

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KESEHATAN MOBILE JKN
DI BPJS KESEHATAN CABANG BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh:

**RIDHA KASMAR
NPM. 2216041149**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KESEHATAN MOBILE JKN
DI BPJS KESEHATAN CABANG BANDAR LAMPUNG**

Oleh
RIDHA KASMAR

Skripsi

**Sebagai Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada
**Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KESEHATAN *MOBILE* JKN DI BPJS KESEHATAN CABANG BANDAR LAMPUNG

Oleh

RIDHA KASMAR

Perkembangan transformasi digital mendorong BPJS Kesehatan menghadirkan inovasi pelayanan administrasi kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN guna meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan administrasi kesehatan di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung serta mengkaji penerimaan dan penggunaan teknologi berdasarkan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dengan model Miles dan Huberman, serta divalidasi melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mobile JKN mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kesehatan melalui kemudahan akses layanan digital, seperti pengelolaan data kepesertaan dan antrean layanan. Faktor manfaat, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, serta kondisi pendukung berperan dalam mendorong penggunaan aplikasi, namun masih diperlukan bimbingan pada peserta minim literasi digital dan peserta lanjut usia. Penelitian ini menegaskan pentingnya dukungan infrastruktur dan pengembangan sistem berkelanjutan dalam optimalisasi inovasi pelayanan administrasi kesehatan berbasis digital.

Kata Kunci: Mobile JKN, Inovasi Pelayanan Administrasi Kesehatan, BPJS Kesehatan, UTAUT, Pelayanan Publik Digital.

ABSTRACT

INNOVATION IN MOBILE HEALTH ADMINISTRATIVE SERVICES FOR JKN AT BPJS KESEHATAN BANDAR LAMPUNG BRANCH

By

RIDHA KASMAR

The development of digital transformation has encouraged BPJS Kesehatan to introduce innovations in health administration services through the Mobile JKN application in order to improve the convenience, efficiency, and accessibility of services for participants in the National Health Insurance program. This study aims to analyze the implementation of Mobile JKN as an innovation in health administration services at the Bandar Lampung Branch of BPJS Kesehatan and to examine the acceptance and use of technology based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). The study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data analysis uses the Miles and Huberman model and is validated through source triangulation. The results show that Mobile JKN is able to improve the effectiveness of health administration services through easy access to digital services, such as membership data management and service queues. Factors such as benefits, ease of use, social influence, and supporting conditions play a role in encouraging the use of the application, but guidance is still needed for participants with low digital literacy and elderly participants. This study emphasizes the importance of infrastructure support and sustainable system development in optimizing digital-based health administration service innovation.

Keywords: Mobile JKN, Health Administration Service Innovation, BPJS Kesehatan, UTAUT, Digital Public Services.

Judul Skripsi : **INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KESEHATAN MOBILE JKN DI BPJS
KESEHATAN CABANG BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Ridha Kasmar**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2216041149**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Dr. Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA.
NIP. 198106282005011003

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Dr. Susana Indriyati Caturiani, S. IP., M.Si.
NIP. 197009142006042001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M. PA**

Penguji : **Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001



Tanggal Lulus Ujian Sripsi : **15 April 2026**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 15 April 2026

Yang membuat pernyataan,



Ridha Kasmar

NPM.2216041149

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Ridha Kasmar, lahir di Bukittinggi pada 04 Februari 2004. Penulis merupakan anak terakhir dari empat bersaudara, putri dari Bapak KB dan Ibu M. Pendidikan dasar ditempuh di SD Negeri 21 Batipuh pada tahun 2010. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di MTsn Pitalah pada tahun 2016, dan kemudian melanjutkan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 1 Batipuh pada tahun 2019. Setelah itu tahun 2022, penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri yang ada di Provinsi Lampung yakni Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN dengan mengambil jurusan Ilmu Administrasi Negara yang berada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif dalam organisasi internal kampus. Dalam organisasi internal penulis mengikuti Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (Himagara) sebagai anggota bidang Dana dan Usaha (Danus) tahun 2023 dan sebagai anggota bidang Data dan Informasi (Dain) tahun 2024. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Pekurun Tengah, Kecamatan Abung Pekurun, Kabupaten Lampung Utara, Provinsi Lampung. Selanjutnya, pada bulan Juli hingga Agustus 2025 penulis mengikuti Praktik Kerja Lapangan di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.

MOTTO

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.
Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat
(siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”*

(Q.S Al-Baqarah: 286)

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama
kesulitan ada kemudahan”*

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

“Sesulit apa pun keadaan, hati harus tetap dilapangkan”

(Ibuku Tersayang)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kepada Allah SWT dengan limpahan Rahmat-Nya. Dengan hati yang tulus dan kerendahan hati, karya sederhana ini kupersembahkan kepada orang-orang terkasihku:

Kedua Orang Tuaku Tercinta

Amak

Abak

Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, dukungan dan kasih sayang yang tak pernah putus. Keringat dan air mata kalian adalah semangat dalam setiap langkahku. Semoga ini bisa menjadi kebanggaan dan penyejuk hati kalian.

Saudaraku Tersayang

Almh. Roza Kasmar

Meri Kasmar

Jasmi Kasmar

Terima kasih atas doa, dukungan, serta motivasi yang diberikan dengan penuh ketulusan, sehingga menjadi sumber tambahan semangat dan kekuatan.

Almamater Tercinta

Universitas Lampung

SANWACANA

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Inovasi Pelayanan Administrasi Kesehatan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

Dalam proses skripsi ini, penulis telah mendapat pengalaman yang luar biasa dan pihak-pihak yang telah banyak membantu penyelesaian skripsi ini, baik bantuan moril, materi, berupa petunjuk, bimbingan, nasehat dan saran yang bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Ibuku tercinta, terima kasih telah mengizinkan putri kecilmu melangkah jauh dari rumah untuk menggapai mimpinya. Bidadari surgaku beliau bukan hanya seorang ibu, tetapi juga sahabat, guru, dan cahaya dalam setiap langkah hidup penulis. Dari tangannya yang lembut, penulis belajar arti ketulusan. Dari air matanya, penulis memahami makna perjuangan. Dari doanya yang tak pernah putus, penulis mengenal cinta sejati yang tak bersyarat. Tanpa beliau, penulis bukanlah siapa-siapa. Terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, serta atas kesabaran dan pengorbanannya yang senantiasa mengiringi setiap langkah perjalanan hidup penulis. Beliau memang tidak menempuh pendidikan hingga perguruan tinggi, namun dengan tekad yang kuat, kerja keras, dan doa yang tak pernah berhenti, beliau mampu mengantarkan anaknya menjadi seorang sarjana. Semoga Amak selalu diberikan kesehatan dan umur yang panjang dalam keberkahan untuk menemani setiap proses pendewasaan penulis.

2. Ayahku tercinta, terima kasih untuk setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing, dukungan, dan selalu mendoakan disetiap keadaan. Serta telah mengajari dan memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik dan memotivasi hingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana. Semoga Abak selalu diberikan kesehatan dan umur yang panjang dalam keberkahan untuk menemani setiap proses pendewasaan penulis.
3. Bapak Dr. Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA selaku dosen pembimbing yang bukan hanya membimbing secara akademik, tetapi juga menjadi pengarah, penyemangat, dan motivator yang luar biasa. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu, kesabaran, dan perhatian yang Bapak berikan selama proses penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, serta balasan terbaik untuk setiap kebaikan yang Bapak berikan.
4. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si selaku dosen pembahas. Terima kasih atas arahan, saran, kritik, dan nasehat serta waktu yang telah diluangkan untuk membantu penulis dalam memperbaiki dan menyempurnakan penulisan skripsi ini agar menjadi lebih sistematis.
5. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Ibu Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Ibu Vina Karmilasari, S.Pd., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik penulis. Terima kasih atas ilmu, waktu dan bimbingannya selama di perkuliahan.

8. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung. Terima kasih atas ilmu pengetahuan, pengalaman, dan dedikasi yang telah diberikan. Mohon maaf apabila penulis pernah melakukan kesalahan selama menempuh pendidikan.
9. Staff Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Mba Uki, Mba Vivi. Terima kasih atas segala bantuan, kesabaran, dan arahannya dalam pengurusan berkas-berkas administrasi selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
10. BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung yang telah memberikan kesempatan, keterbukaan, serta akses informasi, waktu dan penjelasan yang diberikan sangat membantu dalam memahami konteks penelitian.
11. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi serta berbagi pandangan dan pengalaman yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
12. *My Sisters*, Almh. Roza Kasmar, Meri Kasmar, Jasmi Kasmar, terima kasih atas dukungan yang tidak pernah putus, terutama selama proses penyusunan skripsi ini. Motivasi, perhatian, dan kehadiran menjadi penguat yang sangat berarti bagi penulis di saat lelah dan ragu. Dukungan yang diberikan, baik secara moral maupun finansial, membantu melewati proses ini dengan lebih tenang dan yakin. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kelancaran rezeki dan kebahagiaan dalam setiap langkah kehidupan.
13. Keponakanku tersayang, Arkan, Gibran, Shakila, Shauqi, Syafiq, Zulaikha, dan Haaziq. Kehadiran kalian dengan tingkah lucu dan canda tawa yang mengalir alami adalah pemulih jiwa yang seketika menghapus seluruh rasa letih uncu. Semoga kalian semua selalu dalam lindungan Allah SWT dan diberikan kesuksesan.
14. Shifa Rahma Alya dan Maylan Nabila. Penulis menyampaikan terima kasih atas kebersamaan sejak awal masa perkuliahan sampai saat ini. Segala dukungan, bantuan, canda tawa, tangis dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terima kasih untuk kenangan manis yang telah terukir selama ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan kelancaran dalam proses penyusunan skripsi kalian.

15. Ghesty Neysha Ayuni. Sahabat penulis sejak bangku MTs sampai sekarang, terima kasih telah menjadi tempat bercerita dan *partner* selama hidup di perantauan. Semoga persahabatan kita tidak pernah putus. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, serta balasan terbaik untuk setiap kebaikanmu.
16. Rahma Listy Nesa Alinda. Penulis menyampaikan terima kasih atas kebersamaan sejak awal masa perkuliahan sampai tahap akhir penyusunan skripsi. Kebersamaan dalam penyusunan proposal, menjalani proses bimbingan dan melewati masa-masa sulit selama penyusunan skripsi. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan kelancaran dalam proses penyusunan skripsinya.
17. Teman-teman Reguler D, terima kasih atas kebersamaan, cerita, dan pengalaman berharga selama menjalani perkuliahan.
18. Teman-teman KKN Desa Pekurun Tengah, Kecamatan Abung Pekurun, Lampung Utara. Penulis menyampaikan terima kasih atas kebersamaan, kerja sama dan dukungan yang terjalin selama pelaksanaan kegiatan KKN. Semoga hal-hal baik selalui menyertai kalian.
19. *Last but not least, I want thank me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for, for never quitting, I wanna thank me for always being a giver, and tryna give more than I receive.* Semoga ke depannya, raga ini tetap kuat, hati tetap tegar, dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang, menjadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Akhir kata semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Bandar Lampung, April 2026

Ridha Kasmar

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	11
2.2.2 Dimensi dalam Pelayanan Publik	13
2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	14
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	15
2.3 Tinjauan Tentang Inovasi	16
2.3.1 Pengertian Inovasi.....	16
2.3.2 Jenis-jenis Inovasi.....	18
2.3.3 Aspek-Aspek Inovasi.....	19
2.3.4 Teori Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	20
2.4 Tinjauan Mobile JKN	22
2.5 Kerangka Pikir.....	25
III. METODE PENELITIAN	29
3.1 Tipe Penelitian.....	29

3.2 Fokus Penelitian	30
3.3 Lokasi Penelitian	32
3.4 Sumber Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Teknik Analisis Data	35
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	37
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum	40
4.1.1 BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.....	40
4.1.2 Visi dan Misi BPJS Kesehatan Bandar Lampung	41
4.1.3 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.....	42
4.1.4 Ruang Lingkup BPJS Kesehatan	43
4.2 Hasil Penelitian.....	44
4.2.1 <i>Mobile JKN</i>	44
4.2.2 <i>Performance Expectancy</i> (Harapan Kinerja).....	45
4.2.3 <i>Effort Expectancy</i> (Harapan Usaha)	51
4.2.4 <i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial)	58
4.2.5 <i>Facilitating Conditions</i> (Kondisi Memfasilitasi).....	62
4.3 Pembahasan	65
4.3.1 <i>Performance Expectancy</i> (Harapan Kinerja).....	66
4.3.2 <i>Effort Expectancy</i> (Harapan Usaha)	67
4.3.3 <i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial)	68
4.3.4 <i>Facilitating Conditions</i> (Kondisi Memfasilitasi).....	69
4.4 Matriks Pembahasan.....	70
V. KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Jumlah Peserta JKN dan Jumlah Pengguna Mobile JKN	4
2. Penelitian Terdahulu	9
3. Data Informan	34
4. Daftar Dokumentasi	34
5. Laporan Sosialisasi Mobile JKN.....	58
6. Matriks Pembahasan	70

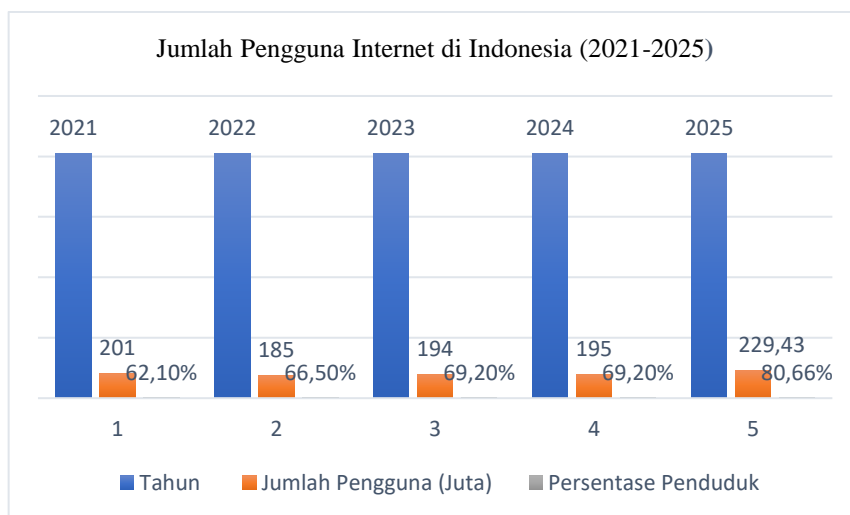
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	1
2. Logo dan Beranda Aplikasi Mobile JKN.....	23
3. Kerangka Berpikir Penelitian	28
4. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung	42
5. Pemanfaatan Mobile JKN Tahun 2025	47
6. Grafik Pengguna Mobile JKN di Bandar Lampung.....	50
7. Tampilan Menu Mobile JKN	53
8. Petunjuk Registrasi Mobile JKN.....	57
9. Gathering BPJS Kesehatan bersama Awak Media	61
10. Loker Pelayanan BPJS Kesehatan Bandar Lampung.....	63
11. Stand AMAN JKN	64

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi saat ini semakin tinggi karena telah menjadi bagian penting dalam aktivitas sehari-hari manusia. Teknologi mendukung komunikasi, pendidikan, pekerjaan, hingga layanan publik yang lebih cepat dan efisien. Dampak baik dari perkembangan teknologi antara lain mempermudah akses informasi, meningkatkan transparansi, serta mendorong inovasi di berbagai bidang. Selain itu, teknologi juga memperkuat inklusivitas layanan publik dengan menghadirkan sistem digital yang lebih mudah dijangkau masyarakat. Pada tahun 2025 menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam penggunaan *e-government* di Indonesia melalui peluncuran *GovTech* yang mengintegrasikan layanan digital pemerintah (Eksplora.id, 2025). Hal ini menegaskan bahwa teknologi bukan hanya kebutuhan, tetapi juga motor penggerak utama dalam pembangunan masyarakat modern (Shabihah, 2025).



Gambar. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: Katadata.co.id, 2025

Indonesia termasuk salah satu negara dengan jumlah pengguna internet terbesar. Hal ini tercermin dari peningkatan jumlah pengguna yang terus terjadi setiap tahunnya. Pada tahun 2025, jumlah pengguna internet mencapai 229,4 juta pengguna meningkat dari sebelumnya sebanyak 195 juta pengguna. Jika dipresentasikan, angka tersebut menunjukkan bahwa 80,03% dari total populasi Indonesia telah menggunakan internet. Pemanfaatan teknologi diharapkan mampu memberikan kontribusi positif bagi masyarakat, khususnya dalam memperluas akses terhadap informasi, meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada warga, serta memperkuat komunikasi antara sektor bisnis dan pemerintah. Selain itu, penggunaan teknologi juga diharapkan dapat memperbaiki sistem pemerintahan sehingga lebih efisien dan transparan dalam menjalankan pelayanan publik (Hasibuan, 2022).

Transformasi digital di sektor kesehatan telah berkembang menjadi fenomena dunia yang tidak hanya mentransformasi mekanisme pemberian layanan, tetapi juga mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan sistem kesehatan era modern (WHO, 2021). Organisasi Kesehatan Dunia menekankan bahwa digital *health* kini menjadi pilar penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan serta memperluas jangkauan pelayanan kesehatan, terutama di negara berpendapatan menengah (WHO, 2021). Kemajuan teknologi digital juga memfasilitasi penyatuan sistem informasi kesehatan yang semakin efisien dan tanggap terhadap tuntutan populasi. Di berbagai negara, adopsi aplikasi kesehatan melalui perangkat seluler menunjukkan kemajuan yang nyata dalam hal efisiensi layanan publik serta kemudahan akses informasi kesehatan secara langsung (Burazeri et al., 2023). Pola perilaku masyarakat turut bergeser, dengan penggunaan aplikasi seluler untuk urusan kesehatan dinilai lebih mudah dan menghemat waktu dibandingkan prosedur manual yang bersifat administratif. Perubahan ini mengukuhkan peran inovasi digital dalam menjawab beragam tantangan struktural di sistem layanan kesehatan (Iribarren et al., 2021).

Di Indonesia, transformasi digital pada bidang kesehatan mengalami percepatan sejalan dengan pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional yang diatur oleh BPJS Kesehatan. Pemerintah mendorong digitalisasi sebagai langkah strategis guna

mengatasi antrean yang padat, memperingkas tahapan administrasi, serta meningkatkan daya guna pelayanan publik di berbagai daerah (Faiz et al., 2025). Langkah ini selaras dengan program reformasi birokrasi yang mengedepankan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang terpadu. Digitalisasi layanan kesehatan juga dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk mengoptimalkan penyebaran informasi mengingat jumlah peserta yang terus bertambah. Salah satu bentuk konkret dari transformasi digital ini adalah peluncuran aplikasi *Mobile JKN* sebagai sarana layanan mandiri. Aplikasi ini diharapkan dapat mengurangi kendala administratif yang sebelumnya sering dijumpai dalam layanan langsung di kantor BPJS. Oleh karena itu, kehadiran *Mobile JKN* menjadi penanda dimulainya babak baru dalam digitalisasi jaminan kesehatan nasional (Angelita et al., 2021).

BPJS Kesehatan mengimplementasikan konsep *e-government* sebagai jawaban atas kondisi aktual dan tuntutan masyarakat yang semakin teknologis. Penerapan ini merupakan strategi untuk menciptakan layanan yang lebih modern dan adaptif. Di tengah percepatan perkembangan teknologi, BPJS Kesehatan dituntut untuk berinovasi dengan menjadikan teknologi informasi sebagai media utama dalam pelayanan. Secara lebih luas, pemanfaatan teknologi dalam konteks pemerintahan diorientasikan untuk mempermudah akses publik terhadap berbagai layanan. Upaya transformasi ini selaras dengan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sebelumnya dinilai belum memadai (Sirajuddin & Atrianingsi, 2020).

Aplikasi *Mobile JKN* menawarkan beragam fitur layanan administrasi kesehatan, meliputi pemeriksaan status kepesertaan, pengambilan nomor antrean fasilitas kesehatan, pembaruan data, hingga layanan konsultasi jarak jauh bagi peserta (Angelita et al., 2021). Keberadaan beragam fitur ini menjadikan *Mobile JKN* sebagai platform lengkap yang mendukung pemenuhan kebutuhan administratif peserta secara mandiri. Cakupan fungsionalitas yang luas ini mengindikasikan bahwa aplikasi ini dirancang untuk menjadi pusat layanan digital dalam ekosistem JKN. Selain itu, aplikasi ini bertujuan menekan ketergantungan peserta pada mekanisme manual yang memerlukan waktu dan biaya lebih. Pemanfaatan *Mobile JKN* juga merefleksikan tekad BPJS Kesehatan untuk memajukan kualitas

pelayanan melalui pendekatan yang lebih efektif dan berteknologi. Aplikasi ini dipandang sebagai alat strategis dalam mewujudkan layanan kesehatan yang merata dan dapat diakses oleh semua kalangan. Oleh karena itu, *Mobile JKN* memiliki peran krusial dalam mempercepat transformasi digital kesehatan di tingkat nasional.

Tabel 1. Jumlah Peserta JKN dan Jumlah Pengguna Mobile JKN

NO	Jenis Peserta	Jumlah Peserta UHC	Jumlah Peserta Aktif	Jumlah Pengguna Mobile JKN
1	PBI- APBN	361.819	304.756	192.074
2	PBI-APBD	94.574	75.446	70.245
3	PPU-PN	127.915	121.672	108.256
4	PPU-BU	246.310	187.994	167.827
5	PBPU-BU	230.497	130.352	130.961
	Total	1.061.115	820.220	669.363

Sumber : BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung, 2025

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa jumlah pengguna aplikasi *Mobile JKN* yang terdaftar di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung pada tahun 2025 terdapat 669.363 peserta aktif yang memanfaatkan *Mobile JKN*. Angka ini mencerminkan tingkat adopsi yang cukup besar dan dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan penerapan digitalisasi layanan di wilayah tersebut. Tingginya jumlah pengguna mengindikasikan bahwa mayoritas peserta telah mengintegrasikan *Mobile JKN* ke dalam rutinitas administrasi kesehatan mereka. Penggunaan aplikasi dalam skala besar juga memberi peluang untuk menilai keefektifan fitur serta potensi penyempurnaan layanan digital ke depannya (Adya et al., 2024).

Meskipun jumlah pengguna *Mobile JKN* sangat signifikan, keragaman pengalaman personal dalam memanfaatkannya tetaplah merupakan fenomena krusial untuk dikaji secara komprehensif. Latar belakang sosial, ekonomi, dan kemampuan literasi digital setiap peserta yang tidak sama menyebabkan tanggapan mereka terhadap teknologi ini cenderung beragam (Ramadani et al., 2023). Elemen-elemen seperti persepsi mengenai kesederhanaan penggunaan, nilai guna yang diperoleh, desain antarmuka, serta konektivitas internet dapat berdampak langsung pada

tingkat kepuasan. Keragaman ini mengonfirmasi bahwa adopsi sebuah teknologi tidak semata-mata ditentukan oleh spesifikasi fiturnya, melainkan juga oleh cara pandang pengguna dalam menilai utilitasnya. Dukungan sosial dari pihak keluarga, rekan, atau tenaga medis juga turut membangun kepercayaan pengguna terhadap aplikasi digital ini. Dalam kerangka pelayanan publik, pemahaman mendalam tentang dinamika semacam ini esensial untuk memastikan bahwa inovasi digital benar-benar sesuai dengan ekspektasi peserta. Oleh karena itu, penelitian yang berfokus pada perspektif pengguna sangatlah tepat untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi *Mobile JKN* (Kusumawati et al., 2024).

Realitas di lapangan mengungkapkan bahwa meskipun segmen peserta tertentu telah mengintegrasikan *Mobile JKN* ke dalam kebiasaan mereka ketika mengakses layanan kesehatan digital, tidak sedikit pengguna yang masih mengalami berbagai kesulitan. Kendala yang dihadapi beragam, mulai dari masalah dalam menelusuri menu, memahami fungsi fitur, sampai pada kemampuan literasi digital dasar yang masih terbatas (Ashari et al., 2025). Kesulitan-kesulitan ini mengisyaratkan bahwa sebuah teknologi tidak serta merta dapat diadopsi oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya bimbingan yang memadai. Bagi individu dan keluarga, pengalaman langsung dalam menggunakan *Mobile JKN* berdampak signifikan terhadap cara mereka memandang mutu pelayanan publik. Apabila aplikasi dinilai mudah dioperasikan, intuitif, dan memberikan solusi yang nyata, peserta umumnya memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap institusi BPJS Kesehatan (Saputra & Istiqomah, 2024).

Beberapa penelitian terdahulu tentang *Mobile JKN* menunjukkan bahwa pendekatan kuantitatif masih lebih banyak digunakan untuk meneliti perilaku pengguna. Dalam penelitian Widyamaharddhika (2022) mengungkapkan bahwa harapan terhadap kinerja, kemudahan penggunaan, dan kondisi pendukung secara signifikan memengaruhi niat penggunaan aplikasi, sementara pengaruh sosial tidak selalu menjadi faktor penentu. Temuan ini memberikan kontribusi berharga berupa pemahaman statistik mengenai faktor-faktor pendorong adopsi teknologi kesehatan. Adapun penelitian oleh (Widowati et al., 2024) mengungkapkan bahwa *Mobile JKN* memberikan pengalaman layanan yang cenderung baik di mata

penggunanya. Dapat diketahui bahwa aplikasi dinilai dapat menyederhanakan proses administratif serta meringankan beban antrean di faskes.

Meningkatkan mutu pelayanan publik merupakan mandat utama yang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Pemerintah sebagai organisasi yang menjalankan fungsi publik memiliki tanggung jawab untuk memastikan tersedianya layanan yang dapat diakses oleh seluruh warga negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam hal ini, pemerintah memikul tanggung jawab untuk memberikan layanan yang optimal sebagai bagian dari upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat (T. J. Pamungkas & Hariri, 2022).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator fundamental yang harus diprioritaskan pemerintah. Hal tersebut berlandaskan pemahaman bahwa pelayanan publik merupakan bagian dari pemenuhan hak sosial masyarakat, baik sebagai *social rights* maupun *fundamental rights* (Widanti, 2022). Peningkatan kualitas pelayanan berperan penting dalam menciptakan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Hal ini sejalan dengan tujuan dasar pelayanan publik, yaitu memberikan pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan serta harapan masyarakat (Yanuarita, 2025).

Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi *Mobile JKN* dalam proses penyelenggaraan layanan administrasi kesehatan. Inovasi ini dipandang penting dalam upaya menghadirkan layanan administrasi dan akses kesehatan yang lebih efektif, efisien, serta mudah dijangkau oleh peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, kondisi tersebut mendorong peneliti untuk mengangkat judul penelitian: **INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KESEHATAN MOBILE JKN DI BPJS KESEHATAN CABANG BANDAR LAMPUNG.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana penerimaan dan penggunaan Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan administrasi kesehatan di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerimaan dan penggunaan Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital, khususnya pada konteks pelayanan administrasi kesehatan melalui pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian ini dapat memperluas literatur mengenai bagaimana penerimaan dan penggunaan teknologi oleh masyarakat memengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan kesehatan di sektor publik. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademis yang relevan dalam pengembangan studi administrasi publik, terutama yang berkaitan dengan transformasi digital pelayanan pemerintah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi berbagai pemangku kepentingan. Bagi BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung, temuan penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas implementasi Mobile JKN sebagai inovasi

pelayanan administrasi kesehatan. Bagi BPJS Kesehatan secara kelembagaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi penguatan layanan digital yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan peserta. Bagi peserta JKN, penelitian ini berperan dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan melalui optimalisasi fitur dan kemudahan akses aplikasi Mobile JKN. Sementara itu, bagi akademisi dan peneliti, penelitian ini dapat menjadi rujukan empiris dalam memahami dinamika penerimaan dan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik berbasis digital.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian terhadap hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan memiliki relevansi dengan topik penelitian yang sedang dikaji. Bagian ini berfungsi untuk memberikan dasar teoritis dan empiris yang kuat bagi penelitian, sekaligus menunjukkan posisi penelitian baru terhadap penelitian sebelumnya. Dengan menelaah penelitian terdahulu, peneliti dapat mengetahui sejauh mana topik tersebut telah diteliti, metode yang digunakan, hasil yang diperoleh, serta menemukan celah penelitian (*research gap*) yang dapat dijadikan fokus penelitian baru.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

Penulis	Judul	Teori/Konsep	Metode	Hasil Penelitian
Repiyana (2024)	Penerapan Model UTAUT Terhadap Penggunaan Media Sosial Instagram di Lingkungan Remaja Kelurahan Cipayung Jakarta Timur	Penelitian ini menggunakan model UTAUT oleh Venkatesh, 2003, yaitu <i>Performance Expectancy</i> (Manfaat Kinerja), <i>Effort Expectancy</i> (Kemudahan Pengguna), <i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial), dan <i>Facilitating Conditions</i> (Dukungan Infrastruktur dan Teknis)	Metode Penelitian Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan model UTAUT efektif dalam menjelaskan perilaku penggunaan Instagram di kalangan remaja Cipayung. Penggunaan Instagram tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat dan kemudahan, tetapi juga oleh faktor sosial dan ketersediaan sarana pendukung yang memfasilitasi penggunaan teknologi tersebut.
Calista Batari, Mas Dadang Enjat	Model UTAUT dalam Penerimaan	Penelitian ini menggunakan model UTAUT oleh Venkatesh,	Metode penelitian kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi iCirebon masih

Munajat (2025)	Aplikasi iCirebon	2003, yaitu <i>Performance Expectancy</i> (Manfaat Kinerja), <i>Effort Expectancy</i> (Kemudahan Pengguna), <i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial), dan <i>Facilitating Conditions</i> (Dukungan Infrastruktur dan Teknis)		rendah. Variabel <i>Performance Expectancy</i> , <i>Facilitating Conditions</i> , dan <i>Social Influence</i> belum optimal.. Dari sisi <i>Effort Expectancy</i> , aplikasi dianggap mudah digunakan, didukung oleh pemahaman pengguna yang sebelumnya sudah familiar dengan aplikasi digital serupa.
Wulan Insan Kamilia, Syamsir, dkk (2022)	Implementasi Governansi Digital melalui Aplikasi JKN Mobile di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi	Governansi digital, transformasi layanan publik	Metode penelitian kualitatif	Aplikasi JKN telah mengubah proses administrasi menjadi berbasis digital. Namun, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, lambatnya proses layanan, serta kesulitan registrasi (<i>OTP</i>). Perlu standar implementasi <i>e-government</i> yang lebih tegas dan jelas guna mendukung kelancaran pelaksanaan aplikasi.
Made Adya Febriana Putri, Komang Adi Sastra Wijaya & Ni Wayan Supriyanti (2024)	Efektivitas Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus BPJS Cabang Denpasar)	Teori efektivitas sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003) yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensi pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.	Metode penelitian kualitatif	Aplikasi Mobile JKN efektif mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, namun masih diperlukan peningkatan pada kualitas sistem serta pemberian edukasi yang lebih mendalam kepada peserta guna memaksimalkan manfaat aplikasi Mobile JKN.
Raida, Vellayati Hajad (2023)	Evaluasi Layanan Digital BPJS Kesehatan di	Penelitian ini menggunakan konsep Digitalisasi	Metode penelitian kualitatif	Layanan digital BPJS, khususnya aplikasi Mobile JKN mampu meningkatkan efektivitas

Kantor BPJS Aceh Singkil	Layanan Publik dan Inovasi Pelayanan	dan efisiensi layanan dengan menyediakan akses yang dapat digunakan kapan saja selama 24 jam. Dibandingkan dengan layanan Pandawa dan Chika.
-----------------------------	---	--

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025

Berkaitan dengan konteks relevansi masalah penelitian, terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya. Persamaannya terletak pada fokus kajian yang sama-sama membahas inovasi pelayanan publik berbasis digital, khususnya penggunaan aplikasi Mobile JKN atau layanan digital BPJS Kesehatan, serta penggunaan pendekatan kualitatif dan penggunaan teori model UTAUT untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun perbedaannya terletak pada lokus penelitian yang difokuskan pada BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung dengan karakteristik wilayah dan jumlah peserta yang berbeda dari penelitian sebelumnya, serta penekanan penelitian ini yang lebih mendalam pada analisis implementasi inovasi Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengkajian aspek *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* secara kontekstual di tingkat kantor cabang.

2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan/atau layanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Layanan tersebut ditujukan bagi seluruh warga negara maupun penduduk dan diselenggarakan oleh instansi atau lembaga penyedia pelayanan publik.

Terdapat tiga jenis pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh siapa saja, yaitu pelayanan secara lisan, pelayanan secara tulisan, dan pelayanan melalui tindakan.

Ketiga jenis pelayanan tersebut memiliki karakteristik dan fungsi yang berbeda dalam memberikan layanan kepada konsumen maupun pelanggan (Jopang, 2023). Menurut Lewis dan Gilman (2005) yang dikutip oleh Hayat (2017), menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan cerminan dari kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pelaksanaannya harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Nilai akuntabilitas menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena tanggung jawab atas layanan yang diberikan akan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat ini menjadi dasar utama dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Pelayanan publik sendiri adalah penyediaan secara menyeluruh terhadap aspek pelayanan dasar yang diperlukan oleh masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku (Hayat, 2017).

Menurut Indri dan Hayat (2015) dalam Hayat (2017), optimalisasi pelayanan publik diwujudkan melalui penyelenggaraan layanan yang profesional dan berkualitas, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat. Aspek profesionalisme tersebut tercermin dari sikap dan perilaku aparat selama proses pelayanan, di mana kualitas sumber daya manusia berperan sebagai indikator kunci dalam menilai keberhasilan suatu layanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik di bidang jasa sebagaimana tercantum dalam Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mencakup berbagai sektor strategis, antara lain pendidikan, pengajaran, ketenagakerjaan dan usaha, perumahan, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, transportasi, sumber daya alam, serta pariwisata. Pemenuhan layanan di berbagai sektor tersebut merupakan tanggung jawab negara sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat selaku penerima manfaat. Hubungan antara penyelenggara dan penerima layanan harus didasarkan pada integrasi dan kolaborasi yang sejalan dengan peraturan perundang-undangan, agar pelaksanaan pelayanan publik tidak terbatas pada aspek administratif semata, melainkan juga berperan aktif dalam mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat serta memajukan bangsa (Hayat, 2017).

2.2.2 Dimensi dalam Pelayanan Publik

Pada dasarnya, apapun jenis pelayanan yang diberikan oleh siapa saja kepada siapa saja, memiliki kesamaan karakteristik, yaitu bertujuan untuk memberikan kepuasan dan kebahagiaan kepada penerima layanan. Jika pemberi layanan mampu memenuhi kepuasan dan kebahagiaan penerima, maka pelayanan tersebut dianggap sesuai dengan tujuan dan harapan. Dengan demikian, baik pelayanan publik maupun pelayanan swasta memiliki dimensi yang serupa (Raharjo dan Icuk, 2021).

Pelayanan yang mampu menciptakan kesejahteraan masyarakat disebut pelayanan prima, yakni pelayanan yang membuat penerima merasa terbantu, dipermudah, dan senang sehingga akhirnya merasa puas. Pelayanan prima erat kaitannya dengan *good governance*, yaitu tata kelola pemerintahan yang baik yang meliputi ketaatan pada hukum, penghormatan terhadap hak asasi manusia, penghargaan terhadap nilai-nilai dasar masyarakat, serta pembangunan fasilitas yang mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat dengan prinsip egaliter dan penghormatan terhadap keberagaman, termasuk dalam aspek agama, suku, dan budaya lokal.

Untuk memberikan pelayanan prima, pemerintah daerah sebaiknya mengadopsi konsep *reinventing government*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang mengedepankan semangat kewirausahaan dengan ciri-ciri partisipatif, kompetitif, berorientasi pada pelanggan, antisipatif, dan terdesentralisasi. Peran aktif masyarakat dalam menciptakan pelayanan prima oleh pemerintah daerah sangat krusial, sehingga partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan politik maupun kebijakan publik harus terus ditingkatkan (Raharjo, 2021).

Adapun dalam perspektif yang lebih luas, Yeremies T. Keban dalam Raharjo dan Icuk (2021) mengenalkan 6 (enam) definisi strategis dalam administrasi publik, yakni

1. Dimensi kebijakan
2. Dimensi manajemen
3. Dimensi struktur organisasi
4. Dimensi etika
5. Dimensi lingkungan

6. Dimensi kinerja

Setiap dimensi memberikan kontribusi yang sangat penting dalam menentukan apakah sistem administrasi publik berjalan dengan sehat atau tidak. Analogi sistem tubuh manusia sangat membantu dalam mempermudah pemahaman mengenai administrasi publik. Subsistem kebijakan publik diibaratkan sebagai otak, subsistem manajemen sebagai jantung beserta pembuluh darahnya, subsistem struktur organisasi sebagai organ tubuh, dan subsistem etika atau moral sebagai sensor atau hati nurani. Menurut Yeremis T. Keban, analogi ini sangat tepat dan memudahkan masyarakat awam dalam memahami esensi dari administrasi publik (Raharjo dan Icut, 2021).

2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagai hak fundamental warga negara perlu diselenggarakan dengan berpedoman pada prinsip-prinsip tertentu. Prinsip tersebut mencakup aspek prosedural seperti kesederhanaan, kepastian waktu, dan ketepatan aspek akses seperti kemudahan, ketersediaan sarana prasarana, serta keamanan dan aspek perilaku seperti kesopanan, keramahan, kedisiplinan, serta tanggung jawab. Keseluruhan prinsip ini berfungsi sebagai fondasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan. Adapun prinsip-prinsip tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepastian hukum

Prinsip ini mengandung makna bahwa pelaksanaan pelayanan publik harus didasarkan pada aturan hukum yang jelas dan mengikat, sehingga dapat menjamin penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai kebutuhan masyarakat serta memenuhi rasa keadilan.

2. Keterbukaan

Keterbukaan berarti bahwa setiap masyarakat sebagai penerima layanan memiliki hak untuk memperoleh informasi secara mudah dan transparan terkait proses, prosedur, serta hasil pelayanan yang dibutuhkan.

3. Partisipatif

Prinsip partisipatif menekankan pentingnya pelibatan masyarakat secara aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan

aspirasi, kebutuhan, serta harapan masyarakat agar pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kepentingan publik.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas berarti bahwa seluruh proses dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik secara administratif maupun moral.

5. Kepentingan umum

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, kepentingan masyarakat harus diutamakan di atas kepentingan pribadi, kelompok, ataupun golongan tertentu, sehingga layanan yang diberikan benar-benar mencerminkan prinsip keadilan sosial.

6. Profesionalisme

Prinsip ini menuntut agar aparatur penyelenggara pelayanan memiliki kompetensi, integritas, dan kemampuan teknis yang sesuai dengan bidang tugasnya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif dan berkualitas.

7. Kesamaan hak

Kesetaraan dalam pelayanan publik berarti bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan tanpa diskriminasi, baik berdasarkan suku, ras, agama, jenis kelamin, golongan, maupun status sosial dan ekonomi.

8. Keseimbangan hak dan kewajiban

Prinsip ini menegaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hak yang diperoleh harus sebanding dengan kewajiban yang dipenuhi, baik oleh pihak penyelenggara maupun penerima layanan, agar tercipta hubungan yang adil dan harmonis antara kedua belah pihak (Sujardi, 2012).

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan setiap layanan publik harus didasarkan pada standar baku yang diumumkan secara terbuka untuk memungkinkan akses oleh masyarakat selaku penerima layanan. Beberapa standar pelayanan publik yang harus dimiliki oleh suatu institusi antara lain (Ratminto dan Atik, 2005):

1. **Prosedur pelayanan**
Prosedur pelayanan mencakup seluruh tata cara dalam memberikan layanan kepada masyarakat, termasuk mekanisme pengaduan.
2. **Waktu pelayanan**
Waktu pelayanan ditentukan sejak masyarakat mengajukan permohonan hingga proses pelayanan selesai.
3. **Biaya pelayanan**
Aspek biaya pelayanan mencakup seluruh rincian pengeluaran yang menjadi kewajiban masyarakat untuk ditanggung selama proses layanan berlangsung.
4. **Produk pelayanan**
Indikator produk pelayanan diukur berdasarkan tingkat kesesuaian hasil akhir layanan dengan standar atau ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. **Sarana dan prasarana**
Kualitas suatu layanan publik turut ditentukan oleh kelengkapan dan ketersediaan sarana serta prasarana yang mendukung proses penyelenggaraannya.
6. **Kompetensi petugas**
Tingkat kompetensi petugas pelayanan dilihat dari penguasaan pengetahuan, sikap, keahlian teknis, kapabilitas, serta perilaku yang relevan dengan pelaksanaan tugasnya.

2.3 Tinjauan Tentang Inovasi

2.3.1 Pengertian Inovasi

Inovasi adalah segala bentuk ide, objek, kejadian, maupun metodologi yang diyakini sebagai sesuatu yang baru menurut persepsi sekelompok orang atau individu. Inovasi ini bisa berupa hasil dari intervensi maupun penemuan baru. Tujuan dari inovasi adalah untuk mencapai suatu sasaran tertentu atau menyelesaikan permasalahan yang ada (Piqriani et al., 2023) . Menurut Permen PAN-RB No. 3 Tahun 2018 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik,

pada Pasal 1 Ayat (1) menjelaskan bahwa inovasi merupakan terobosan jenis pelayanan publik yang berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi merupakan ide, gagasan, praktik, atau objek yang dipandang baru oleh seorang individu dan kemudian diadopsi oleh individu lainnya (Rogers, dalam Suwarno, 2014). Sedangkan menurut Widodo (2017), inovasi adalah proses penyederhanaan dan/ atau penggabungan suatu tata laksana.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017, dijelaskan inovasi pelayanan publik adalah pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang mencakup tata laksana internal serta pelaksanaan manajemen dan pengelolaan unsur manajemen dalam rangka menyediakan pelayanan kepada masyarakat baik itu pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administrasi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), inovasi diartikan sebagai pemasukan atau pengenalan sesuatu yang baru atau penemuan baru yang berbeda dari yang telah ada atau dikenal sebelumnya, baik berupa gagasan metode, maupun alat. Konsep inovasi awalnya banyak digunakan dalam sektor swasta, dimana sebuah perusahaan diyakini tidak dapat bertahan dalam persaingan bisnis tanpa melakukan inovasi secara berkelanjutan. Namun, dewasa ini penerapan inovasi juga menjadi kebutuhan penting dalam sektor publik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya (Indraswari et al., 2015).

Dalam pelaksanaan inovasi, terdapat beberapa kategori yang dapat dikelompokkan berdasarkan originalitas serta pelakunya dalam Handbook Inovasi Administrasi Negara (2014):

1. Incremental innovations- radical innovations

Suatu inovasi dapat dikategorikan berdasarkan derajat kebaruannya. Pada praktiknya di dunia industri, pola inovasi yang paling banyak ditemui adalah jenis inovasi inkremental yang berfokus pada perbaikan-perbaikan bertahap.

2. *Top-down innovations- bottom up innovations*

Inovasi jenis top-down berasal dari tingkat manajemen atau otoritas tertinggi dalam organisasi, seperti pimpinan atau pembuat kebijakan di level strategis. Sementara itu, inovasi bottom-up muncul dari inisiatif pegawai, pelaksana lapangan, atau unit kerja di tingkat menengah, yang berperan langsung dalam menemukan solusi terhadap permasalahan operasional.

3. *Needs-led innovations and efficiency-led innovations*

Kategori ini menggambarkan inovasi yang berawal dari kebutuhan untuk menyelesaikan permasalahan tertentu (*needs-led*), serta inovasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan, produk, maupun prosedur organisasi (*efficiency-led*).

2.3.2 Jenis-jenis Inovasi

Jenis-jenis inovasi menurut (Septiadhi, 2019) antara lain sebagai berikut:

1. Inovasi produk (*product innovation*) merupakan bentuk inovasi yang berfokus pada pengembangan dan peningkatan produk yang ditawarkan kepada konsumen. Inovasi ini mencakup berbagai aspek seperti fitur produk, sistem produk, solusi yang diberikan, serta pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan.
2. Inovasi proses (*process innovation*) merupakan inovasi yang berkaitan dengan perubahan dalam cara suatu produk dibuat atau disampaikan kepada pengguna. Jenis inovasi ini mencakup berbagai elemen seperti pengalaman pelanggan, proses inti, platform produk, rantai pasok, jaringan distribusi, hingga pelayanan terhadap pelanggan.
3. Inovasi merek (*brand innovation*) mengacu pada inovasi yang berhubungan dengan upaya mengubah citra, posisi, maupun persepsi terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Inovasi ini berfokus pada penguatan nilai dan identitas merek melalui perubahan posisi pasar, strategi branding, serta sudut pandang yang ingin dibangun di benak konsumen.

4. Inovasi model bisnis (*business model innovation*) merupakan inovasi yang menitikberatkan pada perubahan cara organisasi menciptakan, menyampaikan, dan memperoleh nilai dari produk atau layanan yang ditawarkan. Inovasi ini melibatkan pembaruan terhadap strategi bisnis, sumber pendapatan, serta arah dan perspektif bisnis secara keseluruhan.

2.3.3 Aspek-Aspek Inovasi

Inovasi tidak dapat dipisahkan dari beberapa unsur penting yang menunjukkan bahwa suatu organisasi telah melakukan inovasi. Terdapat lima hal yang diperlukan dalam suatu inovasi (Suwarno, 2008):

1. Pengetahuan Baru

Inovasi berawal dari hadirnya pengetahuan baru dalam masyarakat pada suatu sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini menjadi unsur utama yang mendorong terjadinya perubahan sosial serta pembentukan pola pikir dan perilaku baru di tengah masyarakat.

2. Cara Baru

Inovasi dapat berupa penerapan metode atau cara baru yang digunakan oleh individu maupun kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan suatu permasalahan. Cara baru ini berfungsi menggantikan metode lama yang dianggap kurang efisien atau tidak lagi relevan.

3. Objek Baru

Inovasi juga bisa berupa suatu hal yang baru bagi penggunanya, baik berupa produk fisik (berwujud) maupun produk non-fisik (tidak berwujud) yang memberikan nilai tambah bagi pengguna atau organisasi.

4. Teknologi Baru

Kemajuan teknologi memiliki peran besar dalam melahirkan berbagai bentuk inovasi. Banyak inovasi yang muncul sebagai hasil

dari perkembangan teknologi, yang biasanya dapat dikenali melalui kehadiran fitur-fitur baru pada suatu produk atau sistem.

5. Penemuan Baru

Sebagian besar inovasi merupakan hasil dari proses penemuan yang dilakukan secara sadar dan terencana, bukan karena faktor kebetulan. Dengan demikian, inovasi merupakan buah dari suatu usaha sistematis yang bertujuan menciptakan pembaruan.

Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung menghadirkan pendekatan baru yang mempermudah peserta dalam mengakses program jaminan kesehatan nasional. Terjadi pergeseran model layanan dari proses administratif tatap muka di kantor menuju sistem digital berbasis aplikasi yang tersedia setiap saat melalui *smartphone*. Kelengkapan berbagai fitur dalam aplikasi ini memfasilitasi peserta dalam mengurus data kepesertaan, melakukan pendaftaran antrean faskes primer dan rujukan secara online, dan memperoleh informasi kesehatan secara cepat. Pendekatan ini meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan pemerataan akses layanan kesehatan bagi masyarakat khususnya di Kota Bandar Lampung.

2.3.4 Teori Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) merupakan sebuah model teoritis komprehensif yang dikembangkan oleh Venkatesh dan rekan-rekannya pada tahun 2003. Model UTAUT menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan berperilaku terhadap suatu teknologi (Anjani & Mukhlis, 2022). Model ini dikembangkan dengan mengkaji dan membandingkan secara empiris delapan model penerimaan teknologi terdahulu, yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Motivation Model* (MM), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory*, *Social Cognitive Theory* (SCT), serta gabungan TAM dan TPB. Studi tersebut menunjukkan bahwa model UTAUT mampu menjelaskan

hingga 70% variasi perilaku pengguna dengan lebih baik dibandingkan model-model sebelumnya (Sari et al., 2020). Model ini juga dianggap lebih akurat dalam memprediksi niat pengguna menggunakan teknologi dibandingkan TAM, karena mengintegrasikan beberapa teori perilaku dalam menjelaskan penerimaan teknologi oleh pengguna (Wicaksono, 2022). Model UTAUT terdiri dari empat komponen utama yang secara langsung memengaruhi niat perilaku seseorang terhadap penggunaan teknologi serta perilaku dalam menggunakan teknologi informasi. Keempat komponen tersebut meliputi ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi (Venkatesh, 2003).

1. *Performance Expectancy*

Performance Expectancy merujuk pada sejauh mana pengguna memandang bahwa suatu teknologi dapat memberikan manfaat dalam aktivitasnya. Terdapat tiga dimensi dalam *performance expectancy* yaitu *Usefulness* (Kegunaan), yang berarti persepsi pengguna terhadap manfaat fungsional yang diperoleh dari penggunaan suatu teknologi. *Quickness* (Kecepatan), yaitu persepsi bahwa penggunaan teknologi tersebut dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan *Productivity* (Produktivitas), yang diartikan sebagai keyakinan pengguna bahwa teknologi dapat meningkatkan hasil kerja atau efisiensi mereka.

2. *Effort Expectancy*

Effort Expectancy didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang diantisipasi dan dirasakan oleh pengguna dalam mempelajari dan mengoperasikan suatu sistem teknologi. Terdapat dua dimensi dalam *effort expectancy* yaitu *Complexity* (Kompleksitas), yang mengacu pada tingkat kesulitan yang dirasakan untuk memahami dan menggunakan teknologi tersebut dan *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), yaitu sejauh mana pengguna meyakini bahwa penggunaan teknologi tersebut tidak memerlukan usaha yang berat.

3. *Social Influence*

Social Influence merupakan persepsi individu bahwa orang-orang di sekitarnya, seperti keluarga, teman, atau kelompok acuan, meyakini dirinya perlu untuk mengadopsi suatu teknologi. Salah satu dimensi utamanya adalah *Social Factor* (Faktor Sosial) yaitu tingkat pengaruh dari lingkungan sosial pengguna terhadap keputusannya untuk menggunakan sebuah teknologi. Sebagaimana diungkapkan oleh Dana et al. (2021), adopsi teknologi baru dapat mempengaruhi atau bahkan meningkatkan status sosial seorang individu dalam komunitasnya.

4. *Facilitating Conditions*

Facilitating Conditions adalah keyakinan pengguna mengenai ketersediaan sumber daya dan dukungan teknis maupun organisasi yang memfasilitasi penggunaan suatu sistem. Terdapat dua dimensi dalam *facilitating conditions*, yaitu *Knowledge* (Pengetahuan), yang merujuk pada ketersediaan pemahaman atau sumber informasi yang memadai untuk mengoperasikan teknologi dan *Compatibility* (Kesesuaian), yaitu sejauh mana teknologi tersebut dipandang selaras dengan nilai, kebutuhan, dan pengalaman yang dimiliki oleh pengguna.

2.4 Tinjauan Mobile JKN

Mobile JKN adalah platform layanan digital non-tatap-muka yang diinisiasi oleh BPJS Kesehatan guna menyediakan informasi dan layanan administrasi kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi yang memanfaatkan perkembangan teknologi terkini ini kompatibel dengan perangkat *smartphone* Android dan iOS, serta dapat diunduh melalui platform distribusi resmi seperti *Google Play Store* dan *App Store*.



Gambar. 2 Logo dan Beranda Aplikasi Mobile JKN

Sumber: Buku Panduan Layanan JKN dan Aplikasi Mobile JKN, 2024

Inovasi Mobile JKN menjadi wujud nyata komitmen BPJS Kesehatan dalam menyelenggarakan layanan yang terakses dan optimal. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi peserta untuk menjangkau berbagai informasi JKN secara tepat waktu tanpa hambatan geografis maupun temporal.

Berikut fitur-fitur Aplikasi *Mobile JKN* terdiri dari:

- a. **Fitur Pendaftaran Peserta**
Calon peserta dapat melakukan registrasi sebagai peserta PBP/BBP melalui aplikasi dengan memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK).
- b. **Fitur Peserta**
Fitur ini menampilkan detail status kepesertaan termasuk data diri peserta dan anggota keluarga yang terdaftar dalam program JKN-KIS.
- c. **Fitur Perubahan Data**
Peserta dapat memperbarui informasi pribadi, seperti nomor telepon, alamat email, alamat surat menyurat, perubahan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), maupun perubahan kelas perawatan.
- d. **Fitur Ketersediaan Tempat Tidur**
Aplikasi menyediakan informasi ketersediaan tempat tidur di rumah sakit sesuai kelas perawatan. Data ini diperbarui secara berkala oleh rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.
- e. **Fitur Obat Ditanggung**
Peserta dapat mengetahui jenis obat yang ditanggung JKN-KIS, termasuk nama obat, kandungan zat aktif, serta ketentuan penggunaannya.

f. Fitur Lokasi

Fitur ini memberikan informasi alamat kantor cabang BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan yang bermitra, sehingga memudahkan peserta menemukan lokasi layanan terdekat.

g. Fitur Premi

Peserta dapat melihat informasi mengenai jumlah iuran bulanan yang harus dibayarkan oleh peserta PBPU beserta anggota keluarganya.

h. Fitur Jadwal Tindakan Operasi

Fitur ini menampilkan jadwal tindakan operasi peserta maupun anggota keluarga yang terdaftar. Informasi jadwal diperbarui oleh rumah sakit mitra BPJS Kesehatan.

i. Fitur Pendaftaran Pelayanan

Peserta dapat mendaftarkan pelayanan kesehatan baik di FKTP maupun FKRTL yang telah memiliki sistem antrian online, sehingga mempersingkat waktu tunggu.

j. Fitur Pendaftaran Auto Debit

Fitur ini memberikan panduan pendaftaran autodebit sesuai dengan saluran pembayaran yang dipilih peserta.

k. Fitur Catatan Pembayaran

Fitur ini menyimpan riwayat pembayaran iuran serta informasi terkait denda keterlambatan.

l. Fitur FAQ

Berisi kumpulan pertanyaan yang sering diajukan beserta jawaban terkait program JKN-KIS dan layanan BPJS Kesehatan.

m. Fitur Riwayat Pelayanan

Peserta dapat melihat catatan historis pelayanan yang pernah diterima, meliputi diagnosis, keluhan, dan terapi yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Peserta juga dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan.

n. Fitur Skrining Riwayat Kesehatan

Fitur ini memungkinkan peserta beserta anggota keluarganya untuk melakukan pemeriksaan awal terhadap riwayat kesehatan, mencakup

penilaian risiko penyakit diabetes melitus tipe 2, hipertensi, ginjal kronis, dan jantung koroner. Hasil pemeriksaan akan diklasifikasikan ke dalam tingkat risiko rendah, sedang, atau tinggi yang dilengkapi dengan saran tindak lanjut. Penggunaan fitur ini dibatasi satu kali dalam periode satu tahun.

o. Fitur Cek VA

Fitur ini menyajikan informasi mengenai Nomor *Virtual Account* (VA) peserta beserta besaran premi bulanan yang harus dibayar.

p. Fitur Info JKN

Fitur ini menyediakan beragam informasi terbaru seputar program JKN-KIS dan layanan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

q. Fitur Informasi dan Pengaduan

Melalui fitur ini, peserta dapat mengajukan pengaduan atau pertanyaan melalui aplikasi, maupun melalui komunikasi langsung dengan BPJS Kesehatan Care Center di nomor 165.

r. Fitur Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB)

Peserta PBP/PPU yang memiliki tunggakan premi dapat mengajukan diri ke dalam program REHAB untuk melakukan pelunasan secara cicilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.5 Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung dengan tujuan mengkaji inovasi pelayanan kesehatan *Mobile JKN*, serta menilai sejauh mana implementasi inovasi tersebut dilakukan oleh BPJS Kesehatan khususnya di wilayah Kota Bandar Lampung. Kajian mengenai inovasi layanan *Mobile JKN* dianalisis menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) oleh Venkatesh (2003). Sebagai acuan untuk menganalisis lebih jauh inovasi pelayanan *Mobile JKN*. Sehingga penelitian ini memfokuskan pada beberapa aspek berikut :

a. *Performance Expectancy* (Manfaat Kinerja)

Performance Expectancy (Manfaat Kinerja) mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi akan

memberikan manfaat dan meningkatkan kinerja mereka dalam menjalankan aktivitas tertentu. Dalam penelitian ini, *performance expectancy* berkaitan dengan persepsi peserta JKN mengenai manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, seperti kemudahan memperoleh informasi kepesertaan, percepatan proses administrasi layanan kesehatan, dan efisiensi waktu dalam mengakses pelayanan tanpa perlu datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Semakin tinggi persepsi manfaat yang dirasakan pengguna, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

b. *Effort Expectancy* (Kemudahan Pengguna)

Effort Expectancy (Kemudahan Pengguna) diartikan sebagai tingkat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna ketika mempelajari dan menggunakan teknologi. Pada penelitian ini, *effort expectancy* mencerminkan persepsi peserta JKN terhadap kemudahan dalam memahami cara kerja serta mengoperasikan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi *Mobile JKN*, seperti pendaftaran peserta, perpindahan fasilitas kesehatan, atau akses riwayat pelayanan kesehatan. Semakin mudah sistem tersebut dipahami dan digunakan, maka semakin besar kecenderungan peserta untuk menerima dan memanfaatkan aplikasi tersebut secara berkelanjutan.

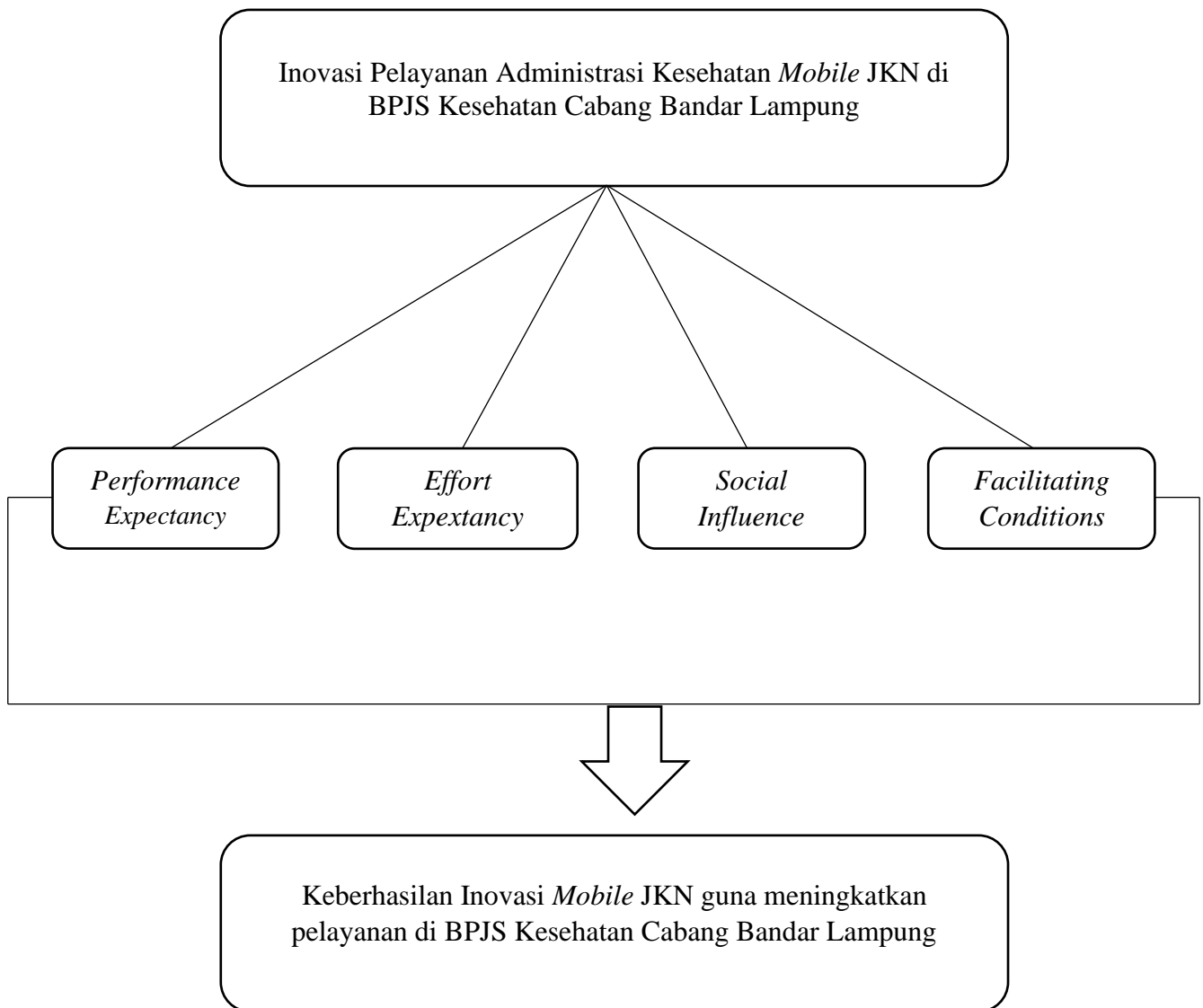
c. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)

Social Influence (Pengaruh Sosial) merupakan persepsi individu bahwa orang-orang di sekitarnya, seperti keluarga, teman, tenaga kesehatan, atau lingkungan sosial, meyakini bahwa mereka perlu menggunakan suatu teknologi. Dalam penelitian ini, *social influence* menggambarkan sejauh mana keputusan peserta JKN untuk menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dipengaruhi oleh dorongan atau ajakan dari pihak lain. Faktor sosial ini dapat mencakup dukungan lingkungan, pengaruh komunitas, serta kebijakan dan kampanye dari BPJS Kesehatan yang mendorong peningkatan penggunaan aplikasi digital dalam pelayanan kesehatan

d. *Facilitating Conditions* (Dukungan Infrastruktur dan Teknis).

Facilitating Conditions (Dukungan Infrastruktur dan Teknis) berkaitan dengan sejauh mana individu percaya bahwa terdapat sumber daya, pengetahuan, serta dukungan teknis yang memadai untuk menggunakan teknologi tersebut. Pada penelitian ini, variabel *facilitating conditions* mencerminkan ketersediaan perangkat pendukung seperti ponsel pintar, akses internet, serta pengetahuan dan dukungan teknis dari pihak BPJS Kesehatan dalam membantu pengguna mengoperasikan aplikasi *Mobile JKN*. Selain itu, variabel ini juga berkaitan dengan tingkat kesesuaian (*compatibility*) antara aplikasi dengan kebutuhan, nilai, dan kebiasaan peserta dalam mengakses pelayanan kesehatan.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3 Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau memaparkan suatu peristiwa maupun fenomena berdasarkan keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan. Pendekatan yang diterapkan adalah pendekatan deskriptif yang memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam berbagai fenomena yang muncul terkait inovasi pelayanan administrasi kesehatan *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. Penelitian bersifat ilmiah, di mana proses pengumpulan dan analisis data dilakukan tanpa menggunakan model matematis, statistik, maupun perangkat komputasi. Proses penelitian diawali dengan merumuskan asumsi dasar dan kerangka pikir yang akan menjadi acuan utama dalam pelaksanaan penelitian (Kurniawan, 2012).

Sugiyono (2013) juga mengungkapkan bahwa penelitian yang dilakukan dalam kondisi alami dengan sifat deskriptif, di mana fokus utamanya terletak pada proses dan makna yang terkandung dalam suatu fenomena. Pendekatan ini lebih menekankan pada pemahaman terhadap pengalaman, pandangan, dan konteks sosial dari subjek penelitian, bukan hanya pada hasil akhir yang terukur secara numerik. Sedangkan Denzim & Lincoln, (1998) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif menitikberatkan pada proses serta makna yang tidak dapat diukur secara tepat menggunakan istilah kuantitatif seperti jumlah, intensitas, atau frekuensi. Pendekatan ini lebih fokus pada pemahaman mendalam terhadap makna yang terkandung dalam suatu fenomena tanpa menggunakan parameter kuantitatif yang ketat.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang dikaji dengan menelusuri secara detail setiap kasus yang

memiliki karakteristik dan permasalahan yang berbeda. Agar penelitian kualitatif dianggap berkualitas, data yang dikumpulkan haruslah bersifat akurat dan lengkap, meliputi data primer dan data sekunder (Sahir, 2021).

3.2 Fokus Penelitian

Moleong (2016) fokus penelitian dapat diartikan sebagai inti atau pokok permasalahan yang diperoleh dari pengalaman peneliti maupun melalui kajian literatur ilmiah. Fokus penelitian berfungsi sebagai batasan masalah yang akan diteliti secara mendalam agar pembahasan lebih terarah dan tidak melebar. Dengan menetapkan fokus penelitian, proses penelitian menjadi lebih sistematis dan efisien karena peneliti dapat menargetkan pengumpulan dan analisis data pada aspek-aspek yang paling penting untuk mencapai tujuan penelitian. Penelitian ini memfokuskan pada inovasi yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan dalam melaksanakan pelayanan publik berbasis aplikasi *Mobile JKN*. Dalam melakukan penelitian tersebut peneliti melakukan peninjauan dengan menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) oleh Venkatesh (2003). Sebagai acuan untuk menganalisis lebih jauh inovasi pelayanan *Mobile JKN*. Sehingga penelitian ini memfokuskan pada beberapa aspek berikut :

a. *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja)

Performance Expectancy (Harapan Kinerja) mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi akan memberikan manfaat dan meningkatkan kinerja mereka dalam menjalankan aktivitas tertentu. Dalam penelitian ini, *performance expectancy* berkaitan dengan persepsi peserta JKN mengenai manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, seperti kemudahan memperoleh informasi kepesertaan, percepatan proses administrasi layanan kesehatan, dan efisiensi waktu dalam mengakses pelayanan tanpa perlu datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Semakin tinggi persepsi manfaat yang dirasakan pengguna, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

b. *Effort Expectancy* (Harapan Usaha)

Effort Expectancy (Harapan Usaha) diartikan sebagai tingkat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna ketika mempelajari dan menggunakan teknologi. Pada penelitian ini, *effort expectancy* mencerminkan persepsi peserta JKN terhadap kemudahan dalam memahami cara kerja serta mengoperasikan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi *Mobile JKN*, seperti pendaftaran peserta, perpindahan fasilitas kesehatan, atau akses riwayat pelayanan kesehatan. Semakin mudah sistem tersebut dipahami dan digunakan, maka semakin besar kecenderungan peserta untuk menerima dan memanfaatkan aplikasi tersebut secara berkelanjutan.

c. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)

Social Influence (Pengaruh Sosial) merupakan persepsi individu bahwa orang-orang di sekitarnya, seperti keluarga, teman, tenaga kesehatan, atau lingkungan sosial, meyakini bahwa mereka perlu menggunakan suatu teknologi. Dalam penelitian ini, *social influence* menggambarkan sejauh mana keputusan peserta JKN untuk menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dipengaruhi oleh dorongan atau ajakan dari pihak lain. Faktor sosial ini dapat mencakup dukungan lingkungan, pengaruh komunitas, serta kebijakan dan kampanye dari BPJS Kesehatan yang mendorong peningkatan penggunaan aplikasi digital dalam pelayanan kesehatan.

d. *Facilitating Conditions* (Kondisi Memfasilitasi).

Facilitating Conditions (Kondisi Memfasilitasi) berkaitan dengan sejauh mana individu percaya bahwa terdapat sumber daya, pengetahuan, serta dukungan teknis yang memadai untuk menggunakan teknologi tersebut. Pada penelitian ini, variabel *facilitating conditions* mencerminkan ketersediaan perangkat pendukung seperti ponsel pintar, akses internet, serta pengetahuan dan dukungan teknis dari pihak BPJS Kesehatan dalam membantu pengguna mengoperasikan aplikasi *Mobile JKN*.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung sebagai kantor cabang utama di Provinsi Lampung. Penentuan lokasi penelitian merupakan bagian penting untuk memperoleh data yang valid dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian (Moleong, 2016). Menurut Sugiyono (2013) lokasi penelitian adalah tempat di mana situasi sosial yang menjadi objek penelitian langsung. Dalam pemilihan lokasi penelitian harus disesuaikan dengan fokus dan rumusan masalah yang dikaji agar hasil penelitian menjadi fokus dan terarah.

BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung dipilih sebagai lokasi penelitian karena berperan sebagai pusat pengelolaan administrasi dan pelayanan BPJS di wilayah Provinsi Lampung. Kantor cabang ini melayani berbagai program inovasi termasuk pelayanan *Mobile* JKN dan mencakup cakupan wilayah yang luas meliputi Kota Bandar Lampung serta beberapa kabupaten sekitarnya. Kondisi ini menjadikan lokasi tersebut representatif untuk menggambarkan pelaksanaan serta efektivitas inovasi pelayanan BPJS Kesehatan di tingkat daerah.

3.4 Sumber Data

Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti untuk menjawab rumusan masalah dalam suatu penelitian. Penentuan sumber data harus dilakukan secara tepat agar informasi yang dikumpulkan benar-benar mendukung tujuan penelitian dan menghasilkan temuan yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan. Jenis-jenis sumber data yang digunakan dijelaskan sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber pertama di lapangan melalui proses pengumpulan data seperti wawancara, observasi, atau dokumentasi. Data ini dikumpulkan melalui metode wawancara, observasi, dokumentasi secara langsung terhadap objek atau subjek penelitian. Karena bersifat spesifik dan aktual, data

primer memungkinkan peneliti mendapatkan informasi yang relevan dan akurat sesuai dengan kebutuhan penelitian. Data primer memiliki tingkat keakuratan yang lebih tinggi karena informasi yang disajikan lebih rinci dan mendalam (Purhantara, 2010).

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, yaitu melalui sumber yang telah ada sebelumnya seperti dokumen, dokumen resmi BPJS Kesehatan, laporan resmi, publikasi, arsip, maupun hasil penelitian terdahulu. Data ini digunakan untuk memperkuat dan melengkapi data primer, sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif. (Purhantara, 2010).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam proses penelitian karena berfungsi sebagai cara untuk memperoleh data yang dibutuhkan guna menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data adalah tahapan yang paling penting dalam sebuah penelitian, sebab inti dari kegiatan penelitian itu sendiri adalah untuk memperoleh data yang diperlukan (Sugiyono, 2013). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian di lingkungan alami tanpa adanya rekayasa. Melalui teknik ini, peneliti dapat memahami perilaku dan aktivitas objek penelitian secara mendalam menurut Marshal (dalam Sugiyono, 2013). Penelitian dilakukan secara langsung di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung untuk memperoleh gambaran nyata terkait pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan *Mobile JKN*.

b. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi atau percakapan yang terjadi antara dua pihak, yaitu pemberi pertanyaan dan pihak yang menjawab dengan tujuan tertentu (Moleong, 2016). Teknik wawancara digunakan untuk menggali data secara mendalam melalui proses tanya jawab yang dapat bersifat terstruktur maupun semi terstruktur. Dalam mengumpulkan data, wawancara terstruktur dapat digunakan untuk memperoleh informasi secara pasti menurut Estberg (dalam Sugiyono, 2013).

Tabel 3. Data Informan

No.	Informan	Jabatan
1	Nanang Jayadi	Kepala Mutu Layanan Kepesertaan
2	Ade Irma Pertiwi	Frontliner
3	Shifa Alya	Pengguna Mobile JKN
4	Sari	Pengguna Mobile JKN
5	Aisyah	Pengguna Mobile JKN

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan cara menelaah berbagai sumber tertulis seperti buku, laporan, dokumen, majalah, maupun peraturan yang berkaitan dengan topik penelitian. Melalui metode ini, peneliti mencatat serta mengumpulkan berbagai data sekunder yang mendukung hasil penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi mencakup pengumpulan arsip, foto, dan dokumen lain yang relevan dengan inovasi pelayanan administrasi kesehatan *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.

Tabel 4. 1 Daftar Dokumentasi

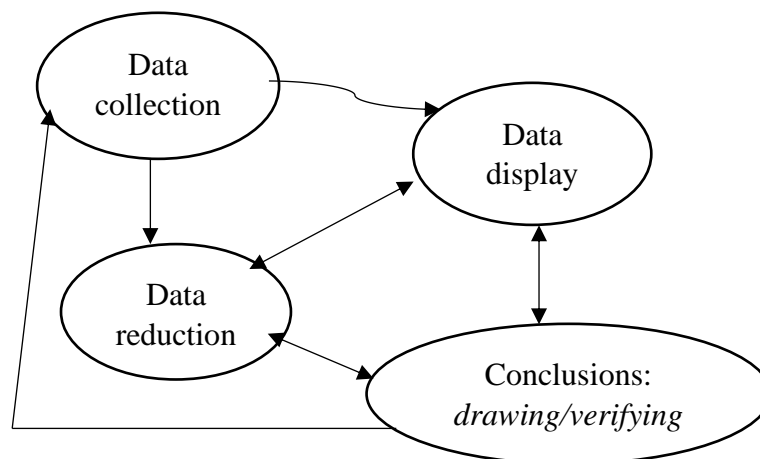
No	Informasi
1	Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

- | | |
|---|--|
| 2 | Data Statistik Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung Tahun 2025. |
| 3 | Dokumentasi kegiatan sosialisasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. |

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah penting dalam penelitian yang bertujuan untuk mengolah dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan agar menghasilkan temuan yang bermakna dan dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara terus-menerus sejak data mulai dikumpulkan hingga penelitian selesai. Analisis data merupakan proses untuk menelusuri dan menata data secara sistematis yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi, dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori tertentu, menguraikannya ke dalam bagian-bagian kecil, menyusunnya kembali menjadi suatu pola, menyeleksi informasi yang penting untuk dikaji, serta menarik kesimpulan agar dapat dipahami dengan mudah oleh peneliti maupun pihak lain (Sugiyono, 2013). Teknik analisis data model interaktif menurut Miles dan Huberman ditunjukkan dalam gambar berikut:



Gambar 4. Teknis Analisis Data Menurut Miles dan Huberman (Interactive Model)

Sumber: Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013)

Berdasarkan gambar tersebut, setelah peneliti mengumpulkan data, maka peneliti melakukan tahapan-tahapan berikut:

a. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data merupakan tahap krusial dalam penelitian yang bertujuan memperoleh informasi atau fakta yang relevan dengan fokus kajian penelitian. Proses ini dilakukan secara sistematis agar data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi atau fenomena yang sebenarnya di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak hanya berfokus pada angka, tetapi juga pada makna yang terkandung di balik peristiwa, tindakan, dan interaksi sosial. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data biasanya meliputi wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, yang semuanya saling melengkapi untuk memperoleh gambaran yang utuh dan mendalam tentang objek penelitian.

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah merupakan tahap penting dalam proses analisis data kualitatif yang bertujuan untuk menyederhanakan, memfokuskan, dan mengorganisasi data mentah yang diperoleh dari lapangan agar lebih mudah dipahami dan dianalisis. Kegiatan ini mencakup pemilihan, pemusatan perhatian, penyusunan, serta transformasi data menjadi bentuk yang lebih ringkas. Menurut (Sugiyono, 2013) reduksi data dilakukan dengan cara merangkum, dan menyeleksi informasi utama, meitikberatkan pada aspek-aspek yang dianggap penting dan mengidentifikasi pola atau tema penting dalam data. Melalui proses ini, peneliti dapat memperjelas informasi yang telah diperoleh sehingga memudahkan dalam analisis tahap selanjutnya.

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap di mana seluruh informasi yang telah direduksi disusun secara sistematis agar peneliti dapat memahami gambaran keseluruhan penelitian dengan lebih mudah. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, bagan, ataupun hubungan antar kategori. Tujuan utama penyajian data adalah

untuk mempermudah pemahaman terhadap fenomena yang diteliti dan menjadi dasar bagi langkah analisis selanjutnya. Pada penelitian ini, data disajikan dalam bentuk teks naratif yang dilengkapi dengan tabel, gambar, serta bagan yang menggambarkan hubungan antar temuan. Hasil wawancara dan data sekunder kemudian disusun ke dalam tabel agar aspek-aspek penting penelitian dapat dikelompokkan dan dianalisis dengan lebih jelas.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses penelitian yang berfungsi untuk merangkum hasil temuan berdasarkan data yang telah dianalisis. Dalam konteks skripsi, penarikan kesimpulan dilakukan setelah peneliti melalui proses pengumpulan, reduksi, dan penyajian data secara sistematis. Kesimpulan yang dihasilkan harus mampu menjawab rumusan masalah penelitian dan menggambarkan makna mendalam dari fenomena yang diteliti. Proses ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga interpretatif, karena peneliti berusaha menemukan pola, hubungan, serta makna yang tersembunyi di balik data yang diperoleh. Oleh karena itu, kesimpulan harus disusun secara logis, objektif, dan berdasarkan bukti empiris yang kuat agar dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Menurut Sugiyono (2013), penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan upaya untuk mencari makna, pola, dan hubungan yang terdapat dalam data, serta berupaya untuk menemukan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Untuk memastikan validitas data, peneliti menerapkan berbagai teknik pemeriksaan berdasarkan kriteria tertentu. Dalam penelitian ini, data dianggap valid jika tidak ada ketidakesesuaian antara temuan peneliti dan kondisi sebenarnya dari objek yang diteliti. Pengujian validitas data dalam penelitian kualitatif mencakup beberapa

aspek penting, yaitu uji kredibilitas, validitas eksternal, reliabilitas, dan objektivitas (Sugiyono, 2013).

a. *Credibility* (Uji Kredibilitas)

Uji kredibilitas merupakan salah satu tahap penting dalam penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memastikan keabsahan atau kebenaran data yang diperoleh peneliti di lapangan. Kredibilitas berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat dipercaya dan mencerminkan realitas yang sebenarnya dari fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, uji kredibilitas dilakukan agar data dan temuan yang dihasilkan tidak bersifat subjektif semata, melainkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Proses ini melibatkan berbagai teknik seperti perpanjangan keikutsertaan peneliti di lapangan, ketekunan pengamatan, triangulasi data, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, serta member check atau pengecekan kembali data kepada informan untuk memastikan kesesuaian informasi yang diperoleh.

Menurut Sugiyono (2013), “uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan cara perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check”. Pendapat tersebut menegaskan bahwa kredibilitas dalam penelitian tidak hanya diukur dari banyaknya data yang dikumpulkan, tetapi dari sejauh mana peneliti mampu memastikan bahwa data tersebut benar-benar mencerminkan kenyataan di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan memeriksa data yang diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Langkah ini dilakukan agar hasil penelitian lebih valid dan menggambarkan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Melalui penerapan triangulasi sumber, peneliti dapat mengurangi bias subjektivitas serta meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian.

b. *Transferabilitas* (Validitas Eksternal)

Konsep *transferability* menuntut peneliti untuk menyusun laporan penelitian yang tidak hanya memaparkan hasil secara terbuka, tetapi juga melengkapi dengan informasi mendalam mengenai konteks penelitian. Tujuannya adalah agar pembaca dapat menilai sejauh mana temuan tersebut relevan serta memungkinkan untuk diterapkan pada kondisi serupa dengan situasi mereka. Suatu penelitian dianggap memenuhi kriteria *transferability* apabila laporan yang disajikan memberikan deskripsi yang rinci dan jelas, sehingga memudahkan pembaca memahami bagaimana hasil penelitian tersebut dapat diaplikasikan pada konteks yang sebanding.

c. *Dependability* (Reliabilitas)

Dalam penelitian kualitatif, reliabilitas diwujudkan melalui uji *dependability*. Uji ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa seluruh tahapan penelitian, mulai dari perencanaan hingga penyusunan laporan, dilaksanakan secara sistematis dan transparan, sehingga peneliti lain dapat menelusuri serta mengikuti prosedur yang sama, sehingga memungkinkan diperolehnya hasil yang sebanding.

d. *Confirmability* (Objektivitas)

Konsep *confirmability* atau objektivitas dalam penelitian mengandung makna bahwa temuan yang dihasilkan harus dapat diverifikasi oleh pihak lain. Untuk mencapai kriteria tersebut, proses penelitian perlu disajikan secara transparan dan dapat diuji kembali, sehingga hasil yang diperoleh benar-benar merupakan konsekuensi logis dari rangkaian langkah yang telah ditempuh.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai bagaimana penerimaan dan penggunaan Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan administrasi kesehatan di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung dengan menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), maka diperoleh kesimpulan:

1. *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja), Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan administrasi kesehatan dinilai mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses layanan administrasi kepesertaan JKN. Penggunaan aplikasi ini memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan administratif seperti perubahan data kepesertaan, pengecekan status kepesertaan, pendaftaran peserta baru serta mengakses kartu digital secara digital tanpa harus datang langsung ke BPJS Kesehatan. Manfaat yang dirasakan berupa penghematan waktu, kemudahan akses layanan, serta percepatan proses administrasi menunjukkan bahwa Mobile JKN memiliki nilai kegunaan yang tinggi dalam mendukung transformasi pelayanan administrasi kesehatan berbasis digital.
2. *Effort Expectancy* (Harapan Usaha), Mobile JKN dinilai relatif mudah digunakan oleh sebagian besar peserta, khususnya yang telah terbiasa dengan teknologi digital. Namun demikian, masih terdapat kendala penggunaan pada kelompok tertentu, terutama peserta lanjut usia dan peserta dengan keterbatasan literasi digital, sehingga pemanfaatan aplikasi belum sepenuhnya optimal.
3. *Social Influence* (Pengaruh Sosial), Penggunaan Mobile JKN dipengaruhi oleh faktor sosial yang berasal dari lingkungan sekitar peserta maupun dari upaya organisasi. Rekomendasi keluarga, pengalaman pengguna lain,

edukasi yang diberikan oleh petugas layanan, serta sosialisasi melalui media sosial dan media massa berperan dalam membentuk persepsi positif terhadap penggunaan aplikasi. BPJS Kesehatan secara aktif membangun pengaruh sosial melalui strategi komunikasi dan edukasi layanan, sehingga masyarakat terdorong untuk memanfaatkan Mobile JKN sebagai kanal pelayanan administrasi kesehatan yang praktis dan efisien.

4. *Facilitating Conditions* (Kondisi Memfasilitasi), ketersediaan infrastruktur teknis, dukungan organisasi, serta kesiapan perangkat pengguna telah berperan penting dalam mendorong pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Akses internet yang memadai, kepemilikan smartphone, serta dukungan informasi dan pendampingan dari petugas memungkinkan peserta menggunakan fitur administrasi JKN secara lebih mandiri, cepat, dan efisien. Namun demikian, masih ditemukannya hambatan teknis seperti gangguan login dan stabilitas aplikasi menunjukkan bahwa kondisi pendukung tersebut memerlukan penguatan dan pengembangan berkelanjutan.

5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti sampaikan terkait implementasi Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan Bandar Lampung, sebagai berikut:

1. BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung disarankan untuk meningkatkan sosialisasi dan pendampingan penggunaan Mobile JKN secara berkelanjutan, khususnya bagi peserta lanjut usia dan peserta dengan keterbatasan literasi digital, agar pemanfaatan aplikasi dapat berjalan lebih optimal.
2. BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung disarankan untuk meningkatkan koordinasi secara intensif dengan tim IT pusat dalam menindaklanjuti kendala teknis pada aplikasi Mobile JKN, khususnya terkait gangguan verifikasi wajah saat perpindahan fasilitas kesehatan dan kegagalan login. Kantor cabang dapat menyusun laporan kendala pengguna secara terstruktur dan berkala sebagai bahan evaluasi teknis bagi pengembang sistem.

3. Masyarakat sebagai peserta JKN diharapkan dapat lebih adaptif terhadap inovasi pelayanan berbasis digital serta meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi agar memperoleh manfaat maksimal dari Mobile JKN.
4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan teori atau model lain, seperti Technology Acceptance Model (TAM) atau Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), dengan pendekatan kuantitatif atau *mix methods*, sehingga dapat mengukur pengaruh masing-masing variabel secara lebih mendalam. Selain itu, penelitian lanjutan perlu mencakup wilayah yang lebih luas, baik pada tingkat provinsi maupun nasional, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan Mobile JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya, M., Putri, F., Adi, K., Wijaya, S., & Wayan, N. (2024). *Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)*. 1(2), 42–54.
- Angelita, M., Rahmawati, D., & Santoso, A. (2021). Inovasi Digital BPJS Kesehatan melalui Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 77–90. <https://doi.org/10.xxxx/jmpp.v8i1.2021>
- Anjani, W., & Mukhlis, I. (2022). Penerapan Model UTAUT (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 21(1), 1. <https://doi.org/10.19184/jeam.v21i1.30570>
- Ashari, M. R., Lawero, F. A., Patui, N. S., & Sulaiman, M. H. (2025). *Effectiveness of Health Services through the JKN Mobile Application at the BPJS Kesehatan Palu Branch in Palu City*. <https://doi.org/https://doi.org/10.22487/preventif.v16i1.1561>
- Burazeri, G., Laaser, U., Martin-moreno, J. M., & Bäck, P. S. (2023). *South Eastern European Journal of Public Health Volume IV , 2015 Editors : IV*.
- Faiz, R. I. N., Piranti, N. M., & Rosmaya, M. (2025). *ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM ANTREAN BERBASIS WEB TERHADAP OPTIMALISASI MANAJEMEN PELAYANAN PADA INSTANSI PEMERINTAH*. 9(3), 5023–5028.
- Hasibuan, E., & Allistair, E. (2022). *ANALISIS SENTIMEN PADA ULASAN APLIKASI AMAZON SHOPPING DI GOOGLE PLAY*. 1(3), 13–24.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers.

- Indraswari, R. H., Amalia, S., & Wahyuadinto, A. (2015). Difusi Inovasi dalam Sektor Publik: Studi Kasus Pembangunan Teras Cikapundung di Kota Bandung. *Pussat Kajian Dan Pendidikan Dan Pelatihan Aparatu I*, 75.
- Iribarren, S. J., Akande, T. O., Kamp, K. J., Barry, D., Kader, Y. G., & Suelzer, E. (2021). *Effectiveness of Mobile Apps to Promote Health and Manage Disease : Systematic Review and Meta-analysis of Randomized Controlled Trials Corresponding Author : 9*, 1–18. <https://doi.org/10.2196/21563>
- Kurniawan, B. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jelajah Nusa.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT.Remaja Rosdakarya.
- Norman K Denzim & Yvonna S. Lincoln. (1998). *Strategies_of_Qualitative_Inquiry_Kap_10001.pdf*. New Delhi: Sage Publications.
- Pamungkas, A. A., Priyadi, B. P., & Herawati, A. R. (2022). *ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNA PROGRAM MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL KESEHATAN CABANG SEMARANG*. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i4.36200>
- Pamungkas, T. J., & Hariri, A. (2022). *Tanggung Jawab Negara dalam Pemenuhan Jaminan Sosial Persepektif Welfare State*. <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/mls.v3i4.15198>
- Piqriani, Y. ., Amin, A., & Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, U. (2023). Hakikat Inovasi (Discoveri, Invensi, Inovasi, Dan Modernisasi). *Islamic Education Journal*, 4(2). <https://siducat.org/index.php/ghaitsa>
- Purhantara, W. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Graha Ilmu.
- Raharjo, I. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Ramadani, R. M., Takdir, M., & Luthfi, M. (2023). *Implementation of the National Health Insurance (JKN) Mobile Applicationin Sinjai Regency*.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia.

- Saputra, H., & Istiqomah, R. (2024). *Analysis of JKN Mobile Application Service Quality (Case Study Participants of BPJS Health Surakarta Branch Office)*.
- Septiadhi, D. (2019). *Disrupsi : Siap! (strategi inovasi dan aplikasinya untuk menjadi pemenang)*. Baraqa Publishing.
- Shabihah, S. A., Ryanindityo, M., & Nurkumalawati, I. (2025). *PERAN E-GOVERNANCE SEBAGAI INSTRUMEN PENINGKATAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PEMERINTAHAN DI INDONESIA*.
- Sihotang, F. D. (2023). *EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN AN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT TANDUN NUSA LIMA MEDIKA*.
- Silvia Nilam Sari, Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, & Bondan Sapta Prakoso. (2020). Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi Antrian Online pada Mal Pelayanan Publik Sidoarjo. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(8), 2585–2592. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/7720%0Ahttps://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/7720/3640>
- Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. (2020). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government: Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 80–88.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October 2008*, 1–148.
- Venkatesh, Morris, Davis, & D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. *MIS Quarterly*.
- Wicaksono, S. R. (2022). *teori Dasar Technology Acceptance Model (Issues March)*.

- Widanti, N. P. T. (2022). *Good Governance for Efficient Public Services Responsive and Transparent*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37950/ijid.v4i2.286>
- Widowati, A. D., Noor, A. Y., & Sunardi, K. S. (2024). *PERSEPSI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN DI RSUD NYI AGENG SERANG KULON PROGO PERIODE MARET–APRIL 2024*. 16(November).
- Widyamaharddhika, M. N. (2022). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MAHASISWA DALAM NIAT MENGGUNAKAN APLIKASI FLIP. UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA*.
- Yanuarita, H. A. (2025). *Strategy for Improving the Quality of Public Services Through Good Governance*.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.58258/jisip.v9i2.8442>