

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penelitian terdahulu sebagai tolak ukur dan acuan untuk melaksanakannya sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Digunakan 5 (lima) penelitian terdahulu sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan, yaitu sebagai berikut :

No	Judul Penelitian, Nama dan Tahun	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1	Jurnal Komputer dan Informatika Akademi Bina Sarana Informatika (PARADIGMA) Vol.XXI, No.2 (2019) Judul : Pengukuran Layanan Pada Aplikasi <i>Mobile</i> JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Menggunakan Metode Servqual. Penulis : Andi Saryoko, Hendri, dan Sulaeman Hadi Sukmana. ISSN : 1410-5063, e-ISSN : 2579-3500.	Metode yang penulis terapkan dalam melakukan penelitian ini adalah dengan Metode Kualitatif studi kasus pada pendaftaran <i>online</i> BPJS Kesehatan pada aplikasi <i>Mobile</i> JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) wilayah Jakarta selatan dengan menerapkan metode SERVQUAL untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pendaftaran <i>online</i> BPJS Kesehatan pada aplikasi <i>Mobile</i> JKN (Jaminan Kesehatan Nasional).	Hasil analisis ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa senang atau puas dengan adanya aplikasi <i>Mobile</i> JKN (Jaminan Kesehatan Nasional), yang telah memberikan nilai positif atau memuaskan pada setiap pertanyaan yang dapat kita dilihat pada jumlah nilai pembobotan dan

			nilai rata-rata jawaban masyarakat
--	--	--	---------------------------------------

			<p>pada setiap pertanyaan yang dipilih oleh masyarakat pengguna aplikasi <i>Mobile</i> JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Dari semua faktor/instrumen pada servqual ternyata dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna aplikasi <i>Mobile</i> JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) karena jawaban konsumen sudah sangat memuaskan atau di atas yang diharapkan.</p>
2	<p>Jurnal Public Policy Vol.5, No.2 (2019) Judul : Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi <i>Mobile</i> JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Penulis : Ayu</p>	<p>Penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis</p>	<p>Hasil analisis ini menunjukkan bahwa pelayanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi sudah efektif jika dilihat dari</p>

	Wulandari, Sudarman, dan Ikhsan. ISSN : 2477-5738, e-ISSN : 2502-0528.	data adalah melalui model Miles, Huberman, dan Saldana.	waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan, kecermatan dalam pemberian layanan dan gaya pemberian layanan yang tidak diskriminatif karena sudah tersistem dengan aplikasi <i>mobile</i> JKN (Jaminan Kesehatan Nasional).
3	Jurnal SAINTEKOM (Sain Teknologi Komputer dan Manajemen) Vol.10, No.1 (2020) Judul : Evaluasi Usability Sistem Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Menggunakan Use Questionnaire. Penulis : Baginda Oloan Lubs, Agus Salim, dan Jefa. ISSN : 2088-1770. e-ISSN : 2503-3247.	Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data dengan metode penyebaran kuesioner melalui media survei. Skala dalam kuesioner yang digunakan adalah dengan skala <i>likert</i> .	Berdasarkan hasil rekap nilai <i>usability</i> aspek sistem (<i>system</i>) yang memperoleh rata-rata 4,18 dapat disimpulkan bahwa aspek sistem sangat baik, kemudian aspek pengguna (<i>user</i>) memperoleh nilai 3,80 disini dapat disimpulkan bahwa aspek user masuk kategori baik. Dan yang terakhir aspek

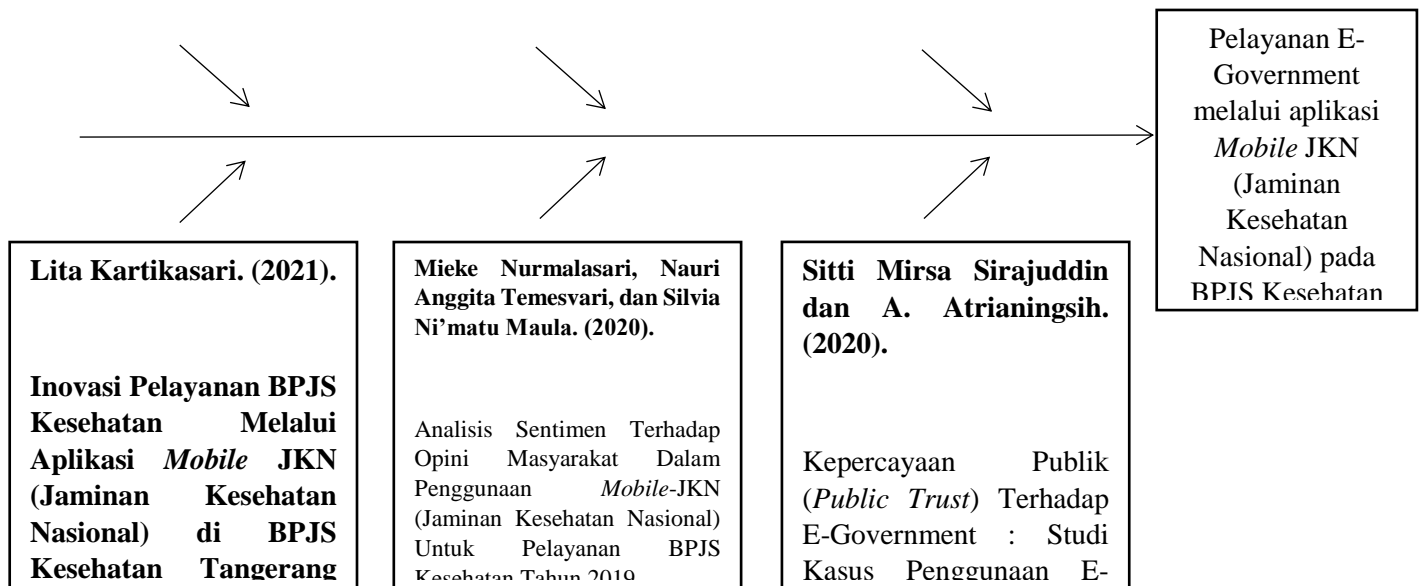
			<p>interksi (<i>interaction</i>) memperoleh nilai sebesar 4,17 nilai ini menunjukkan aspek interaksi dikategori sangat baik, dapat disimpulkan bahwa <i>Mobile</i> JKN telah memiliki aspek nilai <i>usability</i> yang sangat baik. Nilai atribut terkecil ada pada aspek <i>user</i> yaitu fasilitas pencarian yaitu 3,80, ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk memperbaiki Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.</p>
4	<p>Publik (Jurnal Ilmu Administrasi) Vol.9, No.1 (2020) Judul : Kepercayaan Publik (<i>Public Trust</i>) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan <i>E-Mobile</i> BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. Penulis : Sitti Mirsa Sirajuddin dan A. Atrianingsih. ISSN : 2301-573X, e-ISSN : 2581-2084.</p>	<p>Penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda.</p>	<p>Hasil analisis ini menunjukkan bahwa pertama terdapat tingkat kepercayaan tinggi masyarakat terhadap aplikasi <i>e-mobile</i> JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Hal ini berarti aplikasi memberi kepuasan</p>

			<p>kepada masyarakat dan dianggap bermanfaat bagi mereka. Kedua tingkat kepercayaan publik tinggi terhadap pemerintah tinggi, dimana masyarakat menilai pemerintah serius dalam memberikan pelayanan jaminan kesehatan.</p>
5	<p><i>Indonesian of Health Information Management Journal</i> Vol.8, No.1 (2020) Judul : Analisis Sentimen Terhadap Opini Masyarakat Dalam Penggunaan <i>Mobile-JKN</i> (Jaminan Kesehatan Nasional) Untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019. Penulis : Mieke Nurmalasari, Nauri Anggita Temesvari, dan Silvia Ni'matu Maula. ISSN : 2354-8932, e-ISSN : 2655-9129.</p>	<p>Penelitian ini ialah penelitan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan tweet media sosial Twitter dengan <i>scraping</i> data selama 11 bulan dari Januari hingga November 2019. Teknik analisis data menggunakan analisis sentimen.</p>	<p>Hasil analisis ini menunjukkan bahwa dari 528 tweet, 222 tweets (42%) positif, 153 tweets (29%) adalah netral dan 152 tweets (29%) negatif. Persentase tertinggi adalah sentimen positif dan tweet tentang kemudahan membantu layanan kesehatan dan efektivitas layanan menggunakan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Sayangnya, itu masih</p>

			<p>kurang dari 50%. Pemanfaatan <i>mobile-JKN</i> (Jaminan Kesehatan Nasional) selama analisis sentimen berbasis 2019 masih kurang dari 50%. Disarankan bahwa diperlukan lebih banyak sosialisasi terhadap peserta untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi seluler JKN (Jaminan Kesehatan Nasional).</p>
--	--	--	--

Gambar 2.1 Fish Bone

<p>Andi Saryoko, Hendri, dan Sulaeman Hadi Sukmana. (2019).</p> <p>Pengukuran Layanan Pada Aplikasi <i>Mobile JKN</i> (Jaminan Kesehatan Nasional) Menggunakan</p>	<p>Ayu Wulandari, Sudarman, dan Ikhsan. (2019).</p> <p>Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi</p>	<p>Baginda Oloan Lubs, Agus Salim, dan Jefi. (2020).</p> <p>Evaluasi <i>Usability</i> Sistem Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Menggunakan <i>Use Questionnaire</i>.</p>
---	--	--



Terdapat unsur kebaruan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan diantaranya yaitu mengenai lokus, kajian, dan kondisi yang berbeda. Penelitian terdahulu dilaksanakan di lokasi yang berbeda yaitu diantaranya di Kota Jakarta Selatan, Kabupaten Aceh Barat, dan Kota Makassar. Sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan bertempat di Kota Tangerang Selatan. Kemudian perbedaan kajian yang diteliti antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Beberapa penelitian terdahulu meneliti mengenai kajian kualitas pelayanan aplikasi *Mobile* JKN, efektivitas pelayanan aplikasi *Mobile* JKN, evaluasi sistem aplikasi *Mobile* JKN, kepercayaan publik terhadap aplikasi *Mobile* JKN, dan sentimen masyarakat terhadap aplikasi *Mobile* JKN. Sedangkan penelitian ini akan meneliti mengenai kajian inovasi pelayanan pada aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Walaupun kajian yang berbeda di setiap penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan, mempunyai variabel yang sama yaitu menyangkut dengan pelayanan kesehatan dengan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan. Perbedaan-perbedaan yang telah disebutkan di atas akan mempengaruhi *novelty* yang akan didapatkan dalam hasil penelitian.

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1 Inovasi

2.2.1.1 Pengertian Inovasi

Inovasi adalah salah satu pilihan korporasi dalam menghadapi persaingan pasar dan pengelolaan yang berkelanjutan. Freeman (2004) dalam Sukmadi (2016), menganggap inovasi sebagai upaya dari perusahaan melalui penggunaan teknologi dan informasi untuk mengembangkan, memproduksi, dan memasarkan produk yang baru untuk industri. Inovasi merupakan suatu proses untuk menemukan dan mengimplementasikan sesuatu yang baru ke dalam situasi atau kondisi yang belum ada dan belum dipikirkan sebelumnya (Erlina R dan Kodri, 2020). Dengan kata lain inovasi adalah modifikasi atau penemuan ide untuk perbaikan secara terus-menerus serta pengembangan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Albury (2003) dalam Sukmadi (2016), secara sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya, selanjutnya Albury secara rinci menjelaskan bahwa

“successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, services, and methods, of delivery which result in significant improvement in outcomes efficiency, effectiveness, or quality”.

Menurut Rusydi dan Amiruddin (2017), inovasi adalah suatu ide, benda, peristiwa, metode yang dirasakan atau diamati sebagai suatu yang

baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat) sebagai hasil invensi maupun diskoveri yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk memecahkan masalah.

Ini menjelaskan bahwa ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas maupun kualitas. Menurut Simon S. Hutagalung dan Dedy H (2018), dalam pelayanan publik, inovasi dapat berupa terobosan suatu pelayanan baik yang merupakan ide kreatif original dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan yang baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

Menurut Sondang P. Siagian (2016), sikap inovatif perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara kerja baru, metode kerja baru, dan teknik baru dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Jika kreativitas diredam dengan rasa kepuasan, maka akan sulit untuk membayangkan cara berpikir dan bertindak yang inovatif.

Menurut Everett M. Rogers (1983) dalam Sukmadi (2016), mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek, atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Sedangkan menurut Stephen Robbins (1994) dalam Sukmadi (2016), pengertian inovasi lebih memfokuskan pada tiga hal utama, yaitu:

1. Gagasan baru, yaitu suatu oleh pikir dalam mengamati suatu fenomena yang sedang terjadi, termasuk dalam bidang pendidikan, gagasan baru ini dapat berupa penemuan dari suatu

gagasan pemikiran, ide, sistem sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkristal.

2. Produk dan jasa, yaitu hasil langkah lanjutan dari adanya gagasan baru yang ditindaklanjuti dengan berbagai aktivitas, kajian, penelitian dan percobaan sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret dalam bentuk produk dan jasa yang siap dikembangkan dan diimplementasikan, termasuk hasil inovasi di bidang pendidikan.
3. Upaya perbaikan, yaitu usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan (*improvement*) yang terus menerus sehingga buah inovasi itu dapat dirasakan manfaatnya.

Sifat perubahan dalam inovasi ada 6 kelompok, yaitu:

- a. Penggantian (*Substitution*)

Misalnya: Inovasi dalam penggantian jenis sekolah, penggantian bentuk perabotan, alat-alat atau sistem ujian yang lama diganti dengan yang baru.

- b. Perubahan (*Alternation*)

Misalnya: Mengubah tugas guru yang tadinya hanya bertugas mengajar, ditambah dengan tugas menjadi guru pembimbing dan penyuluhan/mengubah kurikulum sekolah yang semula bercorak teoritis akademis menjadi kurikulum dan mata pelajaran yang berorientasi bernuansa keterampilan hidup praktis.

c. Penambahan (*Addition*)

Misalnya: Adanya pengenalan cara penyusunan dan analisis item tes objektif di kalangan guru sekolah dasar dengan tidak mengganti atau mengubah cara-cara penilaian yang sudah ada.

d. Penyusunan Kembali (*Restructuring*)

Misalnya: Upaya menyusun kembali susunan peralatan, menyusun kembali komposisi serta ukuran dan daya tampung kelas, menyusun kembali urutan mata-mata pelajaran/keseluruhan sistem pengajaran, sistem kepangkatan, sistem pembinaan karier, baik untuk tenaga edukatif maupun tenaga administratif, teknisi, dalam upaya perkembangan keseluruhan sumber daya manusia dalam sistem pendidikan.

e. Penghapusan (*Elimination*)

Misalnya: Upaya menghapus mata-mata pelajaran tertentu seperti mata pelajaran menulis hakis, atau menghapus kebiasaan untuk senantiasa berpakaian seragam.

f. Penguatan (*Reinforcement*)

Misalnya: Upaya peningkatan atau pemantapan kemampuan tenaga dan fasilitas sehingga berfungsi secara optimal dalam permudahan tercapainya tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Dengan demikian, sifat yang mendasar dari inovasi adalah sifat kebaruan (*novelty*). Inovasi dapat hadir dalam wujud diantaranya (Yogi Suwarno: 2008) :

1. Pengetahuan

Sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.

2. Cara

Inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.

3. Objek

Sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik (*tangible*), maupun tidak berwujud (*intangible*).

4. Teknologi

Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.

5. Penemuan baru.

Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Sangat jarang ada kasus inovasi hadir sebagai sebuah kebetulan. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

Sebuah produk (barang atau jasa) dapat dikatakan sebagai produk inovatif apabila memang dipandang baru oleh pasarnya (masyarakat). namun demikian sifat kebaruan (*novelty*) ini biasanya hanya berlaku dalam konteks limitasi geografis. Artinya sesuatu yang baru di satu tempat belum tentu baru di tempat yang lain.

2.2.1.2 Karakteristik Inovasi

Cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat bergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Karakteristik inovasi yang mempengaruhi cepat lambat penerimaan informasi Everett M. Rogers (2003) dalam Sukmadi (2016), sebagai berikut:

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*), yaitu tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Semakin menguntungkan bagi penerima, semakin cepat tersebarnya inovasi.
2. Kesesuaian (*compatibility*), yaitu tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.
3. Kerumitan (*complexity*), yaitu tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.
4. Kemampuan diujicobakan (*triability*), yaitu suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.

5. Kemampuan untuk diamati (*observability*), yaitu mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

2.2.1.3 Tahapan dalam Proses Inovasi

Inovasi tidak muncul dengan sendirinya. Kemampuan dalam berinovasi harus diasah terlebih dahulu. Dasar untuk meningkatkan kemampuan inovasi di bidang produk dan pelayanan adalah sebagai berikut (Rusdiana: 2018):

1. Memulai belajar berinovasi dari pengalaman;
2. Menghargai karyawan yang memiliki gagasan inovasi;
3. Berorientasi pada tindakan untuk berinovasi;
4. Menentukan tujuan dalam berinovasi;
5. Membuat produk penuh inovasi dengan proses secara sederhana;
6. Memulai membuat produk dengan inovasi yang terkecil;
7. Menjalankan uji coba dan merevisinya;
8. Mengikuti jadwal yang sudah ditentukan dalam berinovasi;
9. Bekerja dengan semangat, mempunyai keyakinan dengan penuh inovasi dan risiko.

Pervaiz K. Ahmed dan Charles D. Shepherd (2010) dalam Sukmadi (2016), mengklasifikasikan proses inovasi terbagi atas tiga bagian, antara lain:

1. Inovasi Administrasi (*administrative innovation*), berhubungan dengan struktur organisasi dan proses administrasi yang secara tidak langsung berhubungan dengan aktivitas dasar pekerjaan dari sebuah organisasi dan berhubungan secara langsung dengan manajemen perusahaan.
2. Inovasi Teknologi (*technology innovation*), berhubungan dengan teknologi produk, jasa, dan proses produksi.
3. Inovasi Proses/Operasional (*process innovation*), adalah elemen baru yang diperkenalkan pada sebuah produksi perusahaan atau operasi jasa, input bahan baku, spesifikasi tugas, pekerjaan dan informasi, dan peralatan yang digunakan, untuk produksi sebuah produk atau membuat jasa pelayanan.

De Jong & Den Hartog (2003) dalam Sukmadi (2016), merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut:

1. Melihat peluang. Peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari keterampilan melihat peluang.
2. Mengeluarkan ide. Ketika dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah maka gaya berfikir konvergen yang digunakan, yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Dalam tahap ini, kreativitas sangat diperlukan.
3. Mengkaji ide. Tidak semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. gaya berfikir divergen atau mengerucut mulai diterapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan

keuntungan. Ide yang realistik yang diterima, sementara ide yang kurang realistik dibuang. Kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar.

4. Implementasi. Dalam tahap ini, keberanian mengambil resiko sangat diperlukan. Risiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan, oleh karenanya David Mc Clelland menyarankan pengambilan risiko sebaiknya dalam taraf sedang. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi.

2.2.1.4 Faktor Penghambat Inovasi

Inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa risestensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor. Biasanya budaya menjadi faktor penghambat terbesar dalam mempenetrasikan sebuah inovasi.

Hambatan inovasi diidentifikasi ada delapan jenis. Salah satunya yang dimaksud dengan budaya riks aversion adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan resiko minimal. Selain itu, secara kelembagaan pun, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

Hambatan lain adalah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi follower. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja. Selain itu, hambatan

anggaran yang periodenya terlalu pendek, serta hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi flaksibel. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovasi masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.

Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Namun di sisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja.

2.2.1.5 Faktor Penunjang serta Manfaat Inovasi

Everett M. Rogers (2003) dalam Sukmadi (2016), Inovasi tidak hanya berurusan dengan pengetahuan baru dan cara-cara baru, tetapi juga dengan nilai-nilai yang lebih baik, jadi selain melibatkan Iptek baru, inovasi juga melibatkan cara pandang dan perubahan sosial. Inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti:

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

Inovasi dapat memberikan beberapa manfaat, antara lain:

- 1) Peningkatan kualitas hidup manusia melalui penemuan-penemuan baru yang membantu dalam proses pemenuhan kebutuhan hidup manusia.
- 2) Memungkinkan suatu perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan keuntungan yang dapat diperolehnya.
- 3) Adanya peningkatan dalam kemampuan mendistribusikan kreativitas ke dalam wadah penciptaan sesuatu hal yang baru.
- 4) Adanya keragaman produk dan jenisnya di dalam pasar.

2.2.2 E-Government

Electronic government (Akadun, 2009) adalah sebuah transformasi. Ada dua transformasi yang terjadi, yakni pertama konsep menjadi *e-government* itu sendiri, dari hanya *e-government*, dan kedua bagaimana mentransformasikan konsep tersebut menjadi empirik. Ketika penambahan *electronic* di depan kata *government* maka seharusnya ada satu mental model yang harus berubah secara total dalam pengapdosian terminologi *e-government* ini. Menurut Prayatno (2002), fokusnya bukan peralatan atau sarana yang menjadikannya elektronik, tapi perubahan paradigma pelayanan, dan proses manajemen yang seharusnya terjadi di dalamnya. Dengan demikian kata elektronik benar-benar memiliki makna yang sesungguhnya, yakni pelayanan prima kepada klien yang didahului dengan proses manajemen yang efektif dan efisien dalam *back office* nya.

Dalam perkembangan perjalanan, harus selalu diingat bahwa *e-government* menjadi suatu fenomena dalam mentransformasikan kinerja manajemen dan pelayanan. Artinya, harus diingat bahwa *e-government* adalah tetap menjadi satu terminologi baru, karena fokus utamanya pada peningkatan kinerja manajemen dan pemberian pelayanan terbaik itu dapat dicapai. Dalam bidang aplikasinya, ada dua sisi penting untuk diperhatikan dalam pengembangan *e-government* yaitu untuk kepentingan publik (*front-end*) dan untuk kepentingan manajemen (*back-end*). Untuk

kepentingan publik, bentuk aplikasinya adalah websites, display, interaktif dan transaksi online. Untuk kepentingan manajemen, bentuk aplikasinya adalah bagaimana mengefektifkan proses internal individu instansi, proses internal antar instansi, dan manajemen publiknya.

2.2.2.1 Pengertian *E-Government*

Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menyatakan bahwa pengembangan *electronic government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Secara lebih mudah Indrajit dalam Akadun (2009) menjelaskan, *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti : *Wide Area Network*, Internet dan *mobile computing*) yang memungkinkan peranan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan dalam praktiknya, *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyedia pelayanan publik agar supaya lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Dengan begitu, *e-government* dapat dikatakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna melaksanakan pemerintahan yang efektif dan efisien. Serta membentuk proses kerja yang transparan dan efisien guna memperlancar transaksi dan pelayanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah.

2.2.2.2 Tujuan dan Manfaat *E-Government*

Tujuan utama dari *e-government* (Etin:2020) adalah menempatkan pemerintah dalam posisi yang paling efisien dan sebagai bentuk dengan

kenyamanan sebaik mungkin dari sudut pandang masyarakat. Hal tersebut dapat diperoleh dengan mengaktifkan hasil yang lebih baik pada kebijakan, layanan berkualitas tinggi, keterlibatan publik yang lebih besar dapat pengambilan keputusan pemerintah, dan dengan meningkatkan output kunci lainnya yang mungkin diidentifikasi. Visi *e-government* adalah untuk membentuk kerangka teknologi informasi menjadi faktor kunci dalam keberhasilan transisi ke pemerintah yang jelas, transparan, dan efisien.

Tujuan pengembangan *e-government* yang hakekatnya adalah *e-services* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* harus dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pengembangan *e-services* diarahkan guna mencapai empat tujuan (Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006), yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luar serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional;
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga Negara/Pemerintah serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara;

4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan pada setiap Lembaga Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Pengembangan *e-government* dapat memberikan manfaat (Akadun, 2009), diantaranya adalah :

- a. Pelayanan jasa lebih baik kepada masyarakat. Informasi disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintah selama terdapat jaringan internet.
- b. Peningkatan hubungan antar pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan diharapkan dapat merubah hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik, karena keterbukaan ini diharapkan dapat menghilangkan adanya rasa curiga dan kekesalan dari semua pihak terhadap pemerintah.
- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi mudah diperoleh. Contohnya profil suatu daerah yang ditampilkan secara *online* dengan berbagai keunggulannya dan kebutuhannya dapat memberikan peluang bisnis bagi masyarakat daerah lain tanpa harus mendatangi daerah yang bersangkutan.
- d. Pelaksanaan pemerintah lebih efisien. Misalnya sosialisasi berbagai produk pemerintah kabupaten kepada seluruh aparatur akan lebih murah manakala dilakukan secara *online*. Instruksi-instruksi Bupati akan lebih cepat dan lebih murah ketika disampaikan melalui internet ketimbang harus mengumpulkan seluruh aparat pemerintah kabupaten.
- e. Bagi pemerintah, pembuatan surat-surat dan dokumen penting akan lebih mudah dan cepat, pencatatan kompetensi pendidik, pelaksanaan pemerintahan lebih efisien dan pelacakan data dan informasi seseorang dapat lebih mudah dilaksanakan.

Adanya *e-government* diharapkan pelaksanaan pemerintah akan berjalan lebih efisien karena koordinasi pemerintah dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Untuk dapat mengembangkan *e-government* dengan baik diperlukan *front office* dan *back office* yang mampu memberikan layanan pada masyarakat di setiap kantor pemerintah. Selanjutnya akan memberikan *value* berupa penyederhanaan pelayanan, menghilangkan lapisan-lapisan pelayanan, memungkinkan semua warga negara memperoleh informasi dan pelayanan lebih mudah, meringkas transaksi melalui integrasi sistem pemerintahan dan alisan operasional sistem pemerintahan dapat dilakukan dengan cepat. (Etin:2020).

2.2.3 Pelayanan Publik

2.2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan memiliki kedudukan yang sangat penting dalam upaya memenuhi kebutuhan seseorang atau kelompok. Pelayanan dapat diberikan baik oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta. Tujuan dari pemberian pelayanan yaitu untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau kelompok terutama masyarakat agar dapat terpenuhinya kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat. Menurut Boediono (2003), pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan menurut Moenir (2010) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik yang bersifat komersial maupun yang bersifat non komersial. Dalam pelaksanaannya, perbedaan antara pelayanan yang bersifat komersial dan non komersial adalah pada pengelolanya. Pelayanan yang bersifat komersial biasanya dikelola oleh pihak swasta, dan pelayanan yang bersifat non komersial pengelolanya adalah pemerintah.

2.2.3.2 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik (M. Fitri Rahmadana. dkk:2020), sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

2.3 Kerangka Berfikir

Aplikasi *Mobile* JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan inovasi pelayanan BPJS Kesehatan untuk kemudahan calon peserta atau peserta JKN-KIS, dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui aplikasi *Mobile* JKN yang dapat diunduh di *Google Playstore* atau *Apps Store*. Terdapat banyak fitur-fitur di dalam aplikasi *Mobile* JKN, misalnya seperti fitur peserta, fitur ubah data peserta, fitur ketersediaan tempat tidur, fitur pendaftaran pelayanan, fitur premi, fitur konsultasi dokter, fitur jadwal tindakan operasi, fitur obat ditanggung, fitur catatan pembayaran, fitur pendaftaran peserta, fitur pembayaran auto debit, fitur riwayat pelayanan, fitur informasi dan pengaduan, fitur info JKN, fitur lokasi, fitur *skrining* mandiri Covid-19, fitur *skrining*, fitur news, fitur FAQ (*Frequently Asked Questioned*), dan Kartu Peserta *Digital*. BPJS Kesehatan mengeluarkan aplikasi *Mobile* JKN pada tanggal 15 November 2017 yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan BPJS Kesehatan. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat tidak perlu mengantre berlama-lama. Kehadiran aplikasi *Mobile* JKN menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien terkait proses kebutuhan masyarakat seperti penanganan keluhan, ganti fasilitas kesehatan, informasi rumah sakit, informasi tunggakan, serta tanya jawab langsung terkait keluhan. Pelayanan tersebut dapat diselesaikan tanpa perlu mengantre.

Saat ini, peserta BPJS Kesehatan dapat daftar serta melakukan registrasi ulang dan verifikasi data secara daring, salah satunya melalui aplikasi *Mobile* JKN atau *WhatsApp* kantor BPJS Kesehatan setempat. Jika ada keperluan ke kantor BPJS Kesehatan maka sekarang peserta tidak perlu mengantre lama-lama di kantor karena sebagian pelayanan sudah dilakukan di aplikasi *Mobile* JKN. Pada tahun 2016-2017 sebelum adanya aplikasi *Mobile* JKN, antrean di Kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan sangat panjang sehingga jarak dari waktu pelayanan dengan waktu mendaftar cukup lama. Pelayanan BPJS Kesehatan lama disebabkan juga karena loket pelayanan yang dibuka hanya dua loket, padahal banyak peserta yang mengantre sehingga menyebabkan peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan harus menunggu lama. Dalam upaya untuk mengurangi panjang antrean,

BPJS Kesehatan Tangerang Selatan menerapkan sistem pembatasan tiket antrean. Hal tersebut jadi membuat pelayanan yang dilakukan jadi terbatas dan terkesan diburu oleh waktu, sehingga membuat kenyamanan peserta terganggu.

Sebelum ada aplikasi Mobile JKN, ternyata tidak sedikit peserta yang bolak balik kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan yang disebabkan karenakan kurang lengkapnya dokumen persyaratan yang diperlukan untuk mengurus keperluan atau pelayanan BPJS Kesehatan. Petugas bagian informasi BPJS Kesehatan Tangerang Selatan yang seharusnya menjadi sarana bagi peserta BPJS Kesehatan untuk mengetahui segala macam informasi dan persyaratan, namun jadi salah satu penyebab para peserta bolak balik kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan karena minimnya informasi yang diberikan.

Dalam penerapan inovasi perlu ada ukuran untuk melihat keberhasilan dalam penerapannya antara lain indikator di dalamnya guna mengukur kualitas inovasi (Everett M. Rogers, 2003) yaitu :

1) *Relative Advantage* (keunggulan relatif)

Indikator ini untuk melihat hal-hal baru dan keunggulan terkait inovasi pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Sejauh mana inovasi tersebut dapat menguntungkan bagi peserta BPJS Kesehatan dalam menerima pelayanan.

2) *Compatibility* (kesesuaian)

Indikator ini untuk melihat kesesuaian inovasi BPJS Kesehatan dengan misi BPJS Kesehatan pertama yang berbunyi; meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi, pengalaman-pengalaman inovasi sebelumnya, dan kondisi di lingkungan yang ada saat ini.

3) *Complexity* (kerumitan)

Indikator ini untuk melihat terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dalam melakukan pelayanan BPJS Kesehatan dan tata cara yang mungkin dalam pelaksanaan inovasi tersebut terdapat perbedaan dengan layanan

BPJS Kesehatan yang sebelumnya dilakukan oleh BPJS Kesehatan di Kota Tangerang Selatan serta bagaimana masyarakat (peserta) dapat mengerti dan menerima inovasi yang dilakukan BPJS Kesehatan.

4) *Triability* (kemampuan diujicobakan)

Indikator ini untuk melihat bagaimana inovasi aplikasi *Mobile* JKN dapat dicoba, dan bagaimana keunggulan dari inovasi tersebut, dapat diterima oleh masyarakat atau tidak.

5) *Observability* (kemampuan untuk diamati)

Indikator ini untuk melihat bagaimana kehadiran inovasi aplikasi *Mobile* JKN dalam memberikan pelayanan BPJS Kesehatan untuk mengurangi antrean di kantor BPJS Kesehatan dapat dengan mudah dilihat dan diamati oleh orang lain sehingga mampu menghasilkan tujuan yang sesuai dengan harapan.

Inovasi pelayanan BPJS Kesehatan dengan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN diharapkan dapat membawa keuntungan untuk masyarakat. Dengan adanya inovasi berarti terdapat hal-hal baru dan juga keunggulan dalam memberikan pelayanan. Penggunaan aplikasi *Mobile* JKN yang menggunakan teknologi dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan dengan pelayanan BPJS Kesehatan sebelumnya. Maka diharapkan inovasi pelayanan BPJS Kesehatan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile* JKN dapat memperbaiki pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat untuk masyarakat.

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir

