

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan serangkaian proses kegiatan guna pemenuhan kebutuhan akan layanan berbentuk barang, jasa, dan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Ramadana et al., 2020). Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi supaya memberikan kepastian hukum antar masyarakat dan penyelenggara layanan.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik mengupayakan sistem pelayanan yang tercipta bermutu dan berkualitas, terutama layanan kesehatan yang secara bertahap menjadi fokus pemerintah pusat dan daerah. Menurut Sustainable Development Goals (SDGS), kesehatan ada di urutan ketiga setelah kemiskinan dan kelaparan yang dianggap penting karena kesehatan merupakan fondasi dan gerbang tolak ukur kesejahteraan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat terutama bagi diri individu itu sendiri (Jogja Dataku, 2022).

Peningkatan layanan kesehatan berkontribusi terhadap kualitas hidup individu, mengurangi angka kematian, dan pencegahan penyakit (Nugraha & Seviana, 2023). Pemerintah berupaya meningkatkan dan melindungi kesehatan masyarakat melalui sistem jaminan sosial yang pemenuhannya bergantung pada pemerintah dan masyarakat didasarkan atas pemahaman, kemauan, kemampuan, serta tanggung jawab terbesar ada pada pemerintah dan masyarakat harus terlibat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yakni jaminan kesehatan bersifat wajib dengan tujuan menjamin peserta memperoleh manfaat pemeliharaan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Jaminan kesehatan ini dikelola oleh salah satu lembaga jaminan sosial di Indonesia yakni BPJS Kesehatan. Selain itu, setiap orang berhak atas jaminan sosial yang diatur dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat 3.

Sejak diimplementasikan per 1 Januari 2014, BPJS Kesehatan sebagai badan hukum publik nirlaba dengan prinsip gotong royong membantu pemerintah mewujudkan pemenuhan dan pengelolaan pelayanan kesehatan mulai dari promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif (Meman et al., 2021). Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Menurut Perpres No. 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan Nasional, setiap penduduk Indonesia wajib ikut serta dalam program JKN dengan cara mendaftar atau didaftarkan.

Per tanggal 1 September 2024 lebih dari 277 juta jiwa total jumlah penduduk Indonesia atau 98,67% dari total penduduk telah terdaftar sebagai peserta melalui skema program JKN-KIS (CNN Indonesia, 2024). Selain itu, BPJS Kesehatan juga berkolaborasi bersama dengan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) serta FKRTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut) menyebabkan adanya penambahan jumlah total FKTP sekitar 566 dan FKRTL sebanyak 1.439 di tahun 2023.

Bertambahnya jumlah peserta JKN-KIS per-1 September 2024 yang mencapai 277 juta jiwa atau 98,67% penduduk Indonesia terdaftar sebagai peserta JKN (CNN Indonesia, 2024). Didukung dengan peningkatan jumlah fasilitas kesehatan masih kurang efektif membantu menyelesaikan permasalahan yang ada dalam pelayanan kesehatan, problem yang dihadapi seperti kasus deskriminasi dan malaadministrasi pada layanan tatap muka. Menurut laporan dari (Defianti, 2023) keluhan yang dialami peserta diantaranya tindakan diskriminasi dari pihak fasilitas layanan kesehatan, akses layanan masih terkendala dengan antrean yang panjang, dan terdapat permasalahan administrasi lainnya.

Pengaduan layanan tersebut juga masuk ke laporan (Ombudsman RI, 2023) pada 01 Maret 2023 banyak pengaduan terkait praktik pembatasan layanan peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan meliputi durasi, jenis layanan, dan kualitas pelayanan. Selain itu, masyarakat kurang mendapatkan jaminan keterbukaan informasi secara utuh seperti kapasitas layanan faskes, dokter yang melayani, dan proses rujukan pasien. Dari laporan yang ada, masyarakat juga mengakui mengalami sikap penolakan dari faskes karena pembatasan kuota layanan peserta JKN-KIS.

Stigma negative dimasyarakat mengenai layanan BPJS Kesehatan mempengaruhi citra dan rasa percaya masyarakat. Hal inipun dijelaskan oleh Kepala BPJS Kesehatan Cabang Jambi, adanya stigma masyarakat di Provinsi Jambi bahwa pasien yang berobat menggunakan kartu BPJS atau JKN-KIS dirumah sakit sering mengalami pembatasan rawat inap. Sebenarnya rawat inap tidak dibatasi, semua dijaminan sesuai indikasi medis dari dokter (Jambi Line, 2023).

Selain itu, menurut (Ahmadi, 2024) adanya pengaduan mengenai permasalahan yang terjadi di rumah sakit milik pemerintah Kota dan Provinsi Jambi seperti, peserta JKN yang tidak mendapatkan obat-obatan di rumah sakit Abdul Manap harus membeli obat tersebut secara pribadi. Laporan tersebut ditanggapi oleh Kabag SDMUK BPJS Kesehatan Cabang Jambi Agusrianto memberikan teguran kepada pihak rumah sakit. Tidak sewajarnya peserta JKN-KIS diminta membeli obat dari luar, BPJS Kesehatan membayar klaim sudah satu paket termasuk paket rawat inap, rawat jalan, tenaga kesehatan maupun obat.

Persoalan yang kerap terjadi juga berkaitan dengan PBI (Penerima Bantuan Iuran) yang sering mengalami miskomunikasi dan misinformasi antar masyarakat mengenai status kepesertaan yang masih aktif atau nonaktif. Hal ini menimbulkan permasalahan, karena masyarakat tidak menerima pemberitahuan apabila kartu kepesertaan telah dinonaktifkan dan tidak dapat digunakan ketika mengakses layanan kesehatan (Ombudsman RI : Perwakilan Jambi, 2023).

**Tabel 1.1**  
**Saluran Informasi Penanganan Pengaduan Berdasarkan Jenis Kategori**  
**Per September Tahun 2024**

No	Kota/Kab	Permintaan	Pengaduan	Informasi
1.	Kota Jambi	2.048	1.663	2.899
2.	Kab. Muaro Jambi	168	191	142
3.	Kab. Batanghari	189	108	190
4.	Kab. TanjungJabung Timur	26	60	35
5.	Kab. Tanjung Jabung Barat	130	62	149

Sumber : BPJS Kesehatan Cabang Kota Jambi

Berdasarkan saluran informasi penanganan pengaduan per September tahun 2024, Kota Jambi menjadi wilayah yang memiliki laporan terbanyak dibandingkan wilayah lainnya sebanyak 6.610 meliputi permintaan, pengaduan, dan informasi. Dengan jumlah peserta per September 2024 mencapai 540.872 juta jiwa. BPJS Kesehatan masih memiliki kendala dengan laporan pengaduan dan sistem administrasi, karena banyaknya masyarakat yang enggan melaporkan langsung ataupun melalui kanal layanan online BPJS Kesehatan. Maka dari itu, perlu peran serta masyarakat untuk mengawal jalannya layanan kesehatan yang lebih berkualitas dan setara.

Dengan permasalahan yang ada BPJS Kesehatan berusaha melakukan inovasi pada sektor publik melalui pengelolaan kolaborasi secara internal dan eksternal untuk menciptakan nilai, mengurangi hambatan, dan memanfaatkan SDM yang dimiliki guna memenuhi tuntutan masyarakat yang baru. Inovasi yang dilakukan melalui pemanfaatan kanal layanan online dan perubahan dalam layanan tatap muka.

Pengoptimalan inovasi tersebut diupayakan melalui pemanfaatan digitalisasi untuk proses rujukan, antrean elektronik di fasilitas kesehatan, perubahan faskes, perubahan data pribadi, dan pengaduan sehingga layanan tatap muka juga dapat diakses secara online. Dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN yang merupakan kanal layanan online berbasis digital guna memfasilitasi peserta memperoleh informasi, dan layanan administrasi kesehatan yang berkaitan dengan program JKN. Melalui aplikasi yang dapat *download* oleh gawai (handphone) yang mempermudah akses layanan kesehatan menjadi lebih cepat dan setara.

Aplikasi Mobile JKN membantu peserta melaporkan masalah pengaduan dan membantu sistem administrasi atau pendaftaran antrean di FKTP maupun FKRTL, sehingga pihak BPJS dapat mengetahui masalah-masalah layanan kesehatan yang terjadi. Sejak November 2017 aplikasi Mobile JKN rilis hingga tahun 2024, BPJS Kesehatan meraih dua penghargaan di *Asian Technology Excellence Awards 2024* untuk layanan digital salah satunya penghargaan Indonesia *Technology Excellence Awards for Mobile Healthcare* yang diberikan atas keunggulan teknologi kategori layanan kesehatan seluler melalui inovasi Mobile JKN. Untuk mengetahui fokus masalah pada penelitian ini, maka peneliti menjabarkan seputar penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang akan diteliti saat ini melalui tabel berikut :

**Tabel 1.2**  
**Review Jurnal**

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Teori</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Simpulan</b>
(Angelita et al., 2021)	Inovasi dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan.	Teori Efektivitas menurut (David Krech, n.d.) ukuran efektivitas yakni jumlah hasil yang dapat dikeluarkan dan tingkat kepuasan yang diperoleh. Teori Inovasi menurut (Rogers, 2014) dengan lima indikator yakni keuntungan	Metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta analisis data secara induktif dan mendalam.	Inovasi pelayanan berupa aplikasi mobile JKN yang diterapkan BPJS Kesehatan merupakan bentuk transformasi model bisnis dalam layanan digital yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh peserta. Aplikasi mobile JKN memenuhi karakteristik inovasi menurut Rogers yaitu memiliki

		relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan diuji coba, dan kemudahan diamati.		keuntungan relatif, kompatibel, kompleksitas masih dapat diterima, mudah diujicoba, dan manfaatnya dapat diamati. Selain itu, mempermudah proses pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, efektif dan efisien, sehingga dinilai berhasil meningkatkan mutu pelayanan.
(Anaqamy & Prayoga, 2022)	<i>Factors Affecting User Satisfaction of Mobile JKN: A Literatur Review</i>	Teori kualitas layanan dengan dimensi <i>reliability, tangibility, responsiveness, assuraprivasi, and assurance.</i>	Metode penelitian kualitatif dengan teknik studi literatur	Faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN berkaitan dengan kualitas layanan yang diterima yaitu <i>Reliability</i> : Mobile JKN mampu untuk memberikan layanan yang akurat dan sesuai janji. <i>Tangible</i> : Penampilan fisik aplikasi, termasuk antarmuka, dan fitur yang tersedia mudah dipahami. <i>Responsiveness</i> : Kemampuan aplikasi untuk menangani keluhan dan memberikan layanan dengan cepat. <i>Privacy</i> : Aplikasi mampu untuk

				melindungi data pengguna dari penggunaan yang tidak sah. <i>Assurance</i> : Aplikasi mampu untuk memberikan informasi yang akurat dengan sikap yang baik.
(Abidin et al., 2022)	Kualitas Layanan Mobile dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di BPJS Kesehatan Kota Jambi	Teori <i>Partical Least Square</i> (PLS)	Metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey dan menganalisis data menggunakan PLS	Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan disimpulkan bahwa kualitas layanan mobile berpengaruh terhadap keputusan memilih menggunakan layanan mobile JKN. Selain itu, kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan memilih menggunakan layanan Mobile JKN.
(Ulfa et al., 2024)	Efektivitas Aplikasi Mobile JKN Di Kecamatan Alam Barajo	Teori D&M <i>Success Model</i> oleh DeLone dan McLean dengan lima variable yakni Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ), Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ), Kualitas Layanan ( <i>Service</i>	Metode penelitian kuantitatif dengan desain studi kasus menggunakan teknik statistik kuantitatif melalui kuesioner yang menggunakan skala likert dan	Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diimplementasikan oleh pemerintah merupakan program yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan dan administrasi sesuai dengan kebutuhan. Berdasarkan lima

		<i>Quality</i> , Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ), Manfaat Bersih ( <i>Net Benefit</i> ).	dilakukan uji reliabilitas.	variable tersebut memiliki nilai diatas angka 61% yang berarti aplikasi tersebut berhasil atau efektif.
--	--	--	--------------------------------	---

Inovasi menjadi jawaban serta solusi untuk menyelesaikan masalah yang ada. Oleh karena itu, inovasi yang diimplementasikan memerlukan kontribusi dari pihak lain, sehingga upaya BPJS Kesehatan melakukan transformasi mutu layanan melalui inovasi penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang cepat, mudah, dan setara.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dideskripsikan dan latar belakang yang dikemukakan mengenai inovasi pelayanan kesehatan diatas, maka penulis tertarik untuk melihat bagaimana praktek positif dari penyelenggaraan aplikasi Mobile JKN yang telah dibuktikan dengan penghargaan *Indonesia Technology Excellence Award for Mobile-Healthcare*. Untuk itu peneliti menganggap inovasi Mobile JKN ini dapat menjadi contoh baik dalam penerapan kebijakan kedepannya. Berdasarkan hal itu peneliti melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS INOVASI PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI KOTA JAMBI”**.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan melakukan inovasi mutu layanan peserta dengan mengimplementasikan perkembangan teknologi melalui penggunaan aplikasi Mobile JKN dimasyarakat. Maka dari itu, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana proses penerapan inovasi dalam pengembangan aplikasi Mobile JKN oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kota Jambi ?
2. Bagaimana potensi pengembangan inovasi dari aplikasi Mobile JKN oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kota Jambi?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui setiap proses penerapan inovasi dalam pengembangan aplikasi Mobile JKN sebagai kanal online untuk merespon kebutuhan peserta melalui pemanfaatan teknologi, serta mengidentifikasi praktik terbaik (*best practices*) yang diadopsi oleh BPJS Kesehatan Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui potensi pengembangan inovasi dari aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Kota Jambi yang mencakup inovasi berkelanjutan dan adaptasi terhadap perubahan kebutuhan pengguna. Selain itu, menganalisis inovasi yang telah diterapkan, mengidentifikasi fitur-fitur aplikasi yang dapat

meningkatkan pengalaman, dan kebutuhan peserta. Serta menilai dampak inovasi tersebut terhadap kualitas layanan kesehatan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi manfaat jangka panjang untuk kepastakaan Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Jambi, menjadi refrensi dan memberikan kerangka kerja yang dapat digunakan peneliti selanjutnya. Sehingga memperkaya pemahaman akademis dalam memahami inovasi-inovasi layanan kesehatan terutama mengenai aplikasi Mobile JKN.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat dan masukan secara langsung kepada stakeholder yang berkepentingan terutama BPJS Kesehatan dalam melakukan evaluasi mutu layanan dan pengembangan aplikasi Mobile JKN di Kota Jambi. Selain itu, menjadi praktik baik yang bisa dicontoh bagi penyelenggara pelayanan publik lainnya dengan memanfaatkan teknologi guna menciptakan layanan yang mudah, cepat, dan setara.

#### **1.5. Landasan Teori**

Pada hakikatnya setiap dari disiplin ilmu memiliki ciri-ciri tertentu yang membedakan antar ilmu satu dengan lainnya yang mana perbedaan ini akan memberikan pengembangan dari sebuah ilmu pengetahuan yang dirancang karena

dorongan dari rasa ingin tahu terhadap suatu objek, pikiran, dan kompleksnya permasalahan yang terjadi dimasyarakat (Fadli, 2021). Salah satunya yakni ilmu pemerintahan, dalam paradigma baru ilmu pemerintahan adalah ilmu yang meletakkan fondasi pada *good governance* dengan mengubah pola hubungan pemerintahan dengan harapan adanya perubahan secara nyata dalam implementasinya (Amalia, 2020.p 129).

Pemerintah menjadi wadah untuk mewujudkan tujuan masyarakat dan merumuskan kebijakan yang mana pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mengelola kewenangan, dan mewujudkan kondisi yang baik guna mencapai tujuan pembangunan (Amalia, 2020.p 166). Untuk mewujudkan tugasnya pemerintah perlu menerapkan inovasi dalam setiap kebijakan sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan efektifitas dari pelayanan publik.

Inovasi menjadi agenda utama pemerintah nasional dan daerah untuk meningkatkan kesejahteraan dilatar belakangi oleh banyaknya tantangan pada sumber daya publik yang menuntut solusi inovatif (OECD, 2019). Oleh karena itu, inovasi membantu menawarkan cara baru ketika menghadapi permasalahan yang terus meningkat dan memenuhi tuntutan masyarakat yang baru. Sehingga pemerintah bisa responsif terhadap kebutuhan masyarakatnya dan mempermudah akses dalam layanan publik.

Untuk itu, perlu melakukan penyusunan terhadap landasan teori dalam memaparkan perspektif yang akan difokuskan, karena landasan teori akan menjadi bagian dari mata pisau dan fondasi dalam melaksanakan suatu penelitian. Dengan

landasan teori, peneliti akan memahami dengan lebih mendalam mengenai suatu fenomena atau gejala sosial. Oleh karena itu, peneliti akan menjabarkan landasan teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.

### **1.5.1. Teori Inovasi**

Menurut (Yanuar, 2019) inovasi adalah sebuah proses dari pemanfaatan suatu produk sehingga memiliki nilai untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas yang berperan dalam pertumbuhan instansi atau perusahaan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin mengalami kemajuan, serta adanya kompetensi global. Berinovasi menjadi kebutuhan karena setiap instansi ataupun perusahaan membutuhkan peningkatan dalam proses, kepatuhan terhadap mutu produk, fleksibilitas layanan, dan pengurangan terhadap biaya (de Oliveira et al., 2020).

Dalam pelayanan publik inovasi juga harus dilakukan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung (Sarkar, 2021). Inovasi merupakan tahapan penting yang perlu dilaksanakan pembaharuannya, sehingga memberikan dampak yang menguntungkan antar pihak. Maka inovasi yang dikembangkan juga harus beradaptasi agar terciptanya transformasi yang lebih baik. Menurut Fachrian & Ode dalam (Sagala & Hajad, 2022) terdapat tiga indikator cara untuk perusahaan bisa beradaptasi melalui lingkungan yang dinamis yakni:

1. Memiliki Kualitas yang mana sebuah produk atau barang sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan berdasarkan tolak ukur penilaian, semakin sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka produk tersebut memiliki

kualitas. Kualitas menjadi tingkat mutu dalam suatu produk yang memberikan kepuasan bagi peserta dengan memperhatikan empat dimensi :

- a. Kinerja (*Performances*) yang mana hal ini menunjukkan fungsi utama atau karakteristik produk untuk mengukur keberhasilan dan memantau progres dari waktu ke waktu yang menunjukkan pertumbuhan atau peningkatan.
  - b. Fitur (*Features*) di mana fitur dalam sebuah produk harus memiliki karakteristik yang dirancang, sehingga menyempurnakan fungsi dan menambah ketertarikan terhadap produk.
  - c. Keterandalan (*Reliability*) merupakan kepercayaan bahwa produk dapat bekerja dengan baik sehingga dapat memberikan hasil yang konsisten dan stabil.
  - d. Estetika (*Aesthetics*) memiliki peran penting dalam inovasi yang mempengaruhi daya tarik melalui desain dari sebuah produk yang dihasilkan.
2. Multifungsi atau multiguna merupakan tahapan dimana sebuah inovasi memberikan fungsi yang lengkap dalam satu produk atau aplikasi yang dapat dioperasikan dengan mudah tanpa berfokus pada satu fungsi saja. Multifungsi menjadi keharusan bagi sebuah inovasi karena tingkat penggunaan dari aplikasi yang dihasilkan juga akan semakin meningkat.
  3. Keunikan merupakan ciri khas yang dimiliki oleh sebuah produk yang mana keunikan menjadi hal yang sangat penting dalam suatu inovasi dan membedakan antar produk lainnya sehingga lebih mudah dikenal. Selain itu, keunikan yang dimiliki memperlihatkan bagaimanapun tingkat kualitasnya yang dapat dinilai melalui tampilan atau fitur yang disediakan.

Sebuah pembaharuan dapat dikatakan sebagai sebuah inovasi, ketika inovasi tersebut sesuai dan memenuhi karakteristik dari inovasi. Menurut (Widowati et al., 2024) terdapat lima indikator inovasi sebagai berikut :

1. Keuntungan relatif (*Relative advantage*) yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya dan memiliki nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, adanya kebaruan, dan kecepatan dalam pemberian layanan.
2. Kesesuaian (*Compatibility*) adalah tingkatan dimana inovasi yang diterapkan sesuai dengan nilai, pengalaman masa lalu atau inovasi yang lama, kebutuhan, dan harapan peserta atau antara inovasi dan kebutuhan seimbang. Inovasi tersebut menjadi proses transisi dari inovasi lama ke inovasi terbaru yang sesuai, sehingga mempermudah proses adaptasi dan proses pembelajaran akan lebih cepat.
3. Kerumitan (*Complexity*) adalah tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dari pada inovasi sebelumnya.
4. Kemungkinan dicoba (*Triability*) adalah kemampuan di mana suatu inovasi dapat dicoba oleh penerima. Agar inovasi dapat dengan cepat di adopsi maka suatu inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya atau keuntungan melalui uji publik dari semua pihak dengan memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses layanan kesehatan

5. Kemudahan diamati (*observability*). Maksud dari kemudahan untuk diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan atas suatu hasil inovasi yang lebih baik digunakan. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan semakin cepat diterima oleh masyarakat dan sebaliknya inovasi yang susah untuk diamati hasilnya, maka akan lama diterima oleh masyarakat. Kemudahan diamati tersebut dapat dilihat dari kinerja aplikasi melalui fitur-fitur yang disediakan.

### **1.5.2. Teori Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layanan” yang berarti membantu, menyiapkan, dan mengurus. Menurut (Hasibuan, 2022) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan publik merupakan refleksi dari pelaksanaan peran negara dalam melayani warga negara dengan rangkaian kegiatan guna pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik. Selain itu menjadi bentuk konkret kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat.

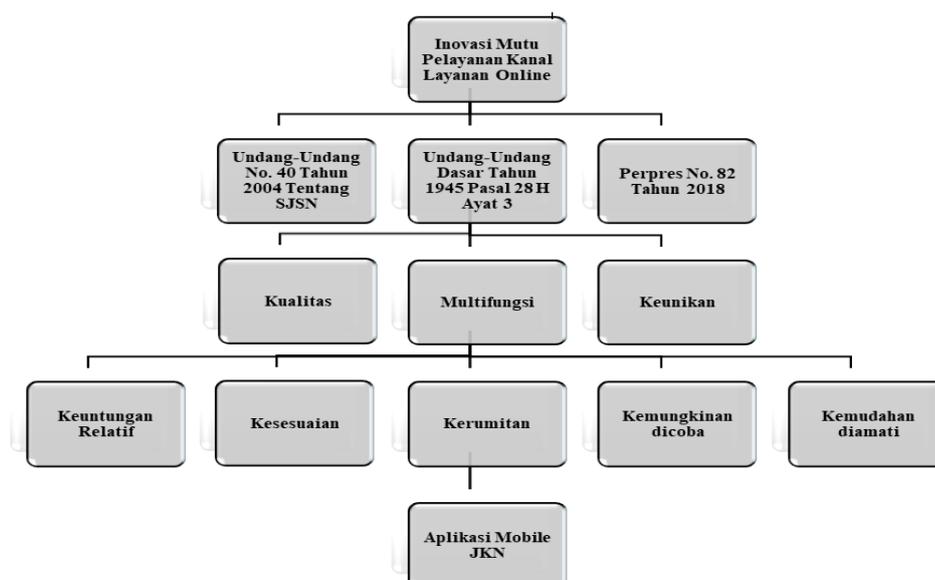
Menurut (Rahmadana et al., 2020,p.2) pelayanan publik adalah seluruh kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Dalam prakteknya pemenuhan pelayanan publik menjadi kewajiban negara atau penyelenggara pelayanan publik untuk melayani yang artinya memberikan pelayanan publik kepada setiap masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhannya akan layanan.

Layanan yang diselenggarakan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan dan keberhasilan dalam pelayanan publik

akan mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Ramadana et al., 2020, pp. 2-3). Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah baik berbentuk layanan bertujuan untuk memberikan kepuasan dan kemudahan serta kesetaraan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang prima. Fokus utama dari pelayanan ini adalah memberikan akses yang mudah, cepat, dan setara. Serta berkualitas kepada semua warga negara dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan.

Oleh karena itu, pelayanan publik yang berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, memperkuat hubungan antar pemerintah dan rakyatnya, dapat memberikan kepuasan terhadap kualitas yang diberikan dan kemudahan, serta menjamin kesetaraan bagi semua masyarakat. Sehingga pelayanan publik dapat mengurangi kesenjangan sosial dan ekonomi.

## 1.6. Kerangka Pikir



## **1.7. Metode Penelitian**

Menurut (Nurbaiti, 2024) metode penelitian adalah suatu kerangka kerja sistematis yang digunakan untuk menganalisis sebuah penelitian. Metode penelitian menggunakan langkah yang terstruktur dalam merumuskan pertanyaan penelitian, memilih pendekatan yang digunakan, mengumpulkan data, dan menganalisis penelitian.

### **1.7.1. Jenis Penelitian**

Jenis metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut (Abdussamad, 2021) metode penelitian kualitatif adalah metode yang dapat digunakan untuk meneliti sebuah objek ilmiah yang mana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel dari sebuah sumber data yang dilakukan secara snowball, teknik pengumpulan dilakukan secara triangulasi, analisis data akan bersifat induktif melalui observasi atau pengamatan terlebih dahulu di lapangan, dan hasil dari penelitian kualitatif yang dilakukan lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian kualitatif yang dipakai pada penelitian ini yakni metode penelitian kualitatif deskriptif yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan sebuah data yang berupa kata, kalimat, dan sebuah tabel berisi data yang mempunyai makna. Alasan peneliti menggunakan metode tersebut supaya memberikan pemahaman yang dapat dipahami secara mendalam dan peneliti ingin memaparkan fenomena yang diperoleh mengenai inovasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kota Jambi dari berbagai sumber data melalui wawancara dan menggali informasi

mendalam melalui observasi dilapangan. Sehingga perlu menggunakan metode penelitian kualitatif yang mana observasi dan wawancara menjadi karakteristik dari penelitian kualitatif. Tidak hanya itu, peneliti juga menggunakan studi kasus yakni berfokus pada satu kasus dengan tujuan untuk mengetahui dan menginvestigasi kasus tersebut secara jelas dan runtut.

### **1.7.2. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi lokasinya yakni Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jambi yang terletak di Jl. H. Zainir Haviz No. 5, Paal Lima, Kec.Kota Baru, Kota Jambi, Jambi 36129. Lokasi tersebut dipilih karena menjadi salah satu kantor pengelola jaminan kesehatan yang ada di Kota Jambi yang mana kantor cabang ini juga ikut serta dalam mengimplementasikan inovasi aplikasi Mobile JKN bagi peserta dan fasilitas kesehatan.

### **1.7.3. Fokus Penelitian**

Agar peneliti bisa memahami penelitian yang dilakukan dan mencapai tujuan yang telah disusun dan direncanakan, peneliti akan berfokus pada bagaimana inovasi BPJS Kesehatan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kota Jambi. Dengan fokus penelitian yang akan dioperasikan menggunakan teori inovasi.

### **1.7.4. Sumber Data**

Menurut (Murdiyanto, 2020) ada dua sumber data yang digunakan dalam penelitian kualitatif diantaranya:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber informan penelitian. Data primer ini akan sangat dibutuhkan untuk membantu hasil penelitian nantinya, karena data yang disajikan memberi sumber informasi yang relevan dan sebenar - benarnya terjadi di lapangan. Sumber data primer yang digunakan yaitu wawancara bersama informan untuk memperoleh informasi mengenai aplikasi Mobile JKN, penggunaan aplikasi, dan dampak serta potensi kedepan dari aplikasi Mobile JKN. Informan tersebut telah ditentukan dan dilakukan observasi langsung ke lokasi penelitian seperti kantor BPJS Kesehatan Cabang Jambi.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sumbernya diperoleh secara tidak langsung seperti, studi pustaka atau membaca literatur, laporan, buku, ataupun jurnal online yang relevan dengan persoalan yang diteliti. Data sekunder ini akan menjadi data yang membantu data primer karena informasi yang diperoleh akan lebih komprehensif. Adapun sumber data sekunder yang digunakan adalah dokumen yang berkaitan dengan kepesertaan anggota BPJS Kesehatan, data pengaduan atau laporan peserta dari FKTP ataupun FKTRL, data pengguna aplikasi Mobile JKN, data fasilitas kesehatan yang sudah menerapkan penggunaan aplikasi dalam akses layanan, data pengaduan layanan melalui aplikasi, dokumen audit internal maupun eksternal, serta berita dan media info BPJS Kesehatan.

#### **1.7.5. Teknik Penentuan Informasi**

Ketika menetapkan informan atau narasumber yang dibutuhkan dalam penelitian, peneliti akan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball

sampling. Menurut (Rohman et al., 2023) dalam penelitian kualitatif metode sampling yang umumnya digunakan ada dua yakni purposive sampling dan snowball sampling. Purposive sampling adalah cara atau pendekatan pengambilan sampel informan yang dipilih dianggap mampu dan memiliki potensi untuk memberikan informasi yang dibutuhkan serta relevan. Jumlah sampel tidak terlalu banyak dan sampel yang dipilih berdasarkan keterwakilan dan tepat dari tujuan penelitian.

Sedangkan snowball sampling (Sampel bola salju) yaitu teknik pengumpulan sampel yang lama-lama jumlah sampel menjadi besar atau bertambah banyak yang dilakukan ketika informasi yang didapat belum cukup menjawab penelitian. Adapun informan dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu :

- a. Kepala Bagian Mutu Pelayanan Peserta, karena kepala bagian mutu layanan memahami mengenai informasi-informasi mendetail tentang layanan yang disediakan, strategi, dan bertanggung jawab dalam pemanfaat.
- b. Staf Edukasi Penanganan Pengaduan, karen staf tersebut yang menerima berbagai pengaduan dan memproses penanganan pengaduan dari masyarakat terutama fasilitas kesehatan yang menghadapi kendala ketika memberikan layanan BPJS Kesehatan. Selain itu bertanggung jawab untuk melaksanakan edukasi dan sosialisasi layanan, hak, dan kewajiban kepada peserta. Sehingga adanya umpan balik yang bisa didapatkan untuk menjadi indikator perbaikan kedepannya.
- c. Koordinator Edukasi dan Penanganan Pengaduan Peserta di Fasilitas Kesehatan, bertanggung jawab untuk memastikan bahwa peserta menerima manfaat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu data-data peserta ada

dibagian koordinator tersebut, sehingga informasi peserta yang dibutuhkan lebih komprehensif dapat dijelaskan. Termasuk penggunaan teknologi dan memastikan layanan online seperti antrean online di FKTP maupun FKRTL terimplementasi.

- d. Pengguna Layanan Mobile JKN, untuk mendapatkan perspektif langsung dari pengguna aplikasi Mobile JKN dan mengetahui pengalaman peserta mengenai manfaat yang dirasakan.

#### **1.7.6. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menjadi upaya mendasar untuk melakukan pengumpulan data, ada beberapa teknik yang digunakan yaitu :

- a. Observasi

Menurut (Murdiyanto, 2020, p.54) observasi merupakan suatu proses yang digunakan untuk mengamati perilaku yang tampak berupa perilaku yang dapat dilihat langsung oleh mata dapat didengar, dihitung, dan diukur serta adanya tujuan yang ingin dicapai. Murdiyanto juga menekankan bahwa ada beberapa bentuk observasi yang digunakan dalam penelitian kualitatif yakni :

1. Observasi partisipan adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian yang dibutuhkan melalui pengamatan dengan ikut terlibat dalam penelitian secara langsung.
2. Observasi tidak berstruktur adalah metode pengumpulan data yang dilakukan tanpa menggunakan panduan observasi.
3. Observasi kelompok adalah metode pengumpulan data yang dilakukan secara berkelompok terhadap beberapa objek sekaligus.

Oleh karena itu peneliti menggunakan observasi partisipan yang dilakukan dengan ikut terlibat secara langsung untuk mengamati bagaimana proses penerapan inovasi oleh BPJS Kesehatan di Kota Jambi dapat mempermudah akses peserta dalam layanan kesehatan.

b. Wawancara

Menurut (Fadhallah, 2021) wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka di mana salah satu pihak berperan sebagai *interviewer* dan pihak lainnya berperan sebagai *interviewee* dengan tujuan tertentu serta mengajukan pertanyaan kepada informan terkait dengan permasalahan yang relevan dengan penelitian yang sedang diteliti. Ada beberapa jenis wawancara yang dapat dilakukan yaitu:

1. Wawancara terstruktur adalah teknik wawancara yang berlangsung dengan berpedoman pada rangkaian daftar pertanyaan yang sebelumnya telah diajukan kepada *interviewee* dan tidak boleh menyimpang dari pertanyaan yang ada, bersifat tertutup, kaku, dan menggambarkan fenomena saja.
2. Wawancara semi terstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat terbuka atau *fleksibel* dan menggali pendapat sesuai dengan pemahaman dan pengalaman informan.
3. Wawancara tidak terstruktur adalah bentuk wawancara yang memberikan pertanyaan dengan sangat terbuka dan luas tanpa mengintervensi.

Maka dari itu, peneliti menggunakan jenis wawancara semi terstruktur yang mana interviewer dapat lebih bebas bertanya, karena pertanyaan yang dikemukakan mengandung pertanyaan terbuka yang memberikan kebebasan kepada narasumber

untuk menjawab sesuai dengan pemahaman atau pendapat dan pengalamannya. Selain itu, wawancara ini dipilih karena interviewer dapat mengembangkan pertanyaan - pertanyaan yang telah disusun sesuai dengan kebutuhan dan respon yang diberikan. Wawancara semi terstruktur akan lebih membantu peneliti memahami fenomena yang diteliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan semua sumber informasi ataupun data berupa dokumen tertulis, foto, video, ataupun film yang dibutuhkan dalam penelitian (Guntur, 2023). Adapun dokumen yang dapat dijadikan sumber informasi setidaknya seperti dokumen pribadi BPJS Kesehatan Cabang Jambi, dokumen resmi (dokumen kebijakan, proposal, arsip hasil statistik dari BPJS Kesehatan Cabang Jambi) atau data hasil dokumentasi yang bisa berupa foto-foto kegiatan.

### **1.7.7. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mengorganisasikan, mengurutkan, dan mengelola data yang sudah didapatkan peneliti ke dalam pola atau kategorinya masing-masing (Haryoko et al., 2020). Teknik analisis data memiliki prinsip-prinsip yakni mengelola data dan dianalisis, sehingga tergabung menjadi data yang sistematis, terstruktur, dan mempunyai makna. Menurut (Haryoko et al., 2020. p 213 ) membagi tiga tahapan sebagai berikut:

a. Tahapan Reduksi Data

Mereduksi data ini dapat diartikan sebagai meresum, meneliti hal utama, dan memfokuskannya. Reduksi data adalah rangkaian proses dimulai dengan

melakukan pemilihan, penyederhanaan, dan mengorganisasikan serta menyusun data dari catatan observasi di lapangan yang dimasukkan ke dalam kategorisasi data (proses klasifikasi data).

b. Tahapan Penyajian Data

Penyajian data yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan narasi atau penjelasan kalimat, bagan, gambar, dan hubungan atau keterkaitan antar aspek. Sehingga data yang diperoleh dapat diaplikasikan dalam bentuk informasi yang terstruktur dan mudah untuk dipahami seluruh aspek penyajiannya.

c. Tahap Menarik Kesimpulan

Menarik kesimpulan adalah tahap lanjutan dari tahap reduksi data dan penyajian data yang mana data akan disimpulkan serta diverifikasi. Sehingga menjadi temuan baru yang didapat berupa deskriptif atau objek yang sebelumnya tidak jelas informasinya, setelah diteliti menjadi jelas. Namun kesimpulan yang dihasilkan bersifat sementara dan umum. Kesimpulan juga diverifikasi dan dipertanggung jawabkan selama penelitian berlangsung dengan cara tinjauan ulang observasi catatan lapangan.

### **1.7.8. Keabsahan atau Triangulasi Data**

Menurut (Murdiyanto, 2020,p.69) Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan atau pengecekan data yang didapatkan dari berbagai sumber yang mana triangulasi dilakukan dengan memanfaatkan hal lain diluar data tersebut untuk melakukan pengecekan atau sebagai pembanding data. Murdiyanto membagi triangulasi dalam tiga bentuk yakni :

1. Triangulasi sumber dilakukan dengan menguji kredibilitas data dengan mengecek data yang diperoleh dari sumber-sumber yang didapatkan. Sehingga data yang telah dianalisis oleh peneliti menghasilkan kesimpulan yang valid.
2. Triangulasi teknik adalah tahap pengecekan data yang dilakukan dengan mengecek data kepada narasumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Seperti data yang didapat melalui wawancara akan dicek dengan observasi ataupun dokumentasi.
3. Triangulasi Waktu adalah tahapan data yang dikumpulkan dengan memperhatikan waktu. Data yang didapatkan melalui wawancara saat dipagi hari akan diuji kredibilitasnya dengan cara melakukan pengecekan dengan waktu yang berbeda, hingga kepastian datanya didapatkan.

Maka triangulasi data yang digunakan yakni triangulasi sumber yang dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang diperoleh dari beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data dan pengujian data melalui hasil observasi di lapangan, wawancara informan yang telah ditentukan, dan dokumen-dokumen.