

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga dalam mengerjakan skripsi berjudul **“Inovasi Pelayanan BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional) Di BPJS Kesehatan Tangerang Selatan”** dapat diselesaikan dengan baik dan lancar.

Penulisan skripsi ini dilaksanakan guna melengkapi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana administrasi publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta. Keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini disadari bukanlah keberhasilan individu semata, namun berkat bantuan dan bimbingan dari semua pihak. Oleh karena itu, diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Ma'mun Murod, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Dr. Evi Satispi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Drs. H. Amin Tohari, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta.
4. Djoni Gunanto, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta.
5. Dr. Fal. Harmonis, M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta.
6. Dr. Izzatusholekha, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta.
7. Nida Handayani, S.IP., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik sekaligus menjadi dosen pembimbing skripsi yang telah sabar dan ikhlas membimbing serta memberikan masukan positif dalam skripsi ini.

8. Dr. Retnowati WD Tuti, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama perkuliahan berlangsung.
9. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bantuan dan motivasi selama ini.
10. Yudhi Wahyu Cahyono selaku Kepala Cabang BPJS Kesehatan Tangerang serta seluruh pimpinan dan pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tangerang yang telah memberikan segala bantuan dan informasi untuk mendukung penyelesaian skripsi ini.
11. Tania, Bapak Raggi, Widya, Syahara, Sega, Ibu Saras, dan Ibu Yuli yang telah menjadi responden dan memberikan informasi seputar penelitian ini.
12. Bapak Mujiharto dan Ibu Yuli Yatminingsih kedua orangtua tercintayang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi selama ini.
13. Sahabat-sahabat seperjuangan Levita, Ihda, Lutfiana, Aini, Susy, Rafi, Adit, Diky, Furqon. Terima kasih telah berbagi ilmu dan motivasi, semoga Allah SWT selalu memberikan kebaikan kepada kita semua.
14. Retno, Kirana, Warih, Alita, Irene, Syahara, Nafa, Lutfiana, Sheila, Melly, Sharleen, Rania, Helen, teman baik yang selalu mendukung selama ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih kurang dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan tugas selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dunia ilmu administrasi publik pada umumnya.

Jakarta, 27 Desember 2021

Penulis,

Lita Kartikasari

NPM: 2017120025

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR SINGKATAN/ISTILAH	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Pembatasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Tinjauan Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Inovasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.1 Pengertian Inovasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.2 Karakteristik Inovasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.3 Tahapan dalam Proses Inovasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.4 Faktor Penghambat Inovasi..	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.5 Faktor Penunjang serta Manfaat Inovasi	Error! Bookmark not defined.

2.2.2 <i>E-Government</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.2.1 Pengertian <i>E-Government</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.2.2 Tujuan dan Manfaat <i>E-Government</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.3.2 Standar Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Penelitian dan Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Penarikan Informan	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Dan Uji Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Uji Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Kebijakan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1 Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2 Gambaran Umum BPJS Kesehatan Kota Tangerang Selatan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Gambaran Umum Aplikasi <i>Mobile</i> JKNE	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Payung Hukum	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Keunggulan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Kesesuaian (<i>Combatibility</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Kerumitan (<i>Complexity</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Kemampuan Diujicobakan (<i>Triability</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Kemampuan Diamati (<i>Observability</i>)	Error! Bookmark not defined.
BAB V PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Inovasi Pelayanan BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi <i>Mobile</i> JKN (Jaminan Kesehatan Nasional).....	Error! Bookmark not defined.

5.1.1 Keunggulan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	Error! Bookmark not defined.
5.1.2 Kesesuaian (<i>Compatibility</i>)	Error! Bookmark not defined.
5.1.3 Kerumitan (<i>Complexity</i>)	Error! Bookmark not defined.
5.1.4 Kemampuan Diujicobakan (<i>Triability</i>)	Error! Bookmark not defined.
5.1.5 Kemampuan Diamati (<i>Observability</i>)	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
6.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
6.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.