

## ABSTRAK

Nama : LITA KARTIKASARI  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Inovasi Pelayanan BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi *Mobile*  
JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) di BPJS Kesehatan  
Tangerang Selatan  
Jumlah Halaman : 93 Halaman

Pelayanan dengan prosedur yang mudah, cepat, dan tepat memudahkan masyarakat. Masyarakat seringkali merasakan prosedur rumit dalam pelayanan BPJS Kesehatan yang disebabkan kurang lengkapnya informasi dari petugas sehingga menyebabkan antrean dan pelayanan di kantor BPJS Kesehatan jadi lama. Sebagai upaya meningkatkan kepastian jaminan kesehatan bagi masyarakat, BPJS Kesehatan berinovasi melalui aplikasi *Mobile* JKN. Tujuan penelitian mengetahui dan menganalisis Inovasi Pelayanan BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi *Mobile* JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) di BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Teori penelitian ini menggunakan teori inovasi pelayanan publik menurut Everett M. Rogers. Dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Pengambilan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian dari 5 (lima) indikator bahwa dengan keunggulan relatif (*relative advantages*), pengguna aplikasi *Mobile* JKN memperoleh manfaat berupa fitur-fitur dalam aplikasi *Mobile* JKN mengakomodir hampir semua pelayanan BPJS Kesehatan sehingga tidak perlu datang ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan. Kesesuaian (*compatibility*), aplikasi *Mobile* JKN sudah terintegrasi dengan fasilitas kesehatan sehingga dapat membantu mengurangi panjang antrean dan meningkatkan kualitas pelayanan serta dalam aplikasi *Mobile* JKN terdapat fitur FAQ (*Frequently Asked Question*) yang berisi pertanyaan yang sering ditanyakan oleh peserta BPJS Kesehatan. Kerumitan (*complexity*), langkah-langkah untuk mengakses fitur-fitur aplikasi *Mobile* JKN relatif sederhana dengan penggunaan bahasa yang mudah untuk dipahami, terdapat beberapa hambatan seperti susah *login* jika nomor *handphone* tidak sinkron, lupa kata sandi, dan sosialisasi kepada masyarakat masih kurang. Kemampuan diujicobakan (*triability*), fitur-fitur aplikasi *Mobile* JKN dapat digunakan tergantung kuatnya jaringan internet, tetapi fitur *Skrining* Mandiri Covid-19 tidak dapat diakses meskipun jaringan internet stabil. Kemampuan diamati (*observability*), hasil dari pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile* JKN dapat dengan mudah diamati, salah satunya ketika perubahan data dapat dilihat melalui Kartu Peserta *Digital* dan hasil *skrining* kesehatan.

**Kata Kunci** : Inovasi Pelayanan, Aplikasi *Mobile* JKN, BPJS Kesehatan.  
Referensi : 15 Buku  
Pembimbing : Nida Handayani, S.IP, M.Si.