajemen.

Pada tahun 2005, pemerintah melalui Departemen Kesehatan Republik Indonesia menetapkan PT Askes (Persero) sebagai pelaksana Program Jaminan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin (PJKMM/ASKESKIN), berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1241/MENKES/SK/XI/2004 dan No. 56/MENKES/SK/I/2005.

Pada awal tahun 2014, PT Askes Indonesia (Persero) secara resmi berganti nama menjadi BPJS Kesehatan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Pelaksanaan program ini didasarkan pada sejumlah prinsip sebagai berikut:

- a. Dilaksanakan secara serentak di seluruh wilayah Indonesia dengan mengedepankan asas gotong royong, sehingga terjadi mekanisme subsidi silang.
- b. Merupakan organisasi yang tidak berorientasi pada keuntungan (nirlaba).
- c. Mengadopsi prinsip-prinsip dalam sistem jaminan kesehatan sosial.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Menjamin akuntabilitas dan transparansi dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian, efisiensi, dan efektivitas.
- e. Menyediakan layanan yang adil dan dapat diakses (portabel) bagi seluruh peserta.
- f. Pemberian layanan kesehatan dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang melalui pendekatan managed care.

4.2.1 Lokasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Pekanbaru berlokasi di Jalan Tuanku Tambusai Ujung, Komp. 20 Ruko Nomor 6F-10J, Kelurahan Labuh Baru Barat, Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

4.2.2 Visi dan Misi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

a. Visi BPJS Kesehatan

“Terwujudnya Jaminan Kesehatan Yang Berkualitas Tanpa Diskriminasi.”

b. Misi BPJS Kesehatan

- 1) Memberikan pelayanan terbaik kepada peserta dan masyarakat
- 2) Memperluas kepesertaan program jaminan Kesehatan mencakup seluruh penduduk Indonesia
- 3) Bersama menjaga kesinambungan finansial program jaminan Kesehatan

4.2.3 Landasan Hukum BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan memiliki landasan hukum sebagai berikut:

- a) Pedoman Manajemen Pelayanan BPJS Kesehatan, yang meliputi:
 1. Pedoman Umum Tata Kelola (Good Governance) BPJS Kesehatan.
 2. Manual Dewan Pengurus BPJS Kesehatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kode Etik BPJS Kesehatan.

b) Dasar Hukum BPJS Kesehatan, yaitu:

1. Undang-Undang Dasar Tahun 1945.
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional.
3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

4.2.4 Manfaat BPJS Kesehatan

Sebagai badan yang menyelenggarakan layanan kesehatan, BPJS Kesehatan memiliki tujuan untuk menyediakan perlindungan kesehatan secara menyeluruh serta memberikan berbagai manfaat di bidang kesehatan, antara lain:

a) Pelayanan kesehatan tingkat pertama

Merupakan layanan kesehatan dasar yang disediakan oleh BPJS Kesehatan, mencakup berbagai tindakan non-spesialistik seperti: administrasi pelayanan, pemeriksaan dan pengobatan umum, konsultasi medis, penyediaan obat-obatan serta bahan medis yang habis pakai, layanan promotif dan preventif, tindakan medis non-spesialistik termasuk prosedur operatif, pemeriksaan penunjang di laboratorium tingkat pertama, rawat inap tingkat pertama sesuai dengan kebutuhan medis, serta layanan transfusi darah bila diperlukan.

b) Pelayanan medis rujukan lanjutan

Merupakan layanan kesehatan lanjutan yang diberikan atas rujukan, meliputi: konsultasi dengan tenaga medis terkait tindakan seperti transplantasi, pemberian

obat-obatan dan bahan medis yang habis pakai, layanan rehabilitasi medik, pemeriksaan dan layanan forensik, perawatan intensif di ruang rawat inap rumah sakit, serta pelayanan medis di fasilitas kesehatan tingkat lanjut lainnya.

4.2.5 Peserta BPJS Kesehatan

Peserta BPJS Kesehatan mencakup seluruh warga negara Indonesia, serta warga negara asing yang tinggal atau bekerja di Indonesia dalam kurun waktu minimal enam bulan, dan telah membayar iuran keanggotaan. Peserta ini terdiri dari beberapa kategori, antara lain:

- a) Individu yang tergolong tidak mampu dan fakir miskin, yang status kepesertaannya ditentukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kelompok ini termasuk dalam peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang iurannya ditanggung oleh pemerintah.
- b) Peserta Jaminan Kesehatan yang tidak termasuk dalam kategori Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI) meliputi: Pegawai Negeri Sipil (PNS), pejabat negara, anggota TNI dan Polri, karyawan swasta, serta warga negara asing yang bekerja di Indonesia setidaknya selama enam bulan. Selain itu, pegawai pemerintah non-PNS juga termasuk dalam kelompok Non-PBI.
- c) Peserta BPJS Kesehatan juga mencakup anggota keluarga yang menjadi tanggungannya, yaitu:
 1. Peserta yang menerima upah dapat mendaftarkan keluarga intinya sebagai tanggungan, meliputi pasangan (suami atau istri) serta anak-anak, baik anak kandung, anak angkat yang sah secara hukum, maupun anak tiri dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pernikahan resmi. Jumlah maksimal anggota keluarga yang dapat ditanggung adalah lima orang. Anak-anak yang dapat ditanggung harus memenuhi kriteria berikut:

- (a) Sedang mengikuti pendidikan formal dan berusia di bawah 21 tahun, atau maksimal 25 tahun.
 - (b) Tidak memiliki penghasilan sendiri dan belum pernah menikah.
2. Peserta yang merupakan pekerja mandiri atau bukan pekerja tetap dapat mendaftarkan anggota keluarga lain tanpa batas jumlah.
 3. Anggota keluarga seperti saudara kandung, ipar, serta asisten rumah tangga dapat dimasukkan sebagai anggota tambahan oleh peserta BPJS Kesehatan.
 4. Anak keempat dan seterusnya, orang tua kandung, serta mertua juga bisa diikutsertakan sebagai anggota keluarga tambahan oleh peserta BPJS Kesehatan.

4.2.6 Iuran BPJS Kesehatan

Kewajiban utama setiap peserta BPJS Kesehatan adalah membayar iuran, yang mencerminkan prinsip gotong royong dalam membantu peserta lain yang sedang mengalami kesulitan. BPJS Kesehatan telah menetapkan ketentuan pembayaran iuran sebagai berikut:

- a) Untuk peserta dari kelompok Penerima Bantuan Iuran (PBI), biaya iuran sepenuhnya ditanggung oleh pemerintah.
- b) Peserta yang bekerja sebagai pegawai instansi pemerintah (termasuk pejabat negara, anggota TNI, anggota Polri, Pegawai Negeri Sipil, dan pegawai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintah non-PNS), membayar iuran sebesar 5% dari gaji bulanan, yang dibagi menjadi 2% dibayar oleh peserta dan 3% ditanggung oleh pemberi kerja.

- c) Bagi peserta yang bekerja di BUMN, BUMD, dan perusahaan swasta, iuran bulanan juga sebesar 5% dari gaji, dengan pembagian 1% dibayar peserta dan 4% oleh pemberi kerja.
- d) Jika peserta memiliki tanggungan keluarga tambahan seperti anak keempat dan seterusnya, orang tua, atau mertua, maka iuran tambahan yang dibebankan adalah 1% dari gaji bulanan, dan sepenuhnya ditanggung oleh peserta.
- e) Untuk peserta bukan penerima upah, termasuk saudara, ipar, atau asisten rumah tangga, serta peserta mandiri, iuran ditetapkan berdasarkan kelas perawatan:
 1. Kelas I: Rp150.000 per orang per bulan.
 2. Kelas II: Rp100.000 per orang per bulan.
 3. Kelas III: Rp42.500 per orang per bulan.
- f) Bagi para veteran, perintis kemerdekaan, serta janda/duda atau anak dari perintis kemerdekaan, besaran iuran ditetapkan sebesar 5% dari 45% gaji pokok PNS golongan III/a dengan masa kerja 14 tahun, dan seluruh biaya tersebut ditanggung oleh pemerintah.
- g) Batas waktu pembayaran iuran adalah setiap tanggal 10 dalam bulan berjalan. Mulai 1 Juli 2016, tidak dikenakan sanksi atas keterlambatan pembayaran, namun jika peserta membutuhkan rawat inap dalam waktu 45 hari sejak pelunasan tunggakan, maka akan dikenakan denda sebesar 2,5% dari biaya layanan kesehatan per bulan keterlambatan, dengan ketentuan:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Maksimal denda adalah Rp30.000.000 per kasus.
2. Periode keterlambatan maksimal dihitung selama 12 bulan.

4.2.7 Prosedur Pendaftaran Peserta BPJS Kesehatan

Sebelum mendaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan, masyarakat perlu memahami prosedur yang berlaku agar mengetahui hak dan kewajiban sebagai peserta. Prosedurnya dibagi menjadi tiga kelompok peserta, yaitu:

a) Penerima Bantuan Iuran (PBI)

Pendaftaran untuk kategori PBI, yaitu fakir miskin dan warga kurang mampu, dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dan telah diverifikasi serta disahkan oleh Kementerian Sosial. Selain itu, pemerintah daerah yang mengintegrasikan program Jamkesda ke dalam program JKN juga bisa mendaftarkan masyarakatnya sebagai peserta PBI, yang selanjutnya akan ditetapkan oleh pemerintah pusat berdasarkan Surat Keputusan dari gubernur, bupati, atau walikota.

b) Pekerja Penerima Upah (PPU)

1. Perusahaan atau instansi tempat peserta bekerja bertanggung jawab untuk mendaftarkan pekerja beserta keluarganya ke BPJS Kesehatan setempat.
Persyaratan yang harus disertakan meliputi:
 - i. Data keluarga sesuai format BPJS dan data migrasi karyawan.
 - ii. Formulir pendaftaran kepemilikan badan hukum atau badan usaha.
2. Setelah pembayaran iuran diterima oleh BPJS Kesehatan, e-ID dicetak dan kartu JKN dapat dicetak mandiri oleh perusahaan atau badan usaha.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Perusahaan akan mendapatkan Nomor Virtual Account (VA) yang digunakan untuk membayar iuran melalui bank mitra seperti BRI, Mandiri, atau BNI.

c) Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja

1. Pendaftaran dilakukan secara mandiri oleh calon peserta di kantor BPJS Kesehatan.
2. Calon peserta juga wajib mendaftarkan seluruh anggota keluarga yang tercantum dalam Kartu Keluarga (KK).
3. Dokumen yang perlu dilampirkan saat pendaftaran:
 - i. Fotokopi KTP atau Paspor (masing-masing 1 lembar)
 - ii. Fotokopi KK
 - iii. Pas foto ukuran 3x4 sebanyak 1 lembar per orang
 - iv. Fotokopi buku tabungan salah satu anggota keluarga dalam KK
4. Setelah pendaftaran selesai, calon peserta akan mendapatkan Nomor Virtual Account (VA).
5. Pembayaran iuran dapat dilakukan di bank mitra (BRI, Mandiri, atau BNI).
6. Setelah melakukan pembayaran, BPJS Kesehatan akan memproses dan mencetak kartu JKN berdasarkan bukti pembayaran tersebut.

Selain melalui kantor BPJS, proses pendaftaran juga bisa dilakukan secara daring melalui situs web resmi BPJS Kesehatan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Inovasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat besar bagi peserta JKN-KIS, karena memudahkan akses layanan secara mandiri. Peserta dapat mengecek iuran, mengubah data, konsultasi medis, hingga mengambil antrian online tanpa harus ke kantor BPJS. Dari sisi efisiensi dan kepraktisan, layanan digital ini lebih unggul dibandingkan cara manual, sehingga menjadi solusi tepat untuk tantangan pelayanan publik di era digital.

Aplikasi Mobile JKN sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern karena fiturnya dirancang untuk memberikan layanan yang cepat dan praktis, terutama bagi kelompok usia produktif yang terbiasa dengan teknologi. Selain mempermudah akses layanan kesehatan, aplikasi ini juga selaras dengan gaya hidup digital masyarakat saat ini.

Meskipun aplikasi Mobile JKN telah memenuhi kebutuhan masyarakat secara umum, namun masih menghadapi kendala dalam kemudahan penggunaan. Bagi sebagian pengguna, khususnya lansia, aplikasi ini dinilai cukup rumit. Proses registrasi yang membingungkan, seringnya kegagalan verifikasi OTP, serta gangguan teknis pada beberapa fitur membuat mereka enggan meninggalkan layanan konvensional. Ini menunjukkan bahwa kompleksitas masih menjadi hambatan yang perlu diperbaiki agar aplikasi lebih diterima oleh semua kalangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk itu, Peluang penggunaan aplikasi Mobile JKN masih terbuka lebar karena mudah diakses dan dapat digunakan kapan saja. BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru telah melakukan sosialisasi melalui petugas pelayanan, media digital, dan fasilitas kesehatan mitra. Namun, penyebaran informasi tersebut belum merata, sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami manfaat atau bahkan belum mengetahui aplikasi ini secara menyeluruh.

Manfaat Mobile JKN sebenarnya mudah dirasakan langsung oleh pengguna, seperti efisiensi antrean, cepatnya akses informasi, serta kemudahan menyampaikan pengaduan atau mengubah data. Pengalaman positif ini mendorong orang lain untuk ikut mencoba karena hasilnya nyata dan langsung berdampak pada kenyamanan layanan kesehatan.

Faktor penghambat inovasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru mencakup gangguan sistem dan kegagalan verifikasi, seperti masalah pengiriman kode OTP dan verifikasi wajah, yang membuat terutama lansia lebih memilih datang langsung ke kantor. Kurangnya sosialisasi juga membuat banyak peserta baru mengetahui aplikasi ini saat sudah berada di fasilitas kesehatan, bukan dari edukasi sebelumnya. Selain itu, rendahnya kesadaran serta keengganan masyarakat terhadap teknologi digital, karena takut salah atau merasa ribet, turut menghambat pemanfaatan aplikasi. Hal-hal ini menunjukkan bahwa inovasi ini masih menghadapi tantangan besar untuk dapat diadopsi secara optimal oleh masyarakat.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap sejumlah informan, penulis menyampaikan beberapa masukan untuk mendukung pengembangan inovasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru. Diharapkan, saran-saran ini dapat mendorong terlaksananya inovasi secara lebih efektif dan optimal. Berikut saran yang penulis ajukan:

1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan cabang Pekanbaru perlu meningkatkan sosialisasi tentang aplikasi Mobile JKN, terutama bagi peserta JKN-KIS yang berusia lanjut. Upaya ini dapat dilakukan melalui kerja sama antara BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru dengan para pendamping, yaitu keluarga dekat dari peserta JKN-KIS lansia. Sosialisasi kepada para pendamping bisa dilakukan di sekolah-sekolah maupun kantor-kantor yang berada dalam wilayah kerja BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru, dengan tujuan mendukung penyampaian edukasi terkait layanan kesehatan serta penggunaan aplikasi Mobile JKN.
2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan cabang Pekanbaru perlu memperkuat promosi aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan memasang spanduk di lokasi-lokasi strategis yang ramai pengunjung di wilayah kerja BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru. Langkah ini bertujuan agar aplikasi Mobile JKN lebih dikenal luas oleh masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. BPJS Kesehatan perlu meningkatkan stabilitas sistem aplikasi Mobile JKN dengan memperkuat infrastruktur teknologi dan rutin melakukan pembaruan sistem. Evaluasi berkala terhadap fitur penting seperti verifikasi wajah, OTP, dan antrian online juga perlu dilakukan agar gangguan teknis dapat diminimalisir.
4. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan cabang Pekanbaru perlu mencari solusi yang efektif untuk meningkatkan jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN di kalangan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan mewajibkan setiap peserta JKN-KIS untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam mengelola berbagai keperluan dan layanan BPJS Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Creswell, J., W. 2015. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Cetakan ke-2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Grant, Jon. P. 2010. *Electronic Government for Developing Countries: Report the ITU Telecommunication Development Sector's ICT Application and Cybersecurity*. Jakarta.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herdiansyah, Haris. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Buku Pintar Linux: Membangun Aplikasi eGovernment*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Istanto, Bambang. 2013. *Manajemen Pemerintahan (Dalam Perspektif Publik)*. Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Keban, Y. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori Dan Isu*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Gava Media.
- LAN. 2014. *Handbook Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta: Pusat Inovasi Tata Pemerintahan – Deputi Inovasi Administrasi Negara – Lembaga Administrasi Negara.
- Moleong, Lexi J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing dan Lembaga Penerbitan & Dokumen FIA-Unibraw.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

M Rogers, Everett (1983). *Difussion of Innovations*, London : Coller Macmillan Publisher.

Noor, Irwan. (2013). *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: UB Press

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. 2010. *Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Puspitosari, Hesti dkk. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik*. Cetakan ke-2. Jawa Timur: Setara Press.

Rianto, Budi. Ec.L. Tri Lestari. 2012. *Aplikasi Electronic Government dalam Pelayanan Publi*. Cv Putra Media Nusantara (PMN). Surabaya.

Ridwan, Juniarso dan Sudrajat Achmad Sodik. 2012. *Hukum Administrasi Negara*. Cetakan ke-3. Bandung: Nuansa.

Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press.

Sangkala. 2013. *Dimensi-dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Ombak.

Sinambela, L. P., dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sudaryono. 2019. *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*. Depok: Rajawali Pers.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (19th Ed.)*. Alfabeta.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Jurnal:

Alfin, A. (2017). Model Implementasi Zakat Sebagai Instrumen Jaminan Sosial (Kajian Pada Baitulmal Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan, Malaysia). *Media Syari'ah: Wahana Kajian Hukum Islam dan Pranata Sosial*, 16(2).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2021). *Inovasi dan efektivitas pelayanan melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan*. *MEDIUM*, 9(2), 292–305. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5796553>
- Baskila, N. A., Farisni, T. N., Fitriani, & Jihad, F. F. (2023). *Pemanfaatan inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN pada masyarakat di Kota Meulaboh*. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2859–2864.
- Fachrian FA, Ode S. (2018). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia di Wilayah JABODETABEK. *Jurnal Government*.
- Isguntoro, T. (2018). Inovasi Layanan Matadelta (Mobile Aspirasi Anggota DPRD Kota Delta) di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 6(3), p. 7.
- Itang. (2016). BPJS Kesehatan dalam Perspektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Ahkam*, XV(2): 153-162.
- Loilatu, Siti Hajar, M. Rusdi, and Musyowir Musyowir. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Proses Pembelajaran. *Jurnal Basicedu*, 4(4): 1408-22. doi: 10.31004/basicedu.v4i4.520.
- Nasrullah. (2017). Implementasi Electronic Government dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar). *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, 6, 23-31.
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriyanti, N. W. (2024). *Efektivitas aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)*. *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(2), 42–51. <https://ijespgjournal.org/index.php/shkr>
- Sagala, R. B., & Hajad, V. (2022). *Inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kota Subulussalam*. *Journal of Social Politics and Governance*, 4(1), 14–23.
- Sopyan, Y. (2014). Corporate Social Reposition sebagai Implementasi Fikih Sosial dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Ahkam*, XIV(1): 53-61.
- Wulandari ayu, Sudarman dan Ikhsan. 2019. Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Ilmu*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Administrasi Negara. Universitas Teuku Umar, Vol.5, No.2. (diakses pada tanggal 10 januari 2021)

Zebua, J. F., Hutahean, M., & Tobing, A. L. (2024). *Implementasi aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Kota Medan*. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(2), 4735–4744. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Artikel:

Adelia Khairani. Bagaimana Pandangan Islam terhadap Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. *Kumparan*, <https://kumparan.com/adelia-khairani/1630374528471744875/bagaimana-pandangan-islam-terhadap-ilmu-pengetahuan-dan-teknologi-1wSV8fhkACB/1>. Diakses pada 30 Desember 2021.

Humas, BPJS. (2017, 15 November). Akses Pelayanan Dalam Genggaman BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN, Banyak Manfaat dan Mudahkan Peserta JKN- KIS [Internet]. Tersedia melalui (<https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/post/read/2017/596/Akses-Pelayanan-Dalam-Genggaman-BPJS-Kesehatan-Luncurkan-Aplikasi-Mobile-JKN-Banyak-Manfaat-dan-Mudahkan-Peserta-JKN-KIS>). Diakses pada tanggal 8 Januari 2021

Rokom. (2014). Presiden Luncurkan BPJS dan JKN. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis/media/20140101/479441/presiden-luncurkan-bpjsdan-jkn>. Diakses pada 3 Oktober 2023.

Sari, K. I. (2023). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Tanjungpinang. *Repository Universitas Maritim Raja Ali Haji*. <https://www.rri.co.id/kesehatan/113788/ada-fitur-baru-bpjs-kesehatan-launching-new-mobile-jkn>

Peraturan Perundang-undangan:

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

Sumber Al-Qur'an:

QS. Ar-Ra'ad ayat 11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Pertanyaan Untuk Pihak Instansi:

1. Bagaimana penerapan inovasi pelayanan melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?
2. Apa saja keunggulan yang dirasakan sejak diterapkannya Aplikasi Mobile JKN dibandingkan dengan sistem pelayanan sebelumnya yang masih manual atau konvensional? Apakah ada perubahan signifikan dalam hal efektivitas dan efisiensi?
3. Apa yang menjadi latar belakang atau alasan utama diluncurkannya aplikasi Mobile JKN? Apakah ada kendala dalam pelayanan sebelumnya yang mendorong BPJS Kesehatan untuk mengembangkan aplikasi ini?
4. Apakah layanan yang disediakan dalam aplikasi Mobile JKN sudah sesuai dengan nilai-nilai dan kebutuhan nyata peserta JKN di lapangan?
5. Apakah selama proses penerapan aplikasi Mobile JKN ini terdapat kerumitan atau tantangan tertentu, baik dari sisi internal instansi maupun dari sisi pengguna? Jika ada, bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut?
6. Apakah panduan penggunaan aplikasi sudah cukup jelas dan mudah dipahami oleh seluruh kalangan?
7. Apakah BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru pernah mengadakan masa uji coba dan sosialisasi untuk aplikasi ini, dan bagaimana bentuk pelaksanaan uji coba serta sosialisasi tersebut?
8. Seperti apa hasil dari pelaksanaan uji coba dan sosialisasi terkait fitur-fitur dalam aplikasi Mobile JKN?
9. Bagaimana respons dari masyarakat serta pihak terkait terhadap pelaksanaan uji coba dan sosialisasi aplikasi Mobile JKN waktu itu? Apakah mereka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menunjukkan antusiasme terhadap fitur-fitur yang disediakan, dan apa alasan di balik sikap tersebut?

10. Seperti apa prosedur pelayanan yang diterapkan melalui aplikasi Mobile JKN? Dan bagaimana perbandingannya dengan mekanisme pelayanan yang digunakan sebelumnya?
11. Apakah manfaat dari penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat langsung dirasakan dan dilihat oleh pengguna maupun pihak instansi?
12. Apa saja faktor penghambat dari pelaksanaan inovasi berbasis digital ini?

Pertanyaan Untuk Masyarakat:

1. Apakah Anda merasa pelayanan kesehatan menjadi lebih mudah sejak menggunakan aplikasi Mobile JKN?
2. Apa saja keuntungan yang Anda rasakan dibandingkan layanan manual sebelumnya, khususnya dalam hal kemudahan, penghematan waktu, dan tenaga saat mengurus keperluan BPJS?
3. Apakah penggunaan aplikasi Mobile JKN sudah sesuai dengan kebutuhan Anda sebagai peserta BPJS, dan apakah fitur-fiturnya mencerminkan pelayanan yang Anda butuhkan selama ini?
4. Seberapa mudah Anda beradaptasi dengan penggunaan layanan digital ini dibandingkan layanan konvensional?
5. Apakah anda pernah mengalami kendala saat login maupun saat menggunakan aplikasi? Jika ya, kendala apa yang paling sering terjadi?
6. Bagaimana Anda pertama kali mengetahui tentang aplikasi Mobile JKN?
7. Menurut Anda, apakah cukup mudah untuk mencoba dan belajar menggunakan aplikasi ini?
8. Apa saja manfaat nyata yang Anda rasakan setelah menggunakan aplikasi Mobile JKN, dan sejauh mana penggunaan aplikasi ini berdampak pada proses layanan kesehatan yang Anda jalani?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



**Wawancara dengan Kepala Mutu Layanan Kepesertaan
(Bapak Debi Mersah Putra, SE., MM.)**



**Wawancara dengan Koordinator Frontliner
(Ibu Rika Senja Pratama)**



**Wawancara dengan Masyarakat
(Ibu Fitri, Ibu Santi, Bapak Roy)**



**Wawancara dengan Masyarakat
(Ibu Mardani, Ibu Ade, Ibu Desti)**



**Wawancara dengan Masyarakat
(Ibu Ita Ramadi, Ibu Najwa)**

1. Diarahkan seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta

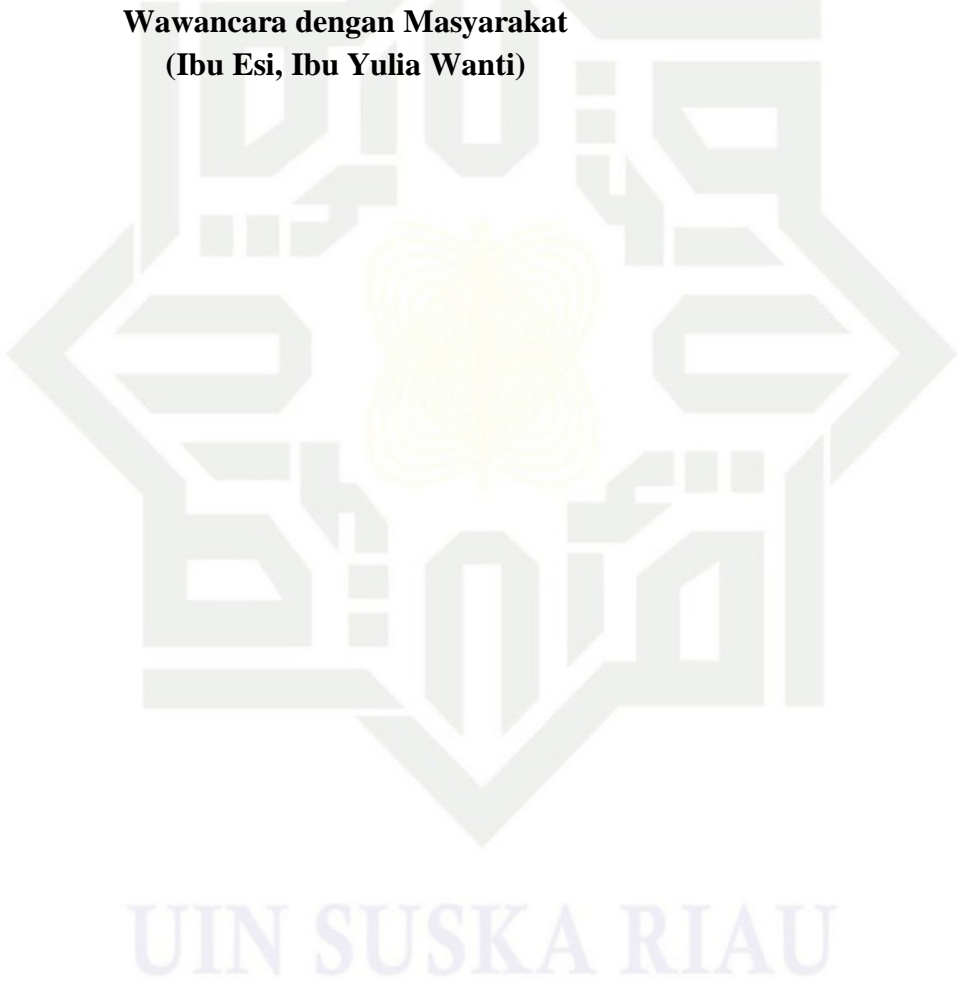
1. Dilarang

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Wawancara dengan Masyarakat
(Ibu Esi, Ibu Yulia Wanti)**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-8037/Un.04/F.VII/PP.00.9/11/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Pra Riset

19 November 2024

Yth. Pimpinan BPJS Kesehatan
Kota Pekanbaru
Jl. Tuanku Tambusai, Labubaru Kec. Payung Sekaki
Kota Pekanbaru Riau

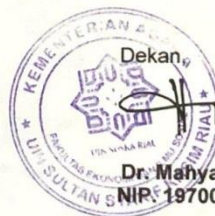
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Echa Septia Ananda
NIM. : 12170521631
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (tujuh)

bermaksud melakukan **Pra Riset** di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "**Inovasi Pelayanan BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) di BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru**". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin **Pra Riset** dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan Proposal skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.



Dr. Mahyarni, S.E., M.M.
NIP. 19700826 199903 2 001



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/70316
TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Pra Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : B-8037/Un.04/F.VII/PP.00.9/11/2024** Tanggal 19 November 2024, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

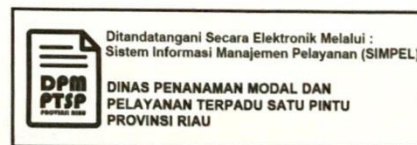
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : ECHA SEPTIA ANANDA |
| 2. NIM / KTP | : 12170521631 |
| 3. Program Studi | : ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : INOVASI PELAYANAN BPJS KESEHATAN MELALUI APLIKASI MOBILE JKN (JAMINAN KESEHATAN NASIONAL) DI BPJS KESEHATAN KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : BPJS KESEHATAN KOTA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 21 November 2024



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-3210/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/05/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

23 Mei 2025

Yth. Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Echa Septia Ananda
NIM : 12170521631
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (delapan)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: "PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN MELALUI APLIKASI MOBILE JKN DI BPJS KESEHATAN KOTA PEKANBARU". Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.
NIP. 19790101 200710 1 003

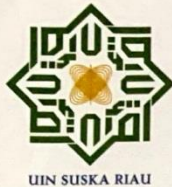
Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B- 2527/Un.04/F.VII/PP.00.9/04/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

25 April 2025

Yth. Pimpinan BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru
Jl. Tuanku Tambusai, Labuh Baru Barat
Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru,
Riau 28292

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Echa Septia Ananda
NIM. : 12170521631
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud melakukan Riset di tempat Bapak/Ibu dengan judul: " Penerapan *E-government*
dalam Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan melalui Aplikasi Mobile JKN di BPJS
Kesehatan Kota Pekanbaru". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin
Riset dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.



Dr. Mahyarni, S.E., M.M.S
19700826 199903 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 2268 / II-01 / 0625

Kepala BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa/i yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : ECHA SEPTIA ANANDA
NIM : 12170521631
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S-1
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

telah selesai melaksanakan penelitian di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam rangka penuntasan Tugas Akhir (Skripsi) dengan judul **Penerapan E-Government dalam Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan melalui Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru** sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kemudian agar salinan hasil penelitian diserahkan dalam bentuk *hardcopy* paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak penelitian disahkan oleh instansi terkait sebagaimana tertuang dalam Pakta Integritas Penelitian tanggal 06 Mei 2025.

Demikian disampaikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 11 Juni 2025

Kepala Cabang,



Muhammad Fakhriza

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU)
2. Echa Septia Ananda

HR/dp/OH.02.03

Kantor Cabang Pekanbaru

Jl. Tuanku Tambusai Ujung Komp. 20 Ruko No.
6F-10J Kel. Labuhbaru Barat Kec. Payung Sekaki
Kota Pekanbaru, Provinsi Riau 28292

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat

BIOGRAFI PENULIS

Echa Septia Ananda, lahir pada tanggal 02 September 2003 di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Penulis merupakan anak pertama dari Ayahanda Dicky Aryanto dan Ibunda Sri Sudarmi. Pendidikan yang ditempuh dimulai sejak tahun 2008 di TK Aisyiyah Bustanul VI. Lalu dilanjutkan pendidikan dasar di SDN 55 Pekanbaru. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah di SMPN 6 Pekanbaru. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah kejuruan di SMKN 7 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2021. Kemudian pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan mengambil jurusan Administrasi negara (S1) melalui jalur SBMPTN. Dalam perkuliahan penulis menerima Beasiswa Pemerintah Provinsi Riau jalur prestasi pada tahun 2022 hingga tahun 2025. Pada tahun 2024 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, dan penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Di Desa Suak Lanjut, Kecamatan Siak, Provinsi Riau. Penulis menyelesaikan perkuliahan dengan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru”. Penulis mengikuti Ujian Seminar Proposal pada Rabu, 22 Januari 2025, setelah itu penulis mengikuti sidang munaqasah pada Rabu, 18 Juni 2025. Alhamdulillah atas izin dan rahmat Allah Subhanahu Wata’ala akhirnya penulis dinyatakan “LULUS” dengan Predikat Cumlaude dan berhasil menyandang gelar S.Sos pada jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di UIN SUSKA RIAU.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.