

Moch Rozzaq F, Feni Ella A, Mohammad Rexy P, Sephia Nurlista P, Binti Azizatun N (2025). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Mobile JKN (Studi kasus Kantor Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Cabang Kota Surabaya). *Prediksi*. 24 (2) 213-224.

## Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Mobile JKN (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Kota Surabaya)

**Moch Rozzaq Febriansyah<sup>1\*</sup>, Feni Ella Aries<sup>2</sup>, Mohammad Rexy Prayitno<sup>3</sup>, Sephia Nurlista Putri<sup>4</sup>, Binti Azizatun Nafi'ah<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: [^rozzaquhuy@gmail.com](mailto:rozzaquhuy@gmail.com), [^feniaaries31@gmail.com](mailto:feniaaries31@gmail.com), [^rexypayitno@gmail.com](mailto:rexypayitno@gmail.com),

[^septianurlistaputri@gmail.com](mailto:septianurlistaputri@gmail.com), [^binti.azizatun.adneg@upn.ac.id](mailto:binti.azizatun.adneg@upn.ac.id)

---

### INFORMASI ARTIKEL

#### Riwayat Artikel:

Received:

26 Mei 2025

Received in revised form:

25 Juni 2025

Accepted:

28 Juli 2025

---

#### Keyword:

Public Service Innovation,  
Mobile JKN, BPJS Kesehatan

#### Kata Kunci:

Inovasi Pelayanan Publik,  
Mobile JKN, BPJS Kesehatan

---

### ABSTRACT

*Innovation is very necessary in the development of a public service. The existence of the JKN Mobile Application is a form of health service innovation to encourage people to be active in the JKN program. This research uses descriptive qualitative with the aim of finding out how public services are innovated through the JKN application at BPJS Health Surabaya City Branch. The data sources used are primary and secondary data. Data collection techniques use interviews, documentation and observation. The informants in this research are the Head of Office, Head of Service Division, Service Division Staff who can provide information related to the MobiljenJKN application, and the public as users. The data analysis technique used is a qualitative data analysis technique. The research results explain that 1) the JKN Mobile Application provides relative benefits for JKN participants; 2) This application is in accordance with the needs and expectations of the community; 3) complexity in using and understanding its features is a technological challenge for users; 4) This app allows users to try out its features; 5) The positive impact of using the Mobile JKN application can be clearly seen by the public.*

---

### ABSTRAK

Inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Keberadaan adanya Aplikasi Mobile JKN sebagai bentuk daripada inovasi layanan kesehatan guna mendorong masyarakat agar aktif dalam program JKN. Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif bertujuan mengetahui bagaimana bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi JKN di BPJS Kesehatan Cabang Kota Surabaya. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Kantor, Kepala Bidang Pelayanan, Staf Bidang Pelayanan yang dapat memberikan informasi terkait aplikasi MobiljenJKN, dan masyarakat selaku pengguna. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif. Dari hasil penelitian menjelaskan bahwa 1) Aplikasi Mobile JKN memberikan keuntungan relatif bagi peserta JKN; 2) Aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat; 3) kompleksitas dalam penggunaan dan pemahaman fitur-fiturnya menjadi tantangan teknologi untuk pengguna; 4) Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mencoba fitur-fiturnya; 5) Dampak positif dari penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat terlihat jelas oleh masyarakat.



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license

---

\* Corresponding author: [rozzaquhuy@gmail.com](mailto:rozzaquhuy@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pelayanan Publik adalah upaya penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau lembaga yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan masyarakat serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan hukum yang berlaku, sesuai dengan regulasi dan prosedur yang telah ditetapkan (Hidayat, 2022). Pelayanan publik itu sendiri terdiri dari berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh Negara, berupa pelayanan di bidang barang dan jasa. Salah satu pelayanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah adalah pelayanan dalam bidang kesehatan. Setiap individu memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang sama begitu juga dalam bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Terlihat dari zaman dahulu sampai sekarang pelayanan publik di Indonesia lebih dominan sisi negatifnya. Hal ini dikarenakan prosedur yang sulit dipahami, petugas yang kurang professional, hingga yang paling sering terkait salam tempel. Oleh karena itu, dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, secara isi pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru. Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bersumber dari motivasi diri dan organisasi dimaksudkan untuk pemenuhan kebutuhan publik juga dimaksudkan untuk menjaga eksistensi dan menghadapi dinamika lingkungan internal dan eksternal (Hidayat, 2022). Selain itu juga penyelenggaraan pelayanan publik yang mengadopsi ide-ide baru dan gagasan cemerlang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan dampak yang lebih signifikan, serta memberikan nilai tambah baik pada tingkat individual bagi penyelenggara pelayanan maupun dalam skala manajemen organisasi secara keseluruhan.

Dengan demikian, BPJS Kesehatan Republik Indonesia mengagendasikan membuat inovasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi di zaman ini. Bentuk inovasi pelayanan yang dimaksud yaitu sebuah pelayanan online berbasis aplikasi yang disebut Mobile JKN. Aplikasi ini mulai di perkenalkan ke kalangan masyarakat pada akhir tahun 2017. Untuk mengoptimalkan program JKN di Indonesia, pada tanggal 6 Januari 2022, secara resmi diperkenalkan dan ditetapkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2022 mengenai Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam instruksi tersebut dijelaskan bahwa langkah-langkah akan diambil untuk memperkuat program JKN, termasuk dorongan kepada semua instansi pemerintah untuk mendorong peserta layanan agar aktif dalam program JKN. Selain itu, upaya optimalisasi juga mencakup penyempurnaan regulasi untuk meningkatkan pelaksanaan program JKN, seperti membuat ketentuan bahwa penerima layanan harus terdaftar sebagai peserta program JKN saat pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) (JDIH BPK, 2022).

Melalui teknologi aplikasi Mobile JKN-KIS, masyarakat diberikan kemudahan untuk melakukan sejumlah tugas penting seperti memeriksa validitas kartu, mencetak kartu, mengecek tagihan iuran, serta mengubah alamat domisili dan mencari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Saat

ini, aplikasi mobile JKN-KIS telah dapat diunduh baik di platform Android maupun iOS, memastikan ketersediaan akses bagi semua pengguna perangkat. Khusus bagi Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) atau Peserta Mandiri, mereka juga diberikan kemampuan untuk mengubah kelas iuran, memberikan fleksibilitas dalam manajemen keanggotaan mereka. Dengan ragam fitur yang tersedia, aplikasi Mobile JKN-KIS memberikan manfaat yang luar biasa bagi para peserta, membantu mereka mengatur layanan kesehatan mereka secara lebih efisien dan efektif (Usman, 2017).

Ada berbagai fitur yang bisa diakses melalui Aplikasi Mobile JKN, diantaranya Info Program JKN, I-Care JKN (Info Riwayat Pelayanan), REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap/Cicilan), Perubahan Data Peserta, Pendaftaran Antrian Online, Kartu Indonesia Sehat (KIS) Digital, hingga Penambahan Peserta Baru. Bahkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menerapkan teknologi Artificial Intelligence (AI) sebagai upaya untuk mendorong peningkatan layanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan adanya inovasi-inovasi ini diharap bisa menjangkau seluruh kantor cabang BPJS di seluruh daerah di Indonesia.

Di Kota Surabaya, BPJS Kesehatan cabang Kota Surabaya terus mengajak masyarakat untuk ikut serta terlibat dalam program gotong royong jaminan sosial kesehatan. Dari total penduduk Surabaya sekitar 2,9 juta warga, 2,8 juta di antaranya sudah tercover BPJS. Mereka sudah terdaftar dalam kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional. Di tahun 2019 baru sekitar 80.000 masyarakat yang mendownload aplikasi Mobile JKN. Di tahun 2023 lebih dari 500.000 masyarakat Kota Surabaya telah mendownload dan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Dalam mengimplementasikan aplikasi Mobile JKN, kantor cabang BPJS Kesehatan mempunyai akses untuk mereview dan mendapatkan informasi data kepesertaan JKN pada aplikasi Mobile JKN di wilayah yang dinaungi. (Putri et al., 2024).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif serta sumber data primer dan sekunder berupa studi pustaka dan wawancara secara langsung di lapangan guna untuk menggambarkan fenomena proses yang terjadi secara menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Mobile JKN dengan Studi Kasus pada BPJS cabang Kota Surabaya. Penentuan informan dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling. Informan yang dipilih ialah yang pihak BPJS Kesehatan Kota Surabaya yang melaksanakan inovasi pelayanan public melalui aplikasi Mobile JKN. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, studi literatur, dan observasi. Lokus pengambilan data yakni kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Surabaya. Rentang waktu pengumpulan data yaitu selama 1 bulan. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah dengan teknik analisis data kualitatif. Hasil dan diskusi penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi sebagaimana dikemukakan oleh (Rogers, 2003) dalam (Kapoor et al., 2014) sebagai teori multi disiplin yang dapat menganalisis proses suatu inovasi yang meliputi 1)Keuntungan relative; 2)Kesesuaian; 3)Kerumitan; 4)Kemungkinan dicoba; dan 5)Kemudahan diamati.

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian terdiri dari statistik deskriptif, uji asumsi dan hipotesis yang kemudian dianalisis secara kritis. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, penulis menemukan hasil Penelitian yang disesuaikan dengan lima indicator inovasi dari Rogers yang meliputi Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, Observability.

### 1. Relative Advantage

Menurut Rogers (2003), keuntungan relatif didefinisikan sebagai sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada gagasan yang digantikannya. Dimensi keuntungan relatif ini mencakup keunggulan yang dapat dicapai ketika suatu inovasi diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik yang diterapkan oleh berbagai instansi pemerintah telah menghasilkan sejumlah keuntungan signifikan. Keuntungan-keuntungan ini mencakup peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan, pengurangan biaya operasional, serta peningkatan kepuasan masyarakat. Inovasi tersebut juga memungkinkan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, serta mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam birokrasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bu Rifda selaku pegawai BPJS Kesehatan Surabaya yang ditugaskan pada sektor kelurahan Siwalankerto menyatakan bahwa Inovasi yang ada pada aplikasi Mobile JKN ini merupakan terobosan yang sangat bagus di era penggunaan teknologi yang sangat massif. Mobile JKN telah ada sejak tahun 2017 dan makin berkembang dengan fitur didalamnya seperti diantaranya Info Program JKN, I-Care JKN (Info Riwayat Pelayanan), REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap/Cicilan), Perubahan Data Peserta, Pendaftaran Antrian Online, Kartu Indonesia Sehat (KIS) Digital, hingga Penambahan Peserta Baru. Keberadaan Mobile JKN sangat menguntungkan dalam pelaksanaan pelayanan public yaitu mengubah proses pelayanan publik yang awalnya dilakukan secara langsung dengan datang di kantor BPJS Kesehatan, sekarang dirubah menjadi sebuah aplikasi yang bisa di akses melalui *Playstore* dan *APPStore*.

### 2. Compatibility

Inovasi sebaiknya memiliki sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan biaya yang tidak sedikit, tetapi juga karena inovasi lama menjadi bagian dari proses transisi menuju inovasi terbaru.

"Kesesuaian dalam inovasi Mobile JKN telah di sesuaikan dengan maksud masyarakat yang dimana menginginkan perkembangan dalam sistem pelayanan publik yang cepat dan tinggal di akses lewat rumah saja". Berikut merupakan hasil wawancara kami dengan Handika, masyarakat yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Mobile JKN telah diterapkan kurang lebih tujuh tahun. Dari hasil data yang diberikan oleh pihak Kantor Cabang Surabaya, didapatkan bahwa Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Surabaya Selatan dikembangkan menyesuaikan dengan kebutuhan penggunanya dalam hal ini tentunya peserta JKN, melalui aplikasi ini peserta dapat mengakses beragam informasi terkait: a) Informasi lokasi fasilitas Kesehatan; b) Informasi ketersediaan tempat tidur seluruh rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS; c) Artikel yang berisikan Tips Sehat, Gaya hidup, berita dan testimoni.

### 3. Complexity

Kompleksiti merupakan sebuah kerumitan yang terjadi di dalam proses inovasi. Tingkat kompleksitas yang lebih tinggi berdampak pada peningkatan kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi tersebut. Hal ini berarti bahwa semakin kompleks sebuah inovasi, semakin besar tantangan yang dihadapi oleh pengguna dalam mempelajari dan menerapkan inovasi tersebut.

Dari hasil wawancara dengan Handika masyarakat pengguna Mobile JKN, ditemukan bahwa pengguna aplikasi Mobile JKN merasakan kerumitan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Kerumitan ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

- a) Terbatasnya pulsa dan kuota internet : Pengguna mengalami kesulitan mengakses aplikasi karena keterbatasan pulsa dan kuota internet yang diperlukan untuk menjalankan aplikasi secara optimal.
- b) Kesulitan bagi pengguna usia lanjut : Pengguna usia lanjut sering mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan fitur-fitur aplikasi, yang mungkin disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan teknologi atau antarmuka yang kurang ramah bagi lansia.
- c) Sulit mengupdate status keanggotaan BPJS : Pengguna mengalami kesulitan dalam memperbarui status aktif atau tidaknya keanggotaan BPJS mereka melalui aplikasi.
- d) Tidak bisa memindahkan data kartu peserta : Pengguna tidak dapat memindahkan data kartu peserta ke email atau WhatsApp, yang membatasi fleksibilitas dalam menyimpan dan berbagi informasi keanggotaan.
- e) Kesulitan dalam pembayaran iuran bulanan : Pengguna sering tidak bisa mendaftar untuk pembayaran iuran bulanan atau mengalami kegagalan transaksi saat mencoba melakukan pembayaran melalui aplikasi.
- f) Kesulitan log in : Banyak peserta mengalami kesulitan dalam proses log in, yang menghambat akses ke fitur dan layanan aplikasi.
- g) Kesulitan meng-update data diri : Pengguna menemukan hambatan dalam memperbarui data diri mereka di aplikasi, yang penting untuk memastikan informasi keanggotaan tetap akurat dan terbaru. Dari temuan ini, jelas bahwa beberapa aspek teknis dan user experience dari aplikasi Mobile JKN perlu ditingkatkan untuk mengurangi tingkat kerumitan yang dialami pengguna, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik dan lebih mudah diakses bagi semua peserta.

### 4. Triability

Triability atau kemungkinan dicoba adalah salah satu prinsip inovasi yang dijelaskan oleh Rogers (2003). Prinsip ini mengacu pada sejauh mana sebuah inovasi dapat diuji coba atau diimplementasikan dalam skala kecil sebelum diadopsi secara penuh. Triability memungkinkan pengguna untuk mencoba inovasi dalam konteks terbatas, sehingga mereka dapat mengevaluasi manfaat dan efektivitasnya tanpa harus berkomitmen sepenuhnya sejak awal.

Hadirnya aplikasi Mobile JKN ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menentukan kepuasan peserta dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dari beberapa peneliti juga sudah melihat bagaimana kualitas Mobile JKN banyak masyarakat yang merasa terbantu dengan kehadiran aplikasi Mobile JKN karena dapat digunakan dimana saja dan kapan saja sehingga waktu tidak terbuang hanya untuk datang ke kantor BPJS, adapun inovasi yang dihadirkan berdasarkan evaluasi masyarakat sebelum adanya mobile JKN Dalam konteks

aplikasi Mobile JKN, triability atau kemungkinan dicoba mengacu pada sejauh mana pengguna dapat mencoba fitur-fitur aplikasi tersebut sebelum menggunakan secara penuh. Berikut adalah beberapa cara bagaimana triability dapat diterapkan dalam aplikasi Mobile JKN 1)Fitur Demo atau Simulasi 2)Penggunaan Parsial 3)Tutorial dan Panduan Interaktif 4)Percobaan Awal Tanpa Komitmen Penuh 5)Feedback dan Umpan Balik 6)Percobaan Gratis untuk Fitur Premium

## 5. Observability

Observability adalah konsep yang digunakan dalam studi inovasi untuk menggambarkan sejauh mana hasil atau efek dari suatu inovasi dapat diamati atau terlihat oleh orang lain. Konsep ini berasal dari teori difusi inovasi yang dikembangkan oleh Everett Rogers. Dalam konteks inovasi, observability berperan penting dalam mempengaruhi tingkat adopsi inovasi oleh masyarakat. Semakin mudah masyarakat dapat melihat atau mengamati hasil positif dari penggunaan inovasi, semakin besar kemungkinan inovasi tersebut akan diterima dan diadopsi.

Dari hasil wawancara oleh Bu Rifda selaku pegawai BPJS Kesehatan Surabaya yang ditugaskan di kelurahan Siwalankerto menyatakan bahwa pengenalan dari konsep observability berupa sosialisasi Mobile JKN ke tiap warga yang dilakukan setiap 2 kali dalam sebulan. Dengan adanya sosialisasi ini masyarakat dapat mengetahui perkembangan inovasi dari aplikasi Mobile JKN ini. Masyarakat dapat menerima adanya perubahan inovasi di dalam Mobile JKN karena dapat mempermudah mereka mendapatkan pelayanan publik melalui aplikasi tanpa datang langsung ke kantor BPJS.

## HASIL PEMBAHASAN

Keberadaan adanya Aplikasi Mobile JKN sebagai bentuk daripada inovasi layanan kesehatan dengan berbagai fitur didalam aplikasinya. Pelayanan kesehatan juga menjadi fokus utama dalam aplikasi ini. Peserta dapat mengakses riwayat pelayanan kesehatan mereka, melakukan skrining kesehatan, dan bahkan mendaftar untuk mendapatkan layanan kesehatan tertentu. Selain itu, terdapat fitur-fitur umum yang memberikan informasi penting kepada peserta, seperti informasi mengenai program JKN, lokasi fasilitas kesehatan terdekat, serta layanan pengaduan keluhan jika ada masalah.

Pengaturan pribadi juga tersedia untuk memungkinkan pengguna mengelola preferensi dan pengaturan akun mereka. Dengan demikian, aplikasi mobile JKN menyediakan beragam fitur yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman peserta dan memastikan akses yang lebih mudah serta efisien terhadap layanan kesehatan.

Fitur-fitur ini tidak hanya membantu peserta dalam menjaga dan memantau kesehatan mereka, tetapi juga mempermudah akses terhadap informasi dan layanan kesehatan yang mereka butuhkan, sehingga mendukung tujuan utama program JKN dalam memberikan pelayanan kesehatan yang merata dan berkualitas bagi seluruh masyarakat.

Hasil dan diskusi penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi sebagaimana dikemukakan oleh (Rogers, 2003) dalam (Kapoor et al., 2014) sebagai teori multi disiplin yang dapat menganalisis proses suatu inovasi yang meliputi 1)Keuntungan relative; 2)Kesesuaian; 3)Kerumitan; 4)Kemungkinan dicoba; dan 5)Kemudahan diamati.

## 1. Relative Advantage

Menurut Rogers (2003), keuntungan relatif didefinisikan sebagai sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada gagasan yang digantikannya. Dimensi keuntungan relatif ini mencakup keunggulan yang dapat dicapai ketika suatu inovasi diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik yang diterapkan oleh berbagai instansi pemerintah telah menghasilkan sejumlah keuntungan signifikan. Keuntungan-keuntungan ini mencakup peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan, pengurangan biaya operasional, serta peningkatan kepuasan masyarakat. Inovasi tersebut juga memungkinkan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, serta mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam birokrasi. Dengan demikian, penerapan inovasi dalam pelayanan publik tidak hanya membawa perbaikan dalam kinerja instansi pemerintah, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan legitimasi masyarakat terhadap pemerintah.

Dan hasil inovasi ini pelayanan publik yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan RI melalui aplikasi Mobile JKN yang bertujuan untuk mengurangi gelombang antrean pada kantor BPJS yang hendak mengurus administrasi kesehatannya. Melalui aplikasi Mobile JKN, tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu, tetapi juga pihak BPJS, rumah sakit, dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) karena proses pelayanan dapat dipercepat. BPJS telah menjalin kerjasama dengan FKTP dan rumah sakit, sehingga pelayanan kesehatan yang memerlukan antrean, seperti pengambilan obat di rumah sakit untuk pasien rawat jalan, dapat diakses lebih mudah dengan mengambil nomor antrean melalui aplikasi Mobile JKN. Dengan demikian, masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan di kantor BPJS, rumah sakit, serta FKTP melalui satu aplikasi yaitu Mobile JKN yang dapat digunakan di mana saja dan kapan saja melalui perangkat genggam. Aplikasi ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, mengurangi waktu tunggu, serta memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses berbagai layanan kesehatan (Sumber Data: BPJS Kesehatan).

Seiring berjalaninya waktu, terdapat banyak sekali inovasi yang dilakukan BPJS Kesehatan dalam menunjang aplikasi Mobile JKN. Peluncuran Aplikasi Mobile JKN sebagai Inovasi layanan tanpa tatap muka dari BPJS Kesehatan ini bertujuan untuk mempermudah peserta JKN dalam mengakses berbagai layanan secara online. Ada berbagai fitur yang bisa di akses melalui Aplikasi Mobile JKN, diantaranya Info Program JKN, I-Care JKN (Info Riwayat Pelayanan), REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap/Cicilan), Perubahan Data Peserta, Pendaftaran Antrian Online, Kartu Indonesia Sehat (KIS) Digital, hingga Penambahan Peserta Baru.

Hal ini mengacu pada Komitmen BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, cepat dan setara untuk mewujudkan Transformasi Mutu Layanan dengan menjamin kesehatan masyarakat di seluruh Indonesia, termasuk di wilayah Kota Surabaya. Saat ini telah menambah fitur baru di aplikasi Mobile JKN berupa Artificial Intelligence (AI) dengan upaya mendorong peningkatan kualitas layanan publik.

## 2. Compatibility

Inovasi sebaiknya memiliki sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan biaya yang tidak sedikit, tetapi juga karena inovasi lama menjadi bagian

dari proses transisi menuju inovasi terbaru. Selain itu, kesesuaian ini dapat memudahkan proses adaptasi dan pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.

Kesesuaian inovasi ada dalam beberapa point seperti pada point pendaftaran yang diawali dilakukan secara manual dengan datang langsung dan mengantri di kantor BPJS, namun sekarang telah dipermudah dengan adanya aplikasi Mobile JKN yang telah ada sejak tahun 2017. Melalui fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi Mobile JKN ini dapat membantu masyarakat lebih memahami teknologi yang ada. Terdapat fitur layanan informasi melalui chatting yang direspon oleh robot atau tokoh virtual yang bernama CHIKA (Chat Assistant JKN). Selain itu pada aplikasi Mobile JKN versi terbaru ini, peserta JKN dapat mengambil nomor antrean online di rumah sakit, tidak hanya untuk antre di bagian pendaftaran dan poli rujukan, tetapi juga untuk mengambil obat di farmasi rumah sakit. Selain itu, terdapat fitur Poli Fingerprint, yang mengharuskan penggunaan sidik jari (fingerprint) untuk layanan cuci darah yang dijamin oleh BPJS Kesehatan. Fitur Kalkulator Kesehatan juga tersedia, memungkinkan peserta JKN untuk menghitung Body Mass Index (BMI), Basal Metabolic Rate (BMR), dan tekanan darah secara mandiri. Bahkan, peserta dapat memprediksi adanya potensi penyakit diabetes dan hipertensi melalui fitur ini.

Hasil penelitian yang telah kami temukan menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Mobile JKN yang diterapkan mendapat respon positif dari masyarakat, hal ini masyarakat dapat mengurus masalah kesehatan tanpa datang langsung di kantor BPJS Kesehatan Kota Surabaya. Mobile JKN telah diterapkan kurang lebih tujuh tahun. Dari hasil data yang diberikan oleh pihak Kantor Cabang Surabaya, didapatkan bahwa Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Surabaya Selatan dikembangkan menyesuaikan dengan kebutuhan penggunanya dalam hal ini tentunya peserta JKN, melalui aplikasi ini peserta dapat mengakses beragam informasi terkait: a) Informasi lokasi fasilitas Kesehatan; b) Informasi ketersediaan tempat tidur seluruh rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS; c) Artikel yang berisikan Tips Sehat, Gaya hidup, berita dan testimoni.

### 3. Complexity

Rogers (2003) menggambarkan kompleksitas sebagai ukuran sejauh mana sebuah inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Tingkat kompleksitas yang lebih tinggi berdampak pada peningkatan kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi tersebut. Hal ini berarti bahwa semakin kompleks sebuah inovasi, semakin besar tantangan yang dihadapi oleh pengguna dalam mempelajari dan menerapkan inovasi tersebut. Konsekuensinya, inovasi dengan tingkat kompleksitas yang tinggi memerlukan upaya lebih besar dalam hal edukasi dan pelatihan untuk memastikan bahwa pengguna dapat mengintegrasikannya dengan efektif ke dalam praktik sehari-hari.

Tingkat kerumitan penggunaan aplikasi Mobile JKN mungkin menjadi salah satu tantangan yang dihadapi oleh pengguna. Kompleksitas ini dapat muncul dari berbagai aspek, seperti antarmuka pengguna yang tidak intuitif, navigasi yang membingungkan, atau fitur-fitur yang sulit dipahami dan digunakan. Pengguna mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan berbagai layanan yang disediakan oleh aplikasi, seperti pengambilan nomor antrean online, penggunaan fitur Poli Fingerprint, atau pemanfaatan Kalkulator Kesehatan untuk menghitung Body Mass Index (BMI), Basal Metabolic Rate (BMR), dan tekanan darah. Untuk mengatasi kerumitan ini, diperlukan upaya dalam menyediakan panduan yang jelas, tutorial, dan dukungan pelanggan yang responsif. Selain itu, pengembangan aplikasi perlu mempertimbangkan desain yang user-friendly dengan navigasi yang sederhana dan logis.

Dengan demikian, tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan aplikasi dapat diminimalkan, sehingga lebih banyak peserta JKN dapat memanfaatkan aplikasi Mobile JKN secara efektif dan efisien.

Untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN, dilakukan sosialisasi ke kantor cabang BPJS Kesehatan. Sosialisasi ini dilaksanakan melalui berbagai badan usaha, instansi pemerintahan, maupun kepada individu secara langsung. Diharapkan dengan adanya Mobile JKN, tingkat antrian di kantor BPJS Kesehatan dapat berkurang secara signifikan. Sejak aplikasi Mobile JKN diresmikan, jumlah pengguna aplikasi ini terus meningkat dari tahun ke tahun, berkat kerja keras pihak BPJS dalam melakukan edukasi kepada masyarakat.

BPJS Kesehatan juga secara rutin melakukan pemantauan melalui self-service sebagai upaya untuk mengukur tingkat kepuasan peserta terhadap aplikasi Mobile JKN. Pemantauan ini penting untuk memastikan bahwa aplikasi terus memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Kualitas yang baik dari aplikasi dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat atas produk atau jasa yang diberikan. Semakin puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kualitas dari aplikasi tersebut.

Dengan peningkatan sosialisasi dan edukasi, serta pemantauan yang berkelanjutan, BPJS Kesehatan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini diharapkan tidak hanya mengurangi antrian di kantor BPJS Kesehatan, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi seluruh peserta dalam mengakses layanan kesehatan.

#### 4. Triability

Triability atau kemungkinan dicoba adalah salah satu prinsip inovasi yang dijelaskan oleh Rogers (2003). Prinsip ini mengacu pada sejauh mana sebuah inovasi dapat diuji coba atau diimplementasikan dalam skala kecil sebelum diadopsi secara penuh. Triability memungkinkan pengguna untuk mencoba inovasi dalam konteks terbatas, sehingga mereka dapat mengevaluasi manfaat dan efektivitasnya tanpa harus berkomitmen sepenuhnya sejak awal.. Derajat sebuah inovasi dapat dieksperimentasikan pada lingkup terbatas (Rogers, 1983). Secara teori, menurut Rogers, inovasi yang dapat dicoba akan diadopsi dan diimplementasikan lebih sering dan lebih cepat daripada inovasi yang kurang bisa diimplementasikan. Ada delapan referensi karakteristik inovasi yang menyebut trialability.

Hadirnya sebuah inovasi terbaru diharapkan dapat meningkatkan tingkat kualitas pelayanan. Kualitas sangat menentukan kepuasan peserta dalam menggunakan aplikasi tersebut tanpa adanya kualitas maka suatu inovasi tidak akan dipakai dengan lama.

Kehadiran aplikasi Mobile JKN di tengah-tengah masyarakat diharapkan bisa memberikan kemudahan bagi peserta BPJS untuk mendapatkan fasilitas layanan dan informasi (Komala & Firdaus, 2020). Dari beberapa peneliti juga sudah melihat bagaimana kualitas Mobile JKN banyak masyarakat yang merasa terbantu dengan kehadiran aplikasi Mobile JKN karena dapat digunakan dimana saja dan kapan saja sehingga waktu tidak terbuang hanya untuk datang ke kantor BPJS, adapun inovasi yang dihadirkan berdasarkan evaluasi masyarakat sebelum adanya mobile JKN Dalam konteks aplikasi Mobile JKN, triability atau kemungkinan dicoba mengacu pada sejauh mana pengguna dapat mencoba fitur-fitur aplikasi tersebut sebelum menggunakannya secara penuh. Berikut adalah beberapa cara bagaimana triability dapat

*Moch Rozzaq Febriansyah, Feni Ella Aries, Mohammad Rexy Prayitno, Sephia Nurlista Putri, Binti Azizatun Nafi'ah. (2025).*

diterapkan dalam aplikasi Mobile JKN 1)Fitur Demo atau Simulasi 2)Penggunaan Parsial 3)Tutorial dan Panduan Interaktif 4)Percobaan Awal Tanpa Komitmen Penuh 5)Feedback dan Umpam Balik 6)Percobaan Gratis untuk Fitur Premium.

BPJS Kesehatan Cabang Surabaya telah meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuka Pojok Mobile JKN yang dilaksanakan di rumah sakit. Pojok Mobile JKN ini dibuka untuk melengkapi kanal-kanal layanan informasi dan keluhan peserta BPJS Kesehatan serta mengurangi jumlah antrean langsung saat berobat di fasilitas kesehatan. Pojok Mobile JKN ini resmi dibuka BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Husada Utama (RSHU) Surabaya oleh Kepala BPJS Kesehatan Jawa Timur, Beno Herman, bersama Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kota Surabaya, Hernina Agustin Arifin, serta Direktur RSHU Surabaya, dr Didi Darmahadi Dewanto. Kehadiran Pojok Mobile JKN ini untuk melengkapi kanal-kanal layanan informasi dan keluhan peserta BPJS Kesehatan, serta mengurangi jumlah antrean langsung ketika berobat di fasilitas kesehatan (Eko, 2023).

Dengan memberikan peluang bagi pengguna untuk mencoba dan menguji fitur-fitur aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan dan kenyamanan pengguna, yang pada akhirnya dapat mendorong adopsi yang lebih luas dan penggunaan yang lebih efektif dari aplikasi tersebut.

## 5. Observability

Observability adalah konsep yang digunakan dalam studi inovasi untuk menggambarkan sejauh mana hasil atau efek dari suatu inovasi dapat diamati atau terlihat oleh orang lain. Konsep ini berasal dari teori difusi inovasi yang dikembangkan oleh Everett Rogers. Dalam konteks inovasi, observability berperan penting dalam mempengaruhi tingkat adopsi inovasi oleh masyarakat. Semakin mudah masyarakat dapat melihat atau mengamati hasil positif dari penggunaan inovasi, semakin besar kemungkinan inovasi tersebut akan diterima dan diadopsi. Observability membuat inovasi lebih terlihat dan dapat dipahami oleh orang lain, sehingga meningkatkan kepercayaan dan minat mereka untuk mencobanya.

Menurut (Rogers, 2003), kemudahan dimaknai sebagai suatu hasil sebuah inovasi menjadi terlihat jelas oleh calon pengguna inovasi tersebut. Menurut (Rogers, 2003), kemudahan dimaknai sebagai suatu hasil sebuah inovasi menjadi terlihat jelas oleh calon pengguna inovasi tersebut.

Dalam hal ini bertujuan untuk memberikan masyarakat pengertian tentang adanya Inovasi dari Mobile JKN, semakin berkembangnya inovasi di era modern membuat BPJS Kesehatan harus memberikan pengertian inovasi-inovasi terbaru, Melalui Sosialisasi yang dilakukan oleh anggota BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang inovasi BPJS Kesehatan yaitu Mobile JKN, dengan diadalan sosialisasi tentang Mobile JKN dengan harapan masyarakat dapat memahami tentang inovasi Mobile JKN, dengan adanya sosialisasi Mobile JKN , dilansir dari berita Surabaya sudah menempati top 3 dalam pengaplikasian Mobile JKN hampir seluruh masyarakat mengetahui tentang inovasi Mobile JKN (Liputan6 20022).

BPJS Kesehatan Cabang Surabaya telah menggelar sosialisasi di berbagai instansi dan juga kalangan masyarakat di daerah perumahan. Bulan mei 2023 BPJS Kesehatan Cabang Surabaya telah menggelar sosialisasi di Gedung Administrasi Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara

Surabaya. Selain itu juga BPJS Kesehatan Cabang Surabaya menggelar sosialisasi di tiap kelurahan terutama kelurahan Siwalankerto yang dimana setiap bulan harus ada dua kali sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari artikel ini adalah bahwa aplikasi Mobile JKN merupakan sebuah inovasi yang membawa dampak positif dalam pelayanan kesehatan di Indonesia. Berdasarkan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini memiliki beberapa karakteristik yang mendukung adopsi dan penerapan oleh masyarakat, antara lain:

1. Keuntungan Relatif: Aplikasi Mobile JKN memberikan keuntungan relatif bagi peserta JKN dengan menyediakan akses yang lebih mudah, efisien, dan cepat terhadap layanan kesehatan. Hal ini termasuk pengurangan waktu tunggu, peningkatan efisiensi pelayanan, dan peningkatan kepuasan peserta.
2. Kesesuaian: Aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara online. Fitur-fitur yang ada dalam aplikasi dapat membantu memudahkan akses dan pemahaman terhadap layanan kesehatan.
3. Kompleksitas: Meskipun aplikasi ini memberikan banyak manfaat, kompleksitas dalam penggunaan dan pemahaman fitur-fiturnya menjadi tantangan bagi sebagian pengguna, terutama bagi mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi. Namun, upaya untuk menyediakan panduan yang jelas dan dukungan pelanggan dapat membantu mengatasi masalah ini.
4. Kemungkinan Dicoba: Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mencoba fitur-fiturnya dalam konteks terbatas sebelum menggunakan secara penuh, seperti fitur demo, tutorial, dan percobaan awal tanpa komitmen penuh. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi.
5. Observabilitas: Dampak positif dari penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat terlihat jelas oleh masyarakat melalui peningkatan akses dan kemudahan dalam mendapatkan layanan kesehatan. Sosialisasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan juga membantu meningkatkan pemahaman dan minat masyarakat terhadap aplikasi ini.

Secara keseluruhan, aplikasi Mobile JKN memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan memperluas aksesnya kepada masyarakat. Namun, perlu adanya upaya terus-menerus dalam mengatasi tantangan dan meningkatkan pengalaman pengguna agar aplikasi ini dapat memberikan manfaat maksimal bagi semua peserta JKN.

## DAFTAR PUSTAKA

Hidayat, W. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48–57. <Https://Doi.Org/10.47995/Jian.V3i2.65>

Kapoor, K. K., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2014). Rogers' Innovation Adoption Attributes: A Systematic Review And Synthesis Of Existing Research. *Information Systems Management*, 31(1), 74-91.

- Lopes, A. V., & Farias, J. S. (2022). How Can Governance Support Collaborative Innovation In The Public Sector? A Systematic Review Of The Literature. *International Review Of Administrative Sciences*, 88(1), 114–130. <Https://Doi.Org/10.1177/0020852319893444>
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54.
- Parman, P., & Sampara, N. (2020). Pengaruh Kepuasan Wisatawan Pelayanan Publik Dan Publikasi Terhadap Kinerja Sektor Pariwisata Di Kabupaten Pinrang. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi ...*, 8(2).
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Mobile JKN Di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1–13.
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriliyani, N. W. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar). *Socio-Political Communication And Policy Review*, 1(2), 42–54. <Https://Doi.Org/10.61292/Shkr.105>
- Queyroi, Y., Carassus, D., Maurel, C., Favoreu, C., & Marin, P. (2022). Local Public Innovation: An Analysis Of Its Perceived Impacts On Public Performance. *International Review Of Administrative Sciences*, 88(2), 493–510. <Https://Doi.Org/10.1177/0020852320963214>
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October 2008*, 1–148.
- Tinggogoy, D. C., Bahar, D., & Tondo, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Polres Halmahera Utara. *JIPAGS (Journal Of Indonesian Public Administration And Governance Studies)*, 3(2). <Https://Doi.Org/10.31506/Jipags.V3i2.7553>
- Trivellato, B., Martini, M., & Cavenago, D. (2021). How Do Organizational Capabilities Sustain Continuous Innovation In A Public Setting? *American Review Of Public Administration*, 51(1), 57–71. <Https://Doi.Org/10.1177/0275074020939263>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.
- Zakiyah, U., & Fadiyah, D. (2020). S Tudi P Referensi K Omuter P Engguna M Oda T Ransportasi Pribadi R Oda E Mpat Terhadap M Oda T Ransportasi P Ublik Terintegrasi ( S Tudi K Asus : K Oridor K Ota B Ekasi – DKI Jakarta ). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 11(1), 29–36.