



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.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS APLIKASI MOBILE
JKN (JAMINAN KESEHATAN NASIONAL) DI KOTA PEKANBARU
(STUDI ANALISIS PESERTA JKN)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai Gelar Sarjana SI Ilmu Administrasi Negara (S.Sos) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



OLEH:

NADIA

NIM 12170521926

UIN SUSKA RIAU
PROGRAM STUDI S1
PRODI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2026



UIN SUSKA RIAU

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak

Cipta

Tan

as

Dilindungi

Undang

Nomor

1.

Dilang

in

Program

Studi

Fakultas

Jurusan

Ilmu

Sosial

dan

Ilmu

Kesehatan

Basis

Mobile

Aplikasi

Jkn

(Jaminan

Kesehatan

Nasional)

Di

Kota

Pekanbaru

(Studi

Analisis

Peserta

Jkn)

2.

Dilarang

mengumumkan

dan

memperba

yak

sebagian

atau

seluruh

karya

tulis

ini

dalam

bentuk

apapun

tanpa

izin

UIN

Suska

Riau

1. Dilang

in

Pengump

nya

Fakultas

Judul

Repentingan

pendidikan,

penelitian,

penulisan

karya

ilmiah,

penyusunan

laporan,

penulisan

kritik

atau

tinjauan

suatu

masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperba

yak

sebagian

atau

seluruh

karya

tulis

ini

dalam

bentuk

apapun

tanpa

izin

UIN

Suska

Riau

: Nadia

: 12170521926

: Administrasi Negara

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Mobile Jkn (Jaminan Kesehatan Nasional) Di Kota Pekanbaru (Studi Analisis Peserta Jkn)

DISETUJUI OLEH :

DOSEN PEMBIMBING

Raegen Harahap, M.A

NIP. 19920511 202321 1 023

Mengetahui

KETUA PROGRAM STUDI

Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si

NIP. 197810252006041002

DEKAN



Dr. Desriz Miftah, S.E., M.M., Ak

NIP. 19740412 200604 2 002



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta di UIN Syarif Kasim Riau

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nadia
NIM : 12170521926
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Mobile Jkn (Jaminan Kesehatan Nasional) Di Kota Pekanbaru (Studi Analisis Peserta Jkn)
Tanggal Ujian : 18 November 2025

Tim Penguji

Ketua

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si

Sekretaris

Devi Deswimar, S.Sos., M. Si

Penguji I

Syed Agung Afandi, S.IP., M.IP

Penguji II

Raegen Harahap, M.A

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

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nadia

NIM : 12170521926

Tempat/Tgl. Lahir : Penghidupan / 11 - Maret - 2003

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

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

INDONESIA PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS APLIKASI MOBILE JKN
 (JAKINAN KESEHATAN NASIONAL) DI KOTA PEKANBARU (STUDI
 ANALISIS PESERTA JKN)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

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

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

Pekanbaru, 11 NOVEMBER 2025
 Yang membuat pernyataan



NIM : 12170521926

*pilih salah satu sasaual jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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.

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS APLIKASI MOBILE JKN (JAMINAN KESEHATAN NASIONAL) DI KOTA PEKANBARU (STUDI ANALISIS PESERTA JKN)

OLEH

NADIA

NIM. 12170521926

Penelitian ini menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan berbasis aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari petugas BPJS Kesehatan dan peserta JKN. Analisis data menggunakan tiga indikator inovasi yaitu keunikan, kualitas, dan multifungsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN memiliki keunikan dengan menyediakan fitur-fitur yang memudahkan peserta mengakses layanan kesehatan secara cepat dan mudah melalui 18 fitur yang tersedia. Namun, terdapat kendala pada kelompok lansia yang kesulitan memanfaatkan aplikasi karena keterbatasan literasi digital. Kualitas aplikasi terus mengalami peningkatan melalui pembaruan berkala, meskipun distribusi pengguna belum merata di seluruh kelompok usia. Aspek multifungsi menunjukkan kelengkapan fitur yang mencakup berbagai kebutuhan peserta, mulai dari pendaftaran hingga skrining kesehatan. Penelitian menyimpulkan bahwa inovasi Mobile JKN telah terlaksana cukup baik, namun perlu upaya optimalisasi untuk meningkatkan partisipasi lansia melalui program pelatihan literasi digital dan kolaborasi lebih kuat antara BPJS Kesehatan dengan pemerintah daerah.

Kata Kunci : inovasi pelayanan kesehatan, aplikasi Mobile JKN, literasi digital, BPJS Kesehatan, partisipasi lansia



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.

ABSTRACT

INNOVATION OF HEALTH SERVICES BASED ON THE JKN (NATIONAL HEALTH INSURANCE) MOBILE APPLICATION IN PEKANBARU CITY (JKN PARTICIPANT ANALYSIS STUDY)

BY

NADIA

NIM.12170521926

This study analyzed the implementation of Mobile JKN application as healthcare service innovation at BPJS Health Office in Pekanbaru City. The research employed qualitative descriptive method with data collection through interviews, observation, and documentation. Informants consisted of BPJS Health staff and JKN participants. The analysis utilized three innovation indicators: uniqueness, quality, and multifunctionality. Results showed that Mobile JKN application provided unique features enabling participants to access health services easily and quickly through 18 available features. However, elderly participants faced difficulties in utilizing the application due to limited digital literacy. Application quality continuously improved through periodic updates, though user distribution remained uneven across age groups. The multifunctionality aspect demonstrated comprehensive features covering various participant needs, from registration to health screening. The study concluded that Mobile JKN innovation has been implemented fairly well, though optimization efforts are needed to increase elderly participation through digital literacy training programs and stronger collaboration between BPJS Health and local government.

Keyword : *health service innovation, Mobile JKN application, digital literacy, BPJS Health, elderly participation*

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.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahi Robbil'alamin, Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Semesta Alam, yang dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya, saya berhasil menyelesaikan proposal berjudul **“Inovasi pelayanan kesehatan berbasis Aplikasi Mobile JKN di kota Pekanbaru”**. : **Studi Analisis Peserta JKN**. Sholawat serta salam tetap tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan lafadz Allahumma Shalli'ala sayyidina Muhammad wa'ala aali sayyidina Muhammad yang senantiasa memberi jalan yang terang untuk kita semua.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan, yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Namun, dengan dukungan dan motivasi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, serta dalam bentuk moril maupun materiil, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

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.



©

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.

3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, Msi, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc. Sc selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Devi Deswimar, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis selama masa perkuliahan di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Terima kasih teruntuk Bapak Reagen Harahap, M.A selaku Dosen Pembimbing skripsi yang berkontribusi besar selama proses penyusunan skripsi penulis dalam memberikan arahan, masukan, mendengarkan kesulitan penulis serta memberikan dukungan terhadap penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Seluruh keluarga besar Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yang telah memberikan banyak bantuan dalam memperoleh data yang diperlukan.
9. Cinta pertama, Papa tercinta Iis.S, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, yang sangat berjasa dalam hidup penulis, terimakasih telah memberikan kepercayaan kepada penulis atas izin merantau, serta pengorbanan, cinta, do'a,motivasi, dan semangat. Semoga Allah SWT memberikan umur

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.

Panjang dan kesehatan kepada beliau agar bisa meihat penulis menuju kesuksesan yang lain.

10 Pintu Surgaku, Mama tercinta Mardalena yang telah memberikan banyak nasihat kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik. Beliau selalu memberikan do'a di setiap kegiatan yang penulis lakukan, tak henti memberikan kasih sayang dengan penuh cinta bagi penulis. Sehat selalu ma, dunia tidak bisa dilewati tanpa adanya sosokmu di dekatku. Dengan do'a yang engkau panjatkan tiap hari merupakan kemudahan yang penulis rasakan sekarang.

11. Terima kasih untuk saudara kandung penulis, Kakak Ria Mardiyanti. Terima kasih sudah memberikan dukungan secara moral dan material kepada penulis selama masa perkuliahan. Yang selalu membuat penulis termotivasi untuk bisa mencapai kesuksesan.

12. Terimakasih kepada Farradila Simatupang, karena sudah menjadi bagian dari hidup penulis sejak tahun 2018 hingga sekarang, 2025. Tujuh tahun bukan waktu yang singkat — kita tumbuh bersama, tertawa, menangis, bahkan melalui masa-masa sulit yang mungkin tak semua orang tahu. Arra selalu ada di saat penulis butuh tempat cerita, menjadi salah penguatan di saat penulis hampir menyerah, dan pengingat bahwa persahabatan sejati itu nyata. Setiap momen bersama — sekecil apa pun — punya arti besar bagi penulis. Arra bukan sahabat, namun saudara bagi penulis.

13. Terimakasih juga kepada Nurfadilla dan Nelsi karena sudah menjadi sahabat yang sangat baik bagi penulis, kadang kala memang ada salah paham diantara



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.

- kita namun tidak akan berlangsung lama, semoga Allah memberikan persahabatan kita ini hingga Surganya Allah SWT.
14. Kepada Sakiah Hasnah dan Siti Fatimah, teman dekat penulis di bangku perkuliahan, terimakasih sudah menemani dari awal sampai sejauh ini. Semoga persahabatan ini tidak hanya berhenti di bangku kuliah saja, namun berlanjut sampai masa depan nanti.
15. Kepada Pinta Arisman, Elzqra Annisa, dan Seprina Helfi Faneza, yang telah menjadi teman dekat penulis selama di perantauan, terimakasih telah banyak memberikan bantuan kepada penulis. Di tempat yang jauh dari rumah, kalian bukan hanya sekedar teman namun seperti keluarga. Terimakasih untuk setiap tawa, nasihat, dan dukungan yang diberikan.
16. Terimakasih kepada Zahra, Sima, Bintang dan Arif yang telah membersamai penulis sejak dari KKN hingga sekarang, dari ketidakkenalan kita diawal pertemuan KKN hingga menjadi teman dekat, terimakasih atas dukungan dan nasihat yang diberikan kepada penulis.
17. Terimakasih kepada teman seperjuangan kelas D yang telah membersamai penulis selama di perkuliahan.



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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II	10
LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Konsep dan Teori.....	10
2.1.1 Konsep Inovasi	10
2.1.2 Konsep Pelayanan Kesehatan	17
2.1.3 Konsep Mobile JKN	18
2.1.4 Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	22
2.2 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Kesehatan	24
2.3 Penelitian Terdahulu.....	27
2.4 Definisi Konsep	30
2.5 Konsep Operasional.....	32
2.6 Kerangka Pikir	34
2.7 Fokus Penelitian.....	35
BAB III.....	36
METODE PENELITIAN	36
3.1 Waktu dan Lokasi	36
3.2 Jenis Penelitian.....	36
3.3 Informan Penelitian	36



UNIVERSITAS ISLAM NUR SYARIF HASSAN 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.

3.4 Teknik Pegumpulan Data.....	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV	39
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	39
4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	39
4.1.1 Sejarah Kota Pekanbaru	39
4.1.2 Visi dan Misi Kota Pekanbaru.....	41
4.1.3 Kondisi Geografis Wilayah Kota Pekanbaru	42
4.2 Sejarah Berdirinya BPJS Kesehatan.....	43
4.2.1 Gambaran Umum BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru	45
4.2.2 Tugas dan Fungsi BPJS Kesehatan	46
4.2.3 Tampilan Aplikasi Mobile JKN	47
4.2.4 Visi dan Misi BPJS Kota Pekanbaru	48
4.2.5 Landasan Hukum BPJS Kesehatan	48
4.2.6 Manfaat BPJS Kesehatan	49
4.2.7 Peserta BPJS Kesehatan	50
4.2.8 Iuran BPJS Kesehatan	51
BAB V.....	54
HASIL DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Hasil penelitian inovasi pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru	54
5.2 Pembahasan	68
BAB VI.....	71
PENUTUP	71
6.1 Kesimpulan.....	71
6.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75

**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****1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemerintah senantiasa berupaya meningkatkan mutu kesehatan warga negara melalui jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk menjamin setiap warga negara memenuhi kebutuhan hidup yang layak.

Salah satu hak asasi manusia yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28H ayat (1) dan (3) adalah hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan oleh negara. Hak atas kesejahteraan jasmani dan rohani, hak atas tempat tinggal yang aman dan layak, hak atas pelayanan kesehatan yang bermutu, dan hak atas jaminan sosial yang memungkinkan setiap orang untuk tumbuh dan berkembang sebagai anggota masyarakat yang bertanggung jawab, harus dijamin bagi setiap orang. Negara berkewajiban untuk menjamin agar setiap orang dapat menjalankan hak-haknya, termasuk melindungi kesehatannya dari bahaya, menjamin akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan, dan mencegah segala tindakan yang dapat memperburuk kesehatannya.

Setiap warga negara Indonesia memiliki BPJS Kesehatan sebagai lembaga pemerintah yang menyelenggarakan jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk oleh pemerintah yang mengawasi program JKN, sesuai dengan Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang

**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.

Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Untuk dapat mengikuti program jaminan sosial, seseorang harus merupakan warga negara asing yang telah bekerja di Indonesia minimal selama enam bulan, sebagaimana ditentukan dalam pasal 14.

Dengan BPJS Kesehatan sebagai pemimpin program JKN selama satu dekade terakhir, Indonesia telah mengembangkan sistem perawatan kesehatan yang komprehensif. Sekarang BPJS Kesehatan mampu menciptakan ekosistem JKN yang kuat dan Indonesia berhasil memperoleh predikat *Universal Health Coverage (UHC)*. Program JKN menjadi bentuk nyata dalam pelaksanaan dan wujud yang konkret dalam transformasi pelayanan kesehatan yang menjangkau seluruh warga Negara.

Jumlah peserta JKN meningkat drastis dari 133,4 juta jiwa pada tahun 2014 menjadi 277,5 juta jiwa pada tahun 2024. Hal ini memberikan cakupan program JKN kepada sekitar 98,67% penduduk Indonesia. Hingga 30 November 2024, jumlah peserta program JKN tercatat sebanyak 276.502.648 juta jiwa. Peserta JKN dapat dikelompokkan menjadi enam jenis, yaitu: 115.052.751 Penerima Bantuan Iuran APBN (PBI-APBN), 57.097.796 Penerima Bantuan Iuran APBD (PBI-APBD), 19.908.190 Penerima Upah Pegawai Negeri Sipil (PPU-PN), 46.369.494 Penerima Upah Badan Usaha (PPU-BU), 32.627.314 Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) - Pekerja Mandiri, dan 5.474.752 Bukan Pekerja.

Jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Pekanbaru hingga pertengahan tahun 2024 tercatat 1.123.974 jiwa. Angka ini mencakup berbagai segmen peserta, termasuk Pekerja Penerima Upah (PPU), Pekerja Bukan Penerima



Upah (PBPU), dan Penerima Bantuan Iuran (PBI). Sebagian besar peserta di Pekanbaru berasal dari segmen PBPU atau masyarakat mandiri, yang berjumlah lebih dari 70% dari total peserta di wilayah tersebut.

Tabel 1.1

**Jumlah Peserta JKN Berdasarkan Jenis Kepesertaan di BPJS Kesehatan
Kota 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 (PBU/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		1.123.74

Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, 2024

Pelayanan kesehatan juga harus meningkatkan mutu layanannya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang canggih mengingat jumlah peserta program JKN yang sangat tinggi. Salah satu inovasi digital BPJS Kesehatan adalah aplikasi "Mobile JKN" yang terwujud berkat pesatnya kemajuan

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 milik INSTITUT
SAINS
SATELLITE
of Sultan Sharif 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.

teknologi informasi dan komunikasi. Peserta diharapkan dapat mengantisipasi peningkatan aksesibilitas dan kualitas layanan karena kehadiran Mobile JKN.

Mobile JKN memungkinkan peserta untuk mengakses informasi terkait program dengan cepat dan mudah dari lokasi mana pun dan kapan pun. Lebih jauh, keempat belas fitur Mobile JKN dapat dimanfaatkan oleh peserta saat ini dan di masa mendatang untuk mengefisienkan berbagai aspek program. Fitur-fitur tersebut meliputi fitur peserta, perubahan data, kartu digital, pendaftaran, premi, pembayaran, riwayat pembayaran, riwayat layanan, skrining kesehatan, informasi JKN, dan lokasi. Pada tahun 2017, BPJS pertama kali merilis aplikasi Mobile JKN.

Desain dan fungsionalitas Mobile JKN telah berkembang dari waktu ke waktu, dengan penambahan terbaru berupa skrining riwayat kesehatan, antrean online untuk perawatan online atau konsultasi dokter, pendaftaran debit otomatis, kemampuan untuk melihat informasi tentang ketersediaan tempat tidur atau lokasi fasilitas kesehatan, dan banyak lagi. *Launching New Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional) diperbarui dengan menyertakan sejumlah fitur baru yang memudahkan akses layanan bagi peserta JKN, termasuk peningkatan kemampuan *telemedicine* pada fitur Layanan Konsultasi Dokter, Antrean Apotek, Informasi Sidik Jari Poliklinik, dan Kalkulator Kesehatan. Pada saat yang sama, peserta JKN akan merasa lebih mudah menggunakan layanan kesehatan rumah sakit dengan hadirnya fungsi Antrean Apotek.

Penggunaan aplikasi Mobile JKN sudah diterapkan hampir di seluruh wilayah Indonesia. Salah satu wilayah yang menerapkan penggunaan aplikasi Mobile JKN adalah kantor BPJS Kota Pekanbaru. Meskipun sistem Jaminan Kesehatan Nasional

**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.

(JKN) telah diterapkan secara luas di Indonesia, masih terdapat tantangan dalam pemanfaatan teknologi oleh kalangan lansia, terutama dalam mengakses layanan kesehatan berbasis aplikasi mobile. Di Kota Pekanbaru, mayoritas lansia belum optimal dalam memanfaatkan aplikasi mobile JKN, disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap teknologi, keterbatasan literasi digital, serta ketidaknyamanan dalam menggunakan perangkat mobile. Hal ini berpotensi menghambat akses mereka terhadap pelayanan kesehatan yang telah disediakan oleh sistem JKN.

Masalah utama yang dihadapi lansia terkait aplikasi mobile JKN adalah kesulitan dalam navigasi aplikasi, terbatasnya kemampuan untuk mengikuti prosedur registrasi atau klaim secara mandiri, serta hambatan psikologis seperti ketidakpercayaan terhadap penggunaan teknologi dalam konteks kesehatan. Akibatnya, lansia lebih memilih menggunakan metode tradisional atau langsung datang ke fasilitas kesehatan, yang sering kali memerlukan waktu dan tenaga lebih banyak, dan berpotensi menambah beban pada sistem pelayanan kesehatan.

Tabel 1.2**Jumlah Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Berdasarkan Usia Pada BPJS****Kesehatan Kota 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

**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 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.

Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan inovasi pelayanan kesehatan berbasis aplikasi mobile JKN yang lebih ramah pengguna bagi lansia, dengan pendekatan yang mempertimbangkan faktor usia, keterbatasan fisik, serta pemahaman teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-

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.

faktor penghambat penggunaan aplikasi mobile JKN oleh lansia di Pekanbaru dan memberikan rekomendasi terkait pengembangan fitur aplikasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

Berdasarkan kajian awal, menemukan bahwa orang dewasa dan remaja merupakan mayoritas pengguna Mobile JKN, namun layanan ini juga semakin penting bagi para lansia. Alasannya, mereka kesulitan memanfaatkan aplikasi Mobile JKN karena, antara lain, mereka tidak tahu cara mengoperasikan telepon seluler. Masyarakat Pekanbaru seharusnya dapat memanfaatkan sebaik-baiknya peningkatan layanan kesehatan yang berbasis pada aplikasi Mobile JKN setelah mereka memahami betapa mudah dan menguntungkannya aplikasi tersebut.

Peneliti tertarik untuk mengangkat topik ini berdasarkan permasalahan latar belakang dengan mengangkat judul **“Inovasi pelayanan kesehatan berbasis Aplikasi Mobile JKN di kota Pekanbaru”**. : Studi Analisis Peserta JKN.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peserta JKN di Kota Pekanbaru dapat memperoleh manfaat pelayanan dari inovasi layanan kesehatan Mobile JKN?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manfaat inovasi layanan kesehatan Mobile JKN bagi peserta JKN di Kota Pekanbaru.



1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan hasil penelitian, serta penulisan sistematis merupakan topik yang dibahas dalam bab ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas teori yang menjadi kerangka kerja penelitian ini dan mengidentifikasi beberapa masalah yang muncul.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan analisis data semuanya dibahas

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

© Hak Cipta milik IIN Suska Riau

BAB IV

BAB V

BAB VI

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.

dalam bab ini.

: GAMBARAN UMUM

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

: 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

: 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.

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 II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep dan Teori

2.1.1 Konsep Inovasi

a. Definisi Inovasi

"Inovasi" dalam bahasa Latin berarti pembaruan dan transformasi, yang merupakan asal kata "inovasi" dalam bahasa Inggris. Di sisi lain, "innovo" berarti transformasi atau kelahiran kembali. Inovasi adalah modifikasi baru yang berpotensi untuk meningkatkan sistem yang sudah ada. Jadi, inovasi adalah keberhasilan pengenalan proses input-output baru yang mengarah pada perubahan dalam bidang sosial dan ekonomi.

Apa pun yang dianggap baru oleh orang, baik itu penemuan atau penemuan baru, dianggap inovatif. Ini termasuk ide, produk, acara, dan metode. Diyakini bahwa inovasi dapat membantu kita mencapai tujuan atau menyelesaikan masalah kita

Penemuan baru adalah pemahaman konvensional tentang inovasi. Di sisi lain, inovasi dalam dunia bisnis atau industri mengutamakan komponen "kebaruan". Dalam hal inovasi sektor publik, fokus utamanya adalah pada "peningkatan" yang berasal dari upaya ini; khususnya, bahwa pemerintah dapat menawarkan layanan publik dengan lebih efisien, murah, dan efektif. Inovasi sangat erat kaitannya dengan ide-ide baru yang praktis.

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.

Menurut Albury (dalam M.Tahir 2018: 282) :Inovasi, menurut definisinya, haruslah bermanfaat. Dalam penjelasannya yang terperinci tentang apa yang dimaksud dengan inovasi yang berhasil, Albury memaparkan ciri-ciri berikut: pengembangan dan penerapan prosedur, barang, jasa, dan mekanisme pengiriman yang baru; dan pencapaian peningkatan penting dalam metrik yang disebutkan di atas.

Menurut publikasi yang dibuat oleh PBB dan Bank Dunia, ada beberapa teknik untuk mengidentifikasi keunggulan inovasi (dalam Utomo, 2016: 6) PBB berupaya untuk memulihkan administrasi publik yang lebih proaktif, efisien, bertanggung jawab, dan berorientasi pada layanan, menurut organisasi tersebut. Sebagaimana dinyatakan oleh Bank Dunia: "*Economic growth, productivity, competitiveness, and welfare are all positively impacted by innovation. Innovation is essential to tackling climate change, the authors write*".

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.

Menurut Everett Rogers, inovasi adalah suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok pengadopsi. Suatu ide dilihat secara objektif sebagai sesuatu yang baru dan akan diukur sesuai dengan waktu ide tersebut digunakan atau ditemukan. Sesuatu ide dianggap baru ditentukan oleh

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.

reaksi seseorang. Apabila suatu dilihat sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang maka itulah yang disebut inovasi.

Indikator yang mendukung inovasi Ada beberapa kondisi yang dapat mendorong inovasi, menurut Rogers (dikutip dalam Djamarut, 2005:1478).

Keinginan untuk mengubah diri, untuk beralih dari ketidaktahuan menuju pengetahuan dan dari ketidakberdayaan menuju kekuatan.

Karunia untuk mengekspresikan diri.

Memiliki panutan yang berpikiran terbuka dan imajinatif.

4. Akses terhadap infrastruktur dan fasilitas yang diperlukan.

5. Kombinasi lingkungan rumah, sosial, dan pendidikan yang harmonis.

Menurut Mullk (2008), terdapat tiga tingkatan inovasi: inkremental, radikal, dan transformasional. Komponen sosial dan ekonomi dari inovasi akan meningkatkan penerapannya dalam kehidupan masyarakat (47). Modifikasi terhadap layanan atau proses yang sudah ada sebelumnya menjadi fokus inovasi inkremental. Layanan publik mengalami inovasi radikal ketika metode organisasi atau layanan baru diperkenalkan atau ketika terjadi perubahan mendasar. Ketika inovasi mengalami perubahan sistematis atau transformatif, hal itu mengubah struktur tenaga kerja organisasi dan hubungannya satu sama lain.

Menurut Fachrian dan Ode (2018), inovasi merupakan suatu konsep yang tidak hanya sekadar menghasilkan sesuatu yang baru, tetapi juga mencakup pengembangan dan penerapan ide-ide baru yang memberikan pembeda dan nilai tambah dibandingkan dengan kondisi sebelumnya. Dalam perspektif ini, inovasi dilihat sebagai suatu proses transformasi gagasan atau pemikiran baru menjadi

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.

suatu bentuk nyata yang dapat dimanfaatkan dalam konteks pelayanan, produk, atau sistem yang lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, inovasi bukan hanya perubahan yang bersifat kosmetik, tetapi perubahan yang benar-benar memberikan keunggulan kompetitif dan manfaat praktis bagi pengguna layanan atau masyarakat luas. Pendekatan ini menekankan bahwa suatu inovasi harus memenuhi tiga karakteristik utama yaitu keunikan, kualitas yang tinggi, dan kemampuan multifungsi, yang masing-masing menjadi tolok ukur kemampuan inovasi dalam memberikan solusi atas kebutuhan dan permasalahan yang ada. Keunikan menunjukkan adanya ciri khas atau pembeda dari inovasi tersebut dibandingkan sistem atau layanan sebelumnya, kualitas mencerminkan peningkatan mutu dalam layanan yang diberikan, sedangkan multifungsi menggambarkan kemampuan inovasi untuk mengintegrasikan berbagai fungsi layanan dalam satu wadah aplikasi atau sistem tertentu. Ketiga karakteristik tersebut menjadikan inovasi tidak hanya sekadar baru secara bentuk, tetapi juga efektif dan relevan dalam konteks implementasi pelayanan kepada masyarakat.

Adapun sumber-sumber penerapan inovasi, yaitu:

Kejadian yang diantisipasi merupakan asal mula penerapan inovasi.

Proses berdasarkan persyaratan

Pergeseran pasar dan industri.

Perselisihan.

Perubahan demografi populasi.

Pergeseran persepsi

Ide-ide mendasar

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.

Karena organisasi sektor publik biasanya berurusan dengan dana terbatas dan sedikit sumber daya, inovasi di sektor ini biasanya dilakukan untuk membuat operasi lebih efisien dan lebih murah (Muluk, 2008: 42). Peningkatan kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap masyarakat juga dapat dicapai melalui inovasi. Hal ini khususnya berlaku ketika harus mengatasi kebijakan yang sebelumnya gagal memberikan hasil yang memadai.

Muluk (2008:44) mengutip penelitian Mulgan dan Albury yang menyatakan bahwa lima topologi berikut ada di seluruh proses penemuan:

1. Inovasi dalam produk atau layanan.
2. Peningkatan prosedur layanan.
3. Inovasi dalam metode layanan.
4. Inovasi dalam kebijakan.
5. Inovasi di dalam sistem

Inovasi didefinisikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 sebagai kegiatan penelitian, pengembangan, atau rekayasa yang berupaya menghasilkan nilai ilmiah baru dan pengaturan untuk aplikasi praktis, atau teknik baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi terkini pada komoditas atau proses manufaktur.

Para ahli sepakat bahwa inovasi terjadi ketika sesuatu yang baru dikembangkan, baik itu produk, ide, atau konsep, dan bahwa sesuatu yang baru memiliki nilai inheren dan berpotensi memberi manfaat bagi individu, masyarakat, atau perusahaan. Salah satu definisi inovasi adalah proses membuat temuan baru

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.

dengan menggunakan cara berpikir yang telah ada sebelumnya. Tujuan inovasi adalah untuk mengatasi masalah terkini dengan memperkenalkan sesuatu yang baru atau menyempurnakan sesuatu yang sudah ada dengan harapan memperoleh hasil yang lebih baik.

b. Indikator Inovasi

Untuk mengimbangi laju perubahan yang terus meningkat, pemerintah harus menyediakan ide-ide terkini yang dapat menjadi standar inovasi. Menurut Fachirian dan Ode (2018), inovasi harus memiliki beberapa kualitas, yaitu (1) keunikan, (2) kualitas, dan (3) multifungsi:

- 1) Salah satu kualitas yang dimiliki suatu produk atau aplikasi adalah keunikan.

Karena inovasi memiliki kualitasnya sendiri yang unik dan lebih mudah dikenali, keunikannya merupakan aspek penting dari inovasi. Untuk merilis aplikasi yang menonjol dari yang lain, penting untuk berfokus pada fitur inovatif yang unik.

Agar suatu produk atau layanan dapat dianggap berkualitas tinggi, produk atau layanan tersebut harus melalui evaluasi standar yang memenuhi kriteria yang ditetapkan. Berdasarkan alasan yang disebutkan di atas, jika kualitas suatu barang dapat dievaluasi dengan membandingkannya dengan standar yang ada, maka kualitas suatu barang akan lebih tinggi jika mengikuti standar tersebut.

Ketiga, sesuatu bersifat multifungsi jika dapat menjalankan lebih dari satu tugas. Diyakini bahwa suatu produk atau aplikasi akan menawarkan fungsionalitas penuh saat inovasi digital hadir. Dalam inovasi, kehadiran

**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.

suatu produk atau aplikasi dimaksudkan untuk menawarkan berbagai kemudahan sehingga dapat diterima dengan baik dan bertahan lama; tentu saja, ini penting dalam membuat suatu produk atau aplikasi menarik.

Bugge et al (2018) menjelaskan atribut faktor keberhasilan inovasi, yaitu;

Tata kelola inovasi, subbidang tata kelola, menjelaskan proses yang mengarah pada pendekatan baru terhadap layanan publik.

Where Ideas Come From menjelaskan bagaimana para pendukung inovasi layanan publik menghadapi tantangan masa depan dan bagaimana mereka menggunakan inovasi untuk menyelesaikannya.

- 3) Budaya inovasi yang mengacu pada praktik yang dilakukan oleh mereka yang menyediakan dan menerima inovasi dalam layanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut.
- 4) Metode pengelolaan inovasi layanan publik disebut *Capabilities and Tools*.

Produk dari suatu organisasi yang memanfaatkan pengetahuan, data, dan teknologi dari sumber daya manusianya sebagai sumber daya masukan. Metode untuk mengelola inovasi pelayanan publik disebut Kapabilitas dan Alat. Produk dari sebuah organisasi yang memanfaatkan pengetahuan, data, dan teknologi sumber daya manusianya sebagai sumber daya input.

Untuk mengetahui seberapa baik inovasi pelayanan publik berkembang, seseorang dapat menggunakan kerangka kerja *Outcomes, Drivers, and barriers* (tujuan, pendorong, dan hambatan).

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.

Mengumpulkan Data Inovasi untuk Inovasi Tunggal: Metode ini melibatkan kerja sama dengan pihak luar dan melakukan sosialisasi publik terkait suatu inovasi untuk mengetahui seberapa baik proses inovasi berjalan.

2.1.2 Konsep Pelayanan Kesehatan

Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 8 H ayat (1) dan (3) Undang-Undang Dasar 19, penyelenggaraan pelayanan kesehatan merupakan hak asasi masyarakat dan pemerintah wajib memenuhi kewajiban tersebut. Hak atas kesejahteraan jasmani dan rohani, hak atas tempat tinggal yang aman dan layak, hak atas pelayanan kesehatan, dan hak atas jaminan sosial yang memungkinkan seseorang untuk tumbuh dan berkembang menjadi anggota masyarakat yang berdaya saing merupakan hak asasi manusia yang fundamental.

Upaya individu dan kolektif untuk meningkatkan kesehatan, menanggulangi penyakit, dan memulihkan kesejahteraan secara kolektif dan perorangan disebut pelayanan kesehatan di Indonesia, sebagaimana yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.

Pelayanan kesehatan memiliki tiga peran yang saling terkait, saling bergantung, dan saling terkait:

Untuk tujuan sosial, memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Fungsi Teknis Kesehatan, untuk mengakomodasi harapan dan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Harapan dan tuntutan lembaga pelayanan kesehatan dapat dipenuhi melalui fungsi ekonomi:

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. Masyarakat bersama-sama dengan pemerintah dan masyarakat melaksanakan ketiga tugas tersebut; dua, layanan kesehatan secara keseluruhan
2. Penyedia layanan kesehatan yang melaksanakan tugas teknis).
3. Manajer dan administrator kesehatan bertanggung jawab atas tenaga kerja administratif atau manajerial.

2.1.3 Konsep Mobile JKN**a. Definisi Mobile JKN**

Langsung dari BPJS Kesehatan hadir sebuah aplikasi, yakni aplikasi mobile JKN, yang dirancang untuk meningkatkan layanan bagi peserta JKN. Aplikasi Mobile JKN yang awalnya dirancang sebagai kegiatan pengelolaan lembaga kesehatan atau cabang, merupakan transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi peserta kapan saja, di mana saja, tanpa batasan waktu. Hadirnya perangkat lunak Mobile JKN ini telah mempermudah banyak hal bagi masyarakat, khususnya dalam hal layanan kesehatan. Keberhasilan pengguna dalam memanfaatkan dan mengimplementasikan aplikasi Mobile JKN ini menentukan tingkat kegunaannya, yang pada gilirannya menentukan kapasitas aplikasi tersebut dalam membantu masyarakat.

Salah satu contoh inovasi pemerintah adalah BPJS Kesehatan melalui Mobile JKN yang berbasis e-government dan berkaitan dengan kesehatan. Tujuan utama dari aplikasi ini adalah untuk mempermudah akses layanan kesehatan. Agar mudah digunakan oleh masyarakat, perangkat lunak Mobile JKN kami memiliki semua

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

fitur yang diinginkan oleh pengguna. Karena sejalan dengan teori, dimensi, dan mutu layanan kesehatan, yaitu bahwa semua anggota masyarakat harus dapat mengakses layanan kesehatan tanpa memandang status sosial ekonomi, tempat tinggal, atau faktor lainnya, maka aplikasi Mobile JKN ini harus tersedia untuk semua lapisan masyarakat. Salah satu inovasi dari BPJS Kesehatan adalah aplikasi Mobile JKN yang diharapkan dapat mempermudah akses layanan masyarakat.

Pembuatan aplikasi Mobile JKN menunjukkan keseriusan BPJS Kesehatan dalam memastikan peserta memiliki akses yang mudah dan layanan terbaik. Peserta mendapatkan akses ke berbagai informasi program JKN melalui aplikasi ini. Akses fitur-fitur berikut: Info Program JKN, Info Peserta, Info Lokasi Fasilitas Kesehatan (menampilkan peta lokasi fasilitas kesehatan tergantung cabang dan lokasi terdekat), Info Iuran, Tagihan Peserta, dan Info Virtual Account (VA).

b. Proses Pendaftaran BPJS Kesehatan Menggunakan Aplikasi JKN Mobile)

Petunjuk pendaftaran BPJS Kesehatan menggunakan aplikasi JKN Mobile adalah sebagai berikut:

Awali dengan mengunduh aplikasi JKN Mobile resmi dari BPJS Kesehatan baik melalui Apple App Store maupun Google Play Store.

Jalankan aplikasi setelah terinstal.

Pilih "Pendaftaran Peserta Baru" pada menu tingkat ketiga.

Setelah itu, pilih kotak yang bertuliskan "Saya setuju" terhadap syarat dan ketentuan yang berlaku.

Nama Anda dan nama anggota keluarga akan langsung muncul saat Anda memasukkan NIK e-KTP.

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.
 - 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.

Patikan menyertakan semua informasi kerabat Anda.

Untuk mendapatkan nomor Virtual Account (VA), langkah ketujuh adalah mendaftar. Setelah itu, masukkan alamat email dan nomor ponsel Anda.

Donasi dapat dilakukan melalui bank atau ATM yang ditunjuk BPJS Kesehatan.

Hubungi BPJS Kesehatan Care Centre di nomor 1500400 jika Anda mengalami kendala dalam pendaftaran atau belum mendapatkan nomor peserta.

- f) E-KTP dan kartu BPJS Anda akan dikirim ke alamat Anda dan dapat Anda cetak.

Beberapa hal yang perlu diingat ketika Anda mendaftar BPJS Kesehatan online adalah:

- 1) Untuk mencegah hilangnya iuran bulanan, daftarkan diri Anda di awal bulan.
- 2) (IGD) bukan fasilitas kesehatan dan hanya dapat menangani keadaan darurat. Sebagai mantan mitra Jamsostek, (JST) dapat memenuhi semua kebutuhan BPJS Kesehatan.
- 3) E-KTP berlaku dan dapat ditunjukkan bagi peserta yang mendaftar BPJS Kesehatan secara online.

Pastikan iuran bulanan atau iuran yang dibayarkan paling lambat tanggal 10 setiap bulannya.

Mulai 1 Juli 2016, tidak ada lagi denda atas iuran bulanan atau iuran yang terlambat dibayarkan. Denda sebesar 2,5% dari biaya perawatan kesehatan per bulan akan dikenakan dengan ketentuan sebagai berikut jika peserta

**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.

menjalani perawatan kesehatan rawat inap dalam jangka waktu 45 hari sejak tanggal reaktivasi: Denda maksimal Rp30 juta dan tunggakan maksimal 12 bulan per bulan juga dapat dikenakan.

Pelayanan medis di kelas I, II, dan III sama saja. Perbedaannya hanya pada pelayanan non-medis, termasuk kamar rawat inap; hal ini berlaku tanpa memandang harga, jenis, atau kualitas pengobatan atau terapi medis.

c. Manfaat Mobile JKN

Mobile JKN menawarkan berbagai manfaat praktis seperti:

1. **Pendaftaran & Perubahan Data:** Daftar peserta baru atau ubah data keluarga (alamat, faskes) tanpa perlu datang ke kantor BPJS.
2. **Cek Iuran & Pembayaran:** Lihat tagihan, bayar iuran, atau daftar *autodebet* langsung di aplikasi.
3. **KIS Digital:** Kartu JKN digital yang bisa digunakan untuk berobat, jadi tidak perlu bawa kartu fisik.
4. **Antrean Online:** Ambil nomor antrean di Puskesmas/Klinik/RS agar tidak perlu antre panjang.
5. **Konsultasi Dokter Daring:** Konsultasi masalah kesehatan ringan dengan dokter secara *online*.
6. **Info Faskes & Tempat Tidur:** Cari faskes terdekat dan cek ketersediaan tempat tidur di RS.
7. **Skrining Kesehatan:** Deteksi dini risiko penyakit kronis (DM, Hipertensi, Ginjal, Jantung).
8. **iCare:** Lihat riwayat kesehatan, diagnosis, dan resep obat.

**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. **Monitoring Obat & Aktivitas:** Lacak minum obat dan pantau kebugaran (langkah kaki, detak jantung)
10. **Info JKN:** Dapatkan informasi terbaru program JKN-KIS.
11. **Pengaduan:** Ajukan keluhan atau pertanyaan langsung melalui aplikasi.

2.1.4 Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

BPJS Kesehatan merupakan lembaga penyelenggara program JKN di Indonesia. BPJS Kesehatan memiliki tujuan dan sasaran untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang bermutu dan memberikan pelayanan terbaik kepada peserta dan masyarakat Indonesia. Dalam upaya mencapai tujuan UHC bagi seluruh masyarakat Indonesia, BPJS Kesehatan bekerja sama dengan Program Jaminan Kesehatan Indonesia Sehat (JKN-KIS) untuk meningkatkan kepesertaan.

UU BPJS mengatur BPJS Kesehatan sebagai badan hukum publik. Ada tiga bukti yang menunjukkan BPJS merupakan badan hukum publik:

- 1) Negara menyelenggarakan proses pembentukan badan hukum sesuai dengan undang-undang, yang merupakan konstruksi hukum publik.
Badan hukum tersebut dalam menjalankan kegiatannya sering berinteraksi dan bersikap sama dengan masyarakat.
Kewenangan untuk merumuskan dan memberlakukan putusan, undang-undang, atau peraturan yang mengikat secara hukum. Kewenangan ini diberikan oleh pemerintah kepada badan hukum yang baru dibentuk.
- BPJS Kesehatan dianggap sebagai badan hukum publik karena telah memenuhi tiga syarat tersebut. Menurut standar UU BPJS, terdapat tiga syarat:

**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.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial didirikan berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2011 dan berdasarkan UU tersebut BPJS didirikan.

BPJS mengelola Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bertujuan untuk memberikan keadilan sosial, manfaat, dan martabat manusia bagi setiap warga negara Indonesia.

BPJS diberi kewenangan untuk menetapkan ketentuan yang berlaku bagi semua pihak.

BPJS bertugas mengawasi pengelolaan keuangan publik, yaitu dana jaminan sosial, untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

- 5) BPJS dapat memeriksa apakah peserta dan pemberi kerja telah menaati ketentuan dan peraturan perundang-undangan sistem jaminan sosial nasional dan memenuhi komitmennya.
- 6) Sebagai wakil pemerintah Indonesia di lembaga internasional, BPJS mengemban tugas atas nama negara.

Pemberi kerja atau peserta yang tidak melaksanakan kewajibannya dapat dikenakan sanksi administratif dari BPJS.

Presiden mengangkat anggota Direksi dan Dewan Pengawas melalui prosedur seleksi terbuka.

Setidaknya dua media cetak berperedaran nasional dan situs web BPJS Kesehatan wajib menyebarluaskan ringkasan eksekutif laporan pengelolaan program dan laporan keuangan tahunan paling lambat tanggal 31 Juli tahun berikutnya.

**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.

Tujuan utama BPJS Kesehatan, menurut Pasal 9 ayat (1) UU BPJS Kesehatan, adalah menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Selain itu, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1, BPJS Kesehatan dalam menjalankan fungsinya bertanggung jawab untuk:

- 1) Mengolah dan menerima informasi pendaftaran dari peserta
- 2) Menghimpun Iuran Peserta dan Pemberi Kerja
- 3) Memperoleh Bantuan Pemerintah untuk Iuran
- 4) Mengawasi penyaluran dana Jaminan Sosial kepada penerima manfaat
- 5) Mencatat informasi tentang mereka yang telah terdaftar dalam Program Jaminan Sosial
- 6) Mencairkan Manfaat dan membiayai perawatan medis sesuai dengan ketentuan Jamsostek.
- 7) Menginformasikan kepada masyarakat dan peserta tentang operasi program

2.2 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Kesehatan

Kehadiran Islam, menurut Imam asy-syatibhi dalam Fi Ushul Al-Ahkam, adalah untuk menjaga agama, jiwa, akal, harta, dan keturunan. Dengan demikian, kesehatan sangat penting dalam mencapai tujuan keberadaan Islam. Dengan kata lain, kesehatan merupakan aset terpenting dalam mewujudkan tujuan Islam. Menurut Al-Qur'an Surah 195, yang merupakan bagian dari firman Allah SWT:



وَأَنْفَقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُنْفِرُوا بِأَيْدِيهِمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya: “Lakukanlah perbuatan baik atas nama Allah; hindarilah kehancuran dengan segala cara. Orang-orang yang melakukan perbuatan baik dicintai oleh Allah.”

Dalam Hadist nabi yang berbunyi:

الْمُؤْمِنُ الْقَوِيُّ خَيْرٌ وَأَحَبُّ إِلَى اللَّهِ مِنَ الْمُؤْمِنِ الْمُسْتَعْذِفِ، وَفِي كُلِّ خَيْرٍ

Artinya: Baik mukmin yang kuat maupun mukmin yang lemah sama-sama baik, akan tetapi Allah lebih mencintai dan lebih menyukai yang kuat (HR. Muslim)

Hadist Al Bukhari: 6412, At tirmidzi, ibnu majah: 4170

نِعْمَتَانِ مَغْبُونُ فِيهِمَا كَثِيرٌ مِنَ النَّاسِ، الصَّحَّةُ وَالْفَرَاغُ

Artinya: “Kesehatan dan waktu luang merupakan dua kenikmatan yang sering dilupakan oleh kebanyakan manusia.” (Al-Bukhari: 6412, At tirmidzi, ibnu majah: 4170)

Hadits ini mengandung makna bahwa seseorang tidak dianggap menikmati waktu luang sebelum tubuhnya dalam keadaan sehat, sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibnu Bathal. Bersemangat bersyukur kepada Allah atas segala karunia yang telah diberikan-Nya adalah penting bagi setiap orang yang memiliki waktu luang dan tubuh yang sehat, agar tidak membiarkan dirinya tersesat. Bersyukur kepada Allah termasuk melakukan apa yang Dia katakan. (Syekhil Bukhari, Fathullah Bari, syarhi 14: 183–184). Menurut hukum Islam tentang pelayanan kesehatan, seseorang dianggap sehat ketika kemampuan mental, spiritual, fisik, dan sosialnya semuanya dalam keadaan seimbang dan harmonis. Tindakan preventif dan represif, seperti

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.

pemberantasan penyakit atau pemberian terapi, keduanya dianjurkan sebagai sarana untuk menjaga kesehatan. Panggilan tulus untuk kebersihan adalah contoh perhatian Islam terhadap kesehatan sebagai tindakan pencegahan. Berbagai jenis layanan termasuk perawatan kesehatan yang dipersonalisasi dengan tujuan menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan. Banyak ajaran agama dalam Al-Qur'an dan hadis yang membahas tentang sifat saling terkait antara kesejahteraan jasmani, rohani, dan sosial. Mencapai kondisi kesehatan ini dapat dicapai dengan:

- I. Layanan promosi kesehatan, yang bertujuan untuk meningkatkan kondisi yang sudah ada sebelumnya ke standar kesehatan yang lebih tinggi. Bagian ini mencerminkan upaya penginjilan tersebut dengan menjelaskan bahwa orang dilarang membunuh diri secara fisik dan rohani. Ini menunjukkan bahwa orang memiliki tanggung jawab untuk menjaga kesehatan mereka dan berusaha memperbaikinya.

Kesehatan adalah mahkota yang harus dilindungi untuk kelangsungan hidup manusia. Ketika mahkota kesehatan dirampas, kehidupan seseorang akan hancur. Inilah sebabnya mengapa layanan kesehatan preventif sangat penting. Mencegah penyakit lebih baik daripada mengobatinya setelah penyakit itu datang. Peluru ajaib adalah menegakkan prinsip-prinsip kesehatan. Itulah sebabnya tindakan pencegahan dapat dimulai dengan menguraikan prinsip-prinsip.

**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.

Allah adalah penyedia layanan kesehatan kuratif, yaitu menyembuhkan penyakit; meskipun demikian, adalah tanggung jawab orang yang sakit untuk mencari kesembuhan melalui pertobatan.

Dalam upaya membantu pasien agar sembuh kembali, penyedia layanan kesehatan rehabilitatif bertujuan untuk meringankan gejala-gejala yang dialami pasien. Agar terhindar dari situasi yang lebih serius dan menyedihkan, penting untuk terus melakukan upaya rehabilitasi.

Mengutamakan keselamatan pasien di atas kepentingan lain sangat penting dalam memberikan layanan kesehatan. Alasannya, pemberian layanan kesehatan harus dilakukan dengan cara yang bertanggung jawab, serius, aman, dan dapat diterima. Oleh karena itu, setiap orang memiliki tanggung jawab untuk berpikir secara hipotetis tentang layanan kesehatan yang mungkin dapat memberikan layanan yang lebih baik dan berkontribusi untuk mengembangkan layanan kesehatan yang lebih baik. Menjadi contoh bagi fasilitas medis lain atau bahkan menuntut layanan mereka. Kita memiliki kewajiban moral untuk saling membantu di saat dibutuhkan, dan kita harus memastikan bahwa semua pasien yang mencari perawatan medis menerimanya.

2.3 Penelitian Terdahulu

Dalam rangka melakukan inovasi Layanan Kesehatan Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) di Kota Pekanbaru, Kantor BPJS mengacu pada kajian-kajian terdahulu sebagai acuan:

No	Judul	Peneliti	Hasil	Perbedaan
1	Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan	Wike Krisdiyanti (2021)	Bagi Kota Medan, layanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN efisien dan efektif karena aplikasi ini memperlancar tugas administratif di kantor BPJS Kesehatan, yang pada akhirnya memberikan manfaat bagi masyarakat. Aplikasi JKN berguna untuk mengakses layanan BPJS Kesehatan karena memiliki banyak fitur yang memudahkan peserta dalam menggunakan.	Tingkat inovasi dalam layanan JKN Mobile Health menjadi pokok bahasan utama penelitian ini.
2	Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kota Subulussalam	Sagala dan Hajad (2022)	Layanan JKN Kesehatan Keliling, hasil inovasi Kantor BPJS Kesehatan Kota Subulussalam, mulai berkembang pesat. Kantor BPJS Subulussalam menjadi lokasi utama	Kantor BPJS Subulussalam menjadi lokasi penelitian ini, yang bertujuan untuk meningkatkan

© Hak cipta milik 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.

4. State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau	Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN	Ayu Wulandari, Sudarman, Ikhsan (2019)	<p>penelitian ini untuk mengkaji efektivitas strategi pemberian layanan yang inovatif.</p>	<p>layanan melalui pemanfaatan inovasi.</p>
	Aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan Akses Pelayanan BPJS	Suhadi, Jumakil, Irma (2022)	<p>Jika dilihat dari waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan, ketepatan layanan, dan cara penyampaian layanan yang tidak diskriminatif, jelaslah bahwa informasi dan layanan yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN berhasil.</p>	<p>Layanan yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN menjadi pokok bahasan utama penelitian ini.</p>
	Tingkat kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online	Herkinawati, Lilis Banowati,	<p>Akses layanan BPJS menjadi lebih mudah dan efisien dengan berbagai kemampuan yang ditawarkan oleh aplikasi Mobile JKN.</p>	<p>Layanan yang ditawarkan oleh aplikasi Mobile JKN menjadi pokok bahasan utama penelitian ini.</p>

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.

Pada Aplikasi Mobile JKN	Devirevilia (2021)	umum proses BPJS secara online selama pandemi COVID-19 dengan memanfaatkan aplikasi seluler JKN.	diberikan oleh Aplikasi Mobile JKN.
--------------------------	--------------------	--	-------------------------------------

2.4 Definisi Konsep

Definisi konsep digunakan untuk membantu memahami dan menjelaskan suatu hal dengan lebih jelas dan teratur. Menurut peneliti ada beberapa definisi konsep yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Inovasi merupakan suatu proses pembaruan yang dilakukan secara sadar dan terencana melalui penciptaan, pengembangan, serta penerapan ide, gagasan, metode, atau teknologi baru maupun hasil penyempurnaan dari yang telah ada sebelumnya. Inovasi bertujuan untuk memberikan nilai tambah, meningkatkan efektivitas dan efisiensi, serta menjadi solusi atas berbagai permasalahan yang dihadapi oleh individu, organisasi, maupun masyarakat. Dalam konteks sektor publik, inovasi tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga mencakup pembaruan dalam sistem, prosedur, kebijakan, dan cara kerja aparatur pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Pelayanan publik adalah seluruh kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

**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.

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi hak dasar masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan adanya prinsip transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum, keadilan, profesionalisme, serta orientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam penelitian ini peneliti mengangkat Teori Inovasi Fachrian dan Ode (2018). Menurut Fachirian dan Ode (2018), inovasi harus memiliki beberapa kualitas, yaitu (1) keunikan, (2) kualitas, dan (3) multifungsi:

1. Salah satu kualitas yang dimiliki suatu produk atau aplikasi adalah keunikan. Karena inovasi memiliki kualitasnya sendiri yang unik dan lebih mudah dikenali, keunikannya merupakan aspek penting dari inovasi. Untuk merilis aplikasi yang menonjol dari yang lain, penting untuk berfokus pada fitur inovatif yang unik.
2. Agar suatu produk atau layanan dapat dianggap berkualitas tinggi, produk atau layanan tersebut harus melalui evaluasi standar yang memenuhi kriteria yang ditetapkan. Berdasarkan alasan yang disebutkan di atas, jika kualitas suatu barang dapat dievaluasi dengan membandingkannya dengan standar yang ada, maka kualitas suatu barang akan lebih tinggi jika mengikuti standar 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.

3. Ketiga, sesuatu bersifat multifungsi jika dapat menjalankan lebih dari satu tugas. Diyakini bahwa suatu produk atau aplikasi akan menawarkan fungsionalitas penuh saat inovasi digital hadir. Dalam inovasi, kehadiran suatu produk atau aplikasi dimaksudkan untuk menawarkan berbagai kemudahan sehingga dapat diterima dengan baik dan bertahan lama; tentu saja, ini penting dalam membuat suatu produk atau aplikasi menarik.

Teori inovasi yang dikemukakan oleh Fachrian dan Ode yang menekankan tiga indikator utama, yaitu keunikan, kualitas, dan multifungsi, sangat relevan dengan penelitian yang berjudul "*Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Mobile JKN di Kota Pekanbaru (Studi Analisis Peserta JKN)*". Aplikasi Mobile JKN merupakan bentuk inovasi pelayanan publik di bidang kesehatan yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada peserta JKN. Oleh karena itu, ketiga indikator dalam teori tersebut dapat digunakan untuk menganalisis sejauh mana Mobile JKN memenuhi unsur inovasi dalam pelayanan kesehatan.

2.5 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub-Indikator
Teori Inovasi Pelayanan Menurut Fachrian dan Ode (2018)	Keunikan (Novelty)	Aplikasi Mobile JKN sebagai bentuk inovasi pelayanan yang mengubah layanan manual menjadi layanan digital bagi peserta JKN



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.

	<p>Perbedaan proses pelayanan sebelum dan sesudah penggunaan aplikasi Mobile JKN (antrean, administrasi, akses informasi)</p>
	<p>Kemudahan peserta JKN dalam mengakses layanan kesehatan kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi</p>
Kualitas (Quality)	<p>Waktu pelayanan yang dirasakan peserta JKN setelah menggunakan fitur Mobile JKN (antrean online, pendaftaran)</p>
	<p>Akurasi informasi kepesertaan, rujukan, dan fasilitas kesehatan yang tersedia di aplikasi Mobile JKN</p>
	<p>Tingkat kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN</p>
Multifungsi (Multifunctionality)	<p>Fitur perubahan data peserta, cek status kepesertaan, dan pembayaran iuran melalui aplikasi</p>
	<p>Fitur pencarian dan pemilihan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan rumah sakit rujukan</p>

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.

	Fitur pengaduan, informasi program JKN, serta riwayat pelayanan kesehatan
--	---

2.6 Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru untuk mempelajari Inovasi Layanan Kesehatan Mobile JKN. Tujuannya adalah untuk mengkaji indikator-indikator berikut guna mengetahui bagaimana inovasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dipraktikkan, khususnya di Kota Pekanbaru, melalui aplikasi Mobile JKN: (1). Keunikan; (2) Kualitas; (3) Multifungsi.

Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru berharap dapat memperoleh beberapa rekomendasi dari penelitian ini yang akan membantu agar implementasi inovasi Mobile JKN berjalan lancar.



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.

2.7 Fokus Penelitian

Agar penelitian ini lebih tepat, tuntas, dan terarah, maka peneliti membatasi diri pada Inovasi Layanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru dan mengukur sejauh mana inovasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan telah terlaksana, khususnya di Kota Pekanbaru melalui aplikasi Mobile JKN. Setiap orang di Kota Pekanbaru dapat merasakan manfaat dari peningkatan mutu layanan yang dimungkinkan oleh aplikasi Mobile JKN yang dirancang untuk membantu masyarakat.

Indikator-indikator berikut akan digunakan untuk menganalisis penelitian tentang inovasi Layanan Kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru: (1). Keunikan; (2) Kualitas; (3) Multifungsi.

**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 III**METODE PENELITIAN****3.1 Waktu dan Lokasi**

Maka dari itu penulis menetapkan lokasi penelitian akan dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru, yang beralamat di Jl. Tuanku Tambusai, Labuh Baru, Kec.Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28292. Waktu penelitian akan berlangsung selama 1 bulan.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran nyata tentang inovasi layanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru sehingga maka digunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang muncul dari proses berpikir yang mencapai suatu kesimpulan berdasarkan beberapa fenomena khusus. Creswell (2018) mendefinisikan metode kualitatif sebagai pendekatan penelitian yang menggunakan teknik-teknik seperti wawancara, observasi, dan analisis teks untuk memahami fenomena kompleks dalam konteks alamiahnya. Pendekatan ini menekankan pada pengembangan pemahaman mendalam tentang pengalaman, opini, dan perspektif subjektif individu (Sina, 2024).

3.3 Informan Penelitian

Narasumber yang akan diwawancara dalam penelitian ini adalah personel yang bekerja di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru dan memenuhi syarat untuk berbicara tentang perkembangan terkini layanan kesehatan mobile 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.
 - 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.

Berikut ini adalah narasumber yang diwawancara dalam penelitian ini:

Pengguna Aplikasi JKN kategori lansia di Perangkat Seluler

3.4 Teknik Pegumpulan Data

Bagian terpenting dan yang paling diperhatikan dari setiap proyek penelitian adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dalam hal metode yang digunakan untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan:

Wawancara

Salah satu metode pengumpulan informasi adalah melalui wawancara, yang melibatkan mengajukan dan menjawab pertanyaan serta melakukan percakapan. Peneliti mengumpulkan data yang jelas dan langsung dari sumbernya dengan melakukan wawancara. Anggota masyarakat, pengguna aplikasi, dan BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru menjadi sasaran wawancara untuk penelitian ini.

Observasi

Inti dari observasi adalah mengamati secara langsung subjek yang diteliti. Dalam hal ini, Kantor BPJS Kota Pekanbaru menjadi lokasi pengamatan langsung.

Dokumentasi

Peneliti dari Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru mengumpulkan data untuk penelitian ini dengan menelusuri sumber-sumber terpercaya untuk mencari artikel dan materi lain yang relevan dengan topik yang diteliti: pengembangan layanan kesehatan JKN keliling.

3.5 Teknik Analisis Data

Untuk memahami dan mencerahkan orang lain, analisis data kualitatif melibatkan pencarian dan penggabungan data yang dikumpulkan dari wawancara dan sumber lain secara metodis. Peneliti melakukan langkah-langkah berikut saat menggunakan teknik analisis:

Pengumpulan Data

Menemukan dan mengumpulkan informasi yang relevan dari berbagai sumber di lapangan dan kemudian mencatat informasi tersebut adalah inti dari pengumpulan data.

2. Reduksi Data

Reduksi data memerlukan penggalian wawasan utama dengan memeriksa konsep, topik, dan pola utama. Prosedur reduksi data berlanjut dengan pemisahan data yang relevan dan tidak relevan setelah data penelitian dikumpulkan.

Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam beberapa bentuk, termasuk penulisan naratif, bagian yang menguraikan hubungan antara kategori, atau analisis cepat.

Penarikan kesimpulan

Tantangan dan tujuan penelitian kemudian digunakan untuk menarik kesimpulan dari wawancara informan.

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.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

4.1.1 Sejarah Kota Pekanbaru

Pekanbaru lahir jauh sebelum masuknya penjajah Belanda ke Indonesia. Pekanbaru dahulu dikenal dengan nama "Senapelan" yang saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku yang disebut dengan Batin. Daerah ini terus mengalami perkembangan menjadi kawasan pemukiman baru, seiring berjalannya waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak. Wilayah ini berkembang menjadi pusat perdagangan dan jalur lalu lintas kapal, khususnya di era Kerajaan Siak Sri Indrapura. Asalusul nama Pekanbaru sendiri terkait dengan adanya pasar atau pekan di Payung Sekaki yang kemudian menjadi Senapelan.

Perkembangan Senapelan sangat erat dengan Kerajaan Siak Sri Indra Pura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syali menetap di Senapelan, beliau membangun Istana di Kampung Bukit dan diperkirakan Istana tersebut terletak disekitar lokasi Mesjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang. Kemudian usaha yang dirintis tersebut dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser di sekitar Pelabuhan Pekanbaru sekarang. Akhirnya menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih popular disebut

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.

Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari Selasa tahun 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Adapun perkembangan tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan, sebagai berikut:

SK Kemajaan Bershuit van Inlandsch Zelfbestuur van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District.

2) Tahun 1932 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dipimpin oleh seorang Controleor berkedudukan di Pekanbaru.

3) Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer Go Kung. Distrik menjadi GUM yang dikepalai oleh GUNCO.

4) Ketetapan Gubemur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte atau Kota B. UU No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.

UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil.

UU No.1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja Kepmendagri No. 52/1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi Ibukota Propinsi Riau.

UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya Pekanbaru.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota Pekanbaru.

4.1.2 Visi dan Misi Kota Pekanbaru

Visi Kota Pekanbaru tahun 2021 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2001, yaitu "Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan Dan Jasa, Pendidikan Serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat Sejahtera Berlandaskan Iman Dan Taqwa."

Untuk dapat mewujudkan visi tersebut, maka ditetapkanlah misi Kota Pekanbaru tahun 2005-2025 sebagai berikut:

- a. Memajukan perekonomian, perdagangan dan jasa.
 - b. Mewujudkan pelayanan prima pada masyarakat.
 - c. Mewujudkan sumberdaya manusia yang berkualitas dan berdaya saing
- Mewujudkan masyarakat yang berbudaya Melayu
- Mewujudkan masyarakat yang lebih sejahtera.
- Mewujudkan Pekanbaru asri dan lestari.
- Mewujudkan masyarakat yang beriman dan bertaqwah

4.1.3 Kondisi Geografis Wilayah Kota Pekanbaru

a. Letak dan Luas

Kota Pekanbaru terletak antara $101^{\circ}14'$ - $101^{\circ}34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ}25'$ - $0^{\circ}45'$ Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5-50 meter. Sebelum tahun 1960, Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 km² yang kemudian bertambah menjadi 62.96 km² dengan 2 kecamatan yaitu Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Limapuluh. Kemudian pada tahun 1965 bertambah menjadi 6 kecamatan dan tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446.50 km².

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penetapan Kecamatan menjadi 15 Kecamatan dengan 83 Kelurahan.

b. Batas

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota:

a. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar.

b. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan.

c. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan.

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.

c. Sungai

Kota Pekanbaru dibelah oleh aliran Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Sungai ini memiliki beberapa anak sungai, yaitu: Sungai Umban Sari, Air Hitam, Sibam, Setukul, Pengambang, Ukai, Sago, Senapelan, Mintan dan Tampan. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta rakyat dari daerah lainnya.

4.2 Sejarah Berdirinya BPJS Kesehatan

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

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.

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 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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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:

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.
- d. Menjamin akuntabilitas dan transparansi dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian, efisiensi, dan efektivitas.

Menyediakan layanan yang adil dan dapat diakses (portabel) bagi seluruh peserta.

Pemberian layanan kesehatan dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang melalui pendekatan managed care.

4.2.1 Gambaran Umum BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru

Pada pasal ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia No. Tahun 11 tentang BPJS disebutkan bahwa BPJS Kesehatan merupakan badan hukum 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.

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.

yang dibentuk untuk menyelenggarakan program JKN. Selanjutnya pasal 1 menyebutkan bahwa peserta BPJS adalah setiap individu, dan untuk orang asing yang telah bekerja di Indonesia paling singkat (enam) bulan wajib menjadi peserta program jaminan sosial.

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

BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Tuanku Tambusai, Labuh Baru Barat Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru. Kantor yang bertempat pada Ruko dengan 3 (tiga) lantai dengan memiliki parkiran yang cukup luas dan mudah dijangkau karna berada di bahu jalan. Fasilitas yang ada di kantor BPJS pun sangat lengkap, seperti Komputer, Kursi Tunggu, Loket antrian, Railing Stand, Televisi, AC, Poster, Banner, Signage, Tempat sampah dan Toilet. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga sangat cepat dan ramah sesuai dengan maklumat pelayanan.

4.2.2 Tugas dan Fungsi BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor Tahun tentang Sistem Jaminan 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.

Nasional, bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana diatas, BPJS Kesehatan bertugas untuk:

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

4.2.3 Tampilan Aplikasi Mobile JKN

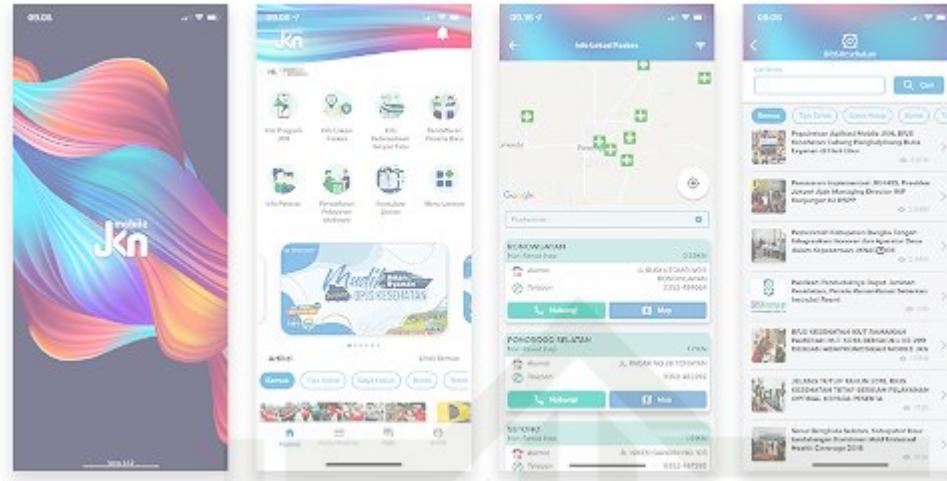
Aplikasi Mobile JKN dirancang dengan segala bentuk kemudahannya agar mudah digunakan oleh masyarakat. Selain itu, aplikasi Mobile JKN harus dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat sebab harus sesuai pada teori, dimensi dan mutu pelayanan kesehatan, dimana pelayanan kesehatan harus menjangkau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

Berikut tampilan dari aplikasi Mobile JKN:

© Hak cipta milik 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.



4.2.4 Visi dan Misi BPJS Kota 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

4.2.5 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.

**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. Manual Dewan Pengurus BPJS Kesehatan.
3. Kode Etik BPJS Kesehatan

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.

4.2.6 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-spesalistik 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-spesalistik termasuk prosedur operatif, pemeriksaan penunjang di laboratorium tingkat pertama, rawat inap tingkat pertama sesuai dengan kebutuhan medis, serta layanan transfusi darah bila diperlukan.

**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) 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.

4.2.7 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 perundangundangan. Kelompok ini termasuk dalam peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang iurannya ditanggung oleh pemerintah.

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 nonPNS juga termasuk dalam kelompok Non-PBI.

Peserta BPJS Kesehatan juga mencakup anggota keluarga yang menjadi tanggungannya, yaitu:

**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. 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 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.

4.2.8 Iuran BPJS Kesehatan

Kewajiban utama setiap peserta BPJS Kesehatan adalah membayar iuran, yang mencerminkan prinsip gotong royong dalam membantu peserta lain yang



UN 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.

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 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.



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.

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

**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 VI**PENUTUP****6.1 Kesimpulan**

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

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

**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.

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

Kualitas, berdasarkan data pengguna aplikasi Mobile JKN yang terus mengalami peningkatan, maka dapat diukur juga dengan banyaknya yang mendownload aplikasi Mobile JKN sudah mencapai 100.000+. Tentu dapat juga dilihat berdasarkan respon peserta sesuai hasil wawancara diatas, bahwa aplikasi Mobile JKN sangat membantu masyarakat dalam mengakses layanan dengan mudah dan cepat. Selain itu, aplikasi Mobile JKN memberikan begitu banyak kemudahan dan kenyamanan, hemat waktu dan tenaga serta tidak dipungut biaya. Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga membutuhkan peran masyarakat agar dapat bekerja sama melaksanakan fungsi pelayanankesehatan.

Multi fungsi, konsep multi fungsi pada aplikasi Mobile JKN adalah dengan fitur-fiturnya yang tersedia, yakni 18 fitur dengan keunggulan masing-masing. Aplikasi Mobile JKN mempunyai keunggulan dengan menyediakan beragam fitur unik, salah satu fitur yang menarik seperti pengecekan kartu digital sehingga jika terdapat peserta yang lupa dan kehilangan kartu JKN-KIS, tinggal memperlihatkan kartu digital tersebut dan bisa dicetak sendiri sama halnya dengan kartu Covid-19. BPJS Kesehatan merancang inovasi sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan calon peserta dan peserta sehingga masyarakat juga dituntut agar bisa menyesuaikan

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.

perubahan yang terjadi dalam pelayanan kesehatan yang diberikan. Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru juga telah menyediakan fasilitas sesuai kebutuhan masyarakat agar seluruh masyarakat dapat mengakses pelayanan kesehatan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru telah berjalan cukup baik. Namun, pemanfaatannya masih perlu ditingkatkan agar sebanding dengan jumlah peserta BPJS Kesehatan yang ada. Untuk itu, BPJS Kesehatan perlu memperkuat strategi sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN secara berkelanjutan.

Kendala yang berada di luar kendali langsung BPJS Kesehatan, seperti keterbatasan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi—khususnya pada kelompok lanjut usia—serta hambatan ekonomi, perlu ditangani melalui kerja sama lintas sektor. BPJS Kesehatan dapat menjalin kolaborasi dengan Pemerintah Daerah, Dinas Kesehatan, serta Dinas Komunikasi dan Informatika untuk menyelenggarakan pelatihan dasar teknologi informasi dan penggunaan aplikasi Mobile JKN, terutama bagi lansia dan masyarakat rentan.

Selain itu, BPJS Kesehatan dapat menyediakan fasilitas pendukung berupa perangkat gawai (gadget) di Kantor BPJS Kesehatan maupun di fasilitas kesehatan (Faskes) tertentu yang layak, sehingga masyarakat yang tidak memiliki perangkat tetap dapat melakukan pendaftaran, perubahan data, dan pengaduan secara mandiri



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.

dengan pendampingan petugas. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan pemerataan akses serta optimalisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN di 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, D. 1 , *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga
- 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.
- 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.
- Br Sagala R, HajadV. 2022, *Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam*. *J Soc Polit Gov*.
- Djamrut DE. 2015, *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*.
- Krisdayanti W. 2022, *Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional(JKN) Untuk Menigkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan*.
- Muluk, M.R. Khairul. 2008, *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Malang: Banyumedia.
- Pohan, Imbal S. 2004, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan (Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan)*. Jakarta: EGC.
- Rusdiana H. 2014, Konsep Inovasi Pendidikan
- Suwarno, Yogi. 2008, *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Widodo Tri Utomo. 2016, *Inovasi sebagai keniscayaan baru dalam Ilmu dan Praktek Administrasi Publik di Indonesia, Laskar Inovasi Deputi Inovasi Administrasi Negara*, Jakarta.
- Wulanadary A, Sudarman S, Ikhsan I. 2019, *Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile JKN*. *J Public Policy*.
- Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28H ayat (1) dan ayat (3)
- Pasal 6 ayat (1) Undang-Udang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002
- Undang-Undang Dasar Pasal 19 pasal 8H ayat (1) dan ayat (3)