

**PENGARUH INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI  
MELALUI WHATSAPP (PANDA WA) TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN JKN PADA MASYARAKAT**

**(Studi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat  
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh:**

**ANASTASYA NUR RAHMADINI**

**NIM. 07011381924232**

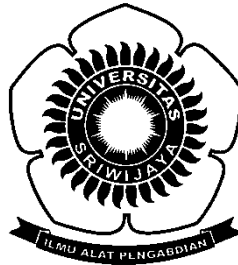
**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FEBRUARI 2023**

**PENGARUH INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI  
MELALUI WHATSAPP (PANDAWA) TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN JKN PADA MASYARAKAT**

**(Studi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat  
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh:**

**ANASTASYA NUR RAHMADINI**

**NIM. 07011381924232**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FEBRUARI 2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**PENGARUH INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI  
MELALUI WHATSAPP (PANDAWA) TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JKN PADA MASYARAKAT  
(Studi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat  
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh:**

**ANASTASYA NUR RAHMADINI  
NIM. 07011381924232**

**Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, Februari 2023**

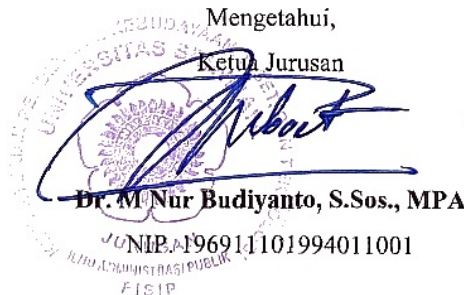
**Pembimbing**

**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001**



**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001**

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

**PENGARUH INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI  
MELALUI WHATSAPP (PANDAWA) TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JKN PADA MASYARAKAT  
(Studi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang)**

**SKRIPSI**

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji pada Tanggal **Maret 2023**  
dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

**Pembimbing**

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

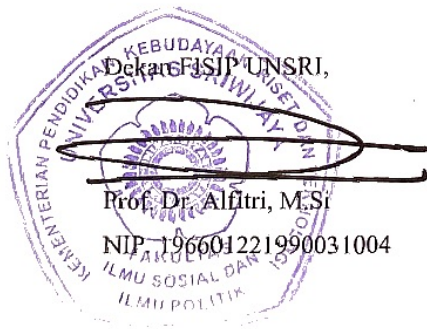


**Penguji**

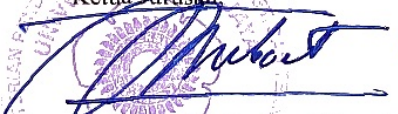
Dr. Alamsyah, S.IP., M.Si  
NIP. 197808182009121003



Januar Eko Aryansyah, S.IP., S.H., M.Si  
NIP. 198801272019031005



**Mengetahui,**  
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anastasya Nur Rahmadini  
NIM : 07011381924232  
Tempat dan Tanggal Lahir : Tanjung Enim, 15 November 2001  
Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp (PANDAWA) Terhadap Kualitas Pelayanan JKN Pada Masyarakat (Studi di BPJS Kesehatan KC Palembang).

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,

Yang membuat pernyataan



Anastasya Nur Rahmadini

NIM. 07011381924232

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Percayalah bahwa capek kita hari ini akan membuahkan hasil yang baik suatu saat nanti.” (Jerome Polin)

**Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini dipersembahkan untuk:**

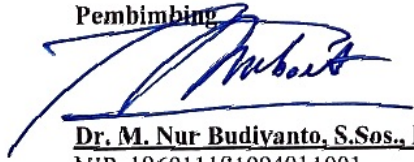
1. Kedua Orangtua saya
2. Keluarga
3. Para Sahabat
4. Teman-teman seperjuangan (Administrasi Publik 2019)
5. Almamater kebanggaan (Universitas Sriwijaya)

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel indikator inovasi PANDAWA terhadap Kualitas Pelayanan JKN pada masyarakat di BPJS Kesehatan KC Kota Palembang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta JKN pengguna layanan PANDAWA di BPJS Kesehatan KC Palembang dan sampel sebanyak 100 orang untuk dijadikan responden dalam penelitian ini. Hasil temuan yang didapatkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kelima variabel indikator inovasi yaitu Keuntungan Relatif ( $X_1$ ) secara parsial mendapatkan nilai signifikan  $1,381 < 1,989$  dinyatakan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan JKN (Y). Pada variabel Kesesuaian ( $X_2$ ) secara parsial mendapatkan nilai signifikan  $0,005 < 0,05$ , variabel kerumitan ( $X_3$ ) secara parsial mendapatkan nilai signifikan  $0,010 < 0,05$ , variabel kemungkinan dicoba ( $X_4$ ) secara parsial mendapatkan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$  dan variabel kemudahan diamati ( $X_5$ ) secara parsial mendapatkan nilai signifikan  $0,009 < 0,05$  dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Selain itu secara bersama-sama atau simultan variabel Inovasi PANDAWA (Keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati) terhadap Kualitas Pelayanan JKN pada masyarakat di BPJS Kesehatan KC Palembang mendapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 233,710 dan nilai Sig. F  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh antar variabel secara bersama-sama atau simultan dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu faktor-faktor yang 91,8% berasal dari kelima variabel independen inovasi itu sendiri dan 8,2% berasal dari faktor luar atau selain kelima variabel yang disebutkan sebelumnya.

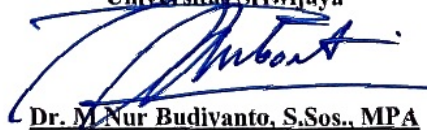
**Kata Kunci:** Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba, Kemudahan diamati.

Pembimbing



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

Palembang, 27 Februari 2023  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

## ABSTRACT

This study was conducted to determine the influence of PANDAWA innovation indicator variables on JKN Service Quality in the community at BPJS Kesehatan KC Palembang City. The data analysis method used in this study is quantitative with a descriptive approach. The population in this study was all JKN participants who used PANDAWA services at BPJS Kesehatan KC Palembang and a sample of 100 people to be respondents in this study. The findings obtained in this study show that the five variables of innovation indicators, namely variable Relative Advantage ( $X_1$ ) partially obtained a significant value of  $1.381 < 1.989$  were declared to have no positive and insignificant effect on the JKN ( $Y$ ) Service Quality variable. On the Compatibility variable ( $X_2$ ) partially getting a significant value of  $0.005 < 0.05$ , the Complexity variable ( $X_3$ ) partially getting a significant value of  $0.010 < 0.05$ , the Trialability variable ( $X_4$ ) partially getting a significant value of  $0.002 < 0.05$  and the Observability variable ( $X_5$ ) partially obtained a significant value of  $0.009 < 0.05$  tested positive and significant effect on the variable quality of service ( $Y$ ). In addition, together or simultaneously the PANDAWA Innovation variables (relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability) on JKN Service Quality in the community at BPJS Kesehatan KC Palembang get a  $F_{\text{count}}$  value of 233,710 and a Sig.  $F$   $0.000 < 0.05$  then it can be concluded that the influence between variables together or simultaneously tested positive and significant. The factors that influence it are those that 91.8% come from the five independent variables of innovation itself and 8.2% come from external factors or other than the five variables mentioned earlier.

**Keywords:** Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, Observability.

Advisor

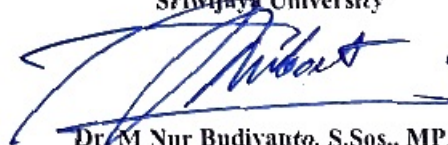


**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**

NIP. 196911101994011001

Palembang, 27 February 2023

Chairman of the Public Administration Department  
Faculty of Social and Political Science  
Sriwijaya University



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**

NIP. 196911101994011001



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat, karunia dan ridho-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp (PANDAWA) terhadap Kualitas Pelayanan JKN pada Masyarakat (Studi di BPJS Kesehatan KC Palembang)”** sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana (S-1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Sehubungan dengan hal itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat, kesabaran, dan kekuatan dalam setiap langkah untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendoakan, mendukung, secara moril maupun materil dan selalu memberikan semangat selama proses perkuliahan penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi sampai akhir.
6. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
7. Bapak Drs. Mardianto, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah membimbing penulis dari awal perkuliahan.
8. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan TU (Tata Usaha) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kampus Palembang yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.
9. Ibu Maya yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam melakukan penelitian di kantor BPJS Kesehatan KC Palembang.
10. Ibu Amrina Rosyada selaku Staff Bidang Penagihan dan Keuangan BPJS Kesehatan KC Palembang yang telah membantu penulis dalam mendapatkan data.

11. Ibu Fenny selaku supervisor PANDAWA di BPJS Kesehatan KC Palembang yang telah membantu penulis dalam mendapatkan data.
12. Sahabat penulis Reza Monica, Amelia Tabita Simbolon, Gloriani Widya Yunitasari, Indah Permatasari, Rif'at Sudrajat dan Lidia yang telah banyak memberikan motivasi, mendoakan, dan mengajarkan penulis banyak hal selama proses perkuliahan.
13. Rekan seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2019 Kampus Palembang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna, sebagaimana yang diharapkan. Maka untuk membangun wawasan penulis dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapakan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi yang membaca.

Palembang, Februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....</b>         | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>         | <b>v</b>    |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>                   | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                               | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                          | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                              | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                            | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                           | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                        | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>                       | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                       | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                             | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                            | 10          |
| C. Tujuan Penelitian.....                           | 10          |
| D. Manfaat Penelitian.....                          | 10          |
| 1. Manfaat Teoritis .....                           | 10          |
| 2. Manfaat Praktis .....                            | 11          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                 | <b>12</b>   |
| A. Landasan Teori.....                              | 12          |
| 1. Inovasi.....                                     | 12          |
| 2. Pelayanan Publik.....                            | 18          |
| 3. Kualitas Pelayanan Publik.....                   | 20          |
| B. Teori yang digunakan.....                        | 21          |
| C. Penelitian Terdahulu.....                        | 24          |
| D. Kerangka Pemikiran.....                          | 33          |
| E. Hipotesis Penelitian .....                       | 35          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>              | <b>38</b>   |
| A. Jenis Penelitian.....                            | 38          |

|   |           |
|---|-----------|
| B. Definisi Konsep.....                       | 38        |
| C. Definisi Operasional.....                  | 40        |
| D. Jenis dan Sumber Data.....                 | 41        |
| E. Populasi dan Sampel.....                   | 41        |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....               | 43        |
| G. Teknik Analisis Data.....                  | 45        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>       | <b>54</b> |
| A. Gambaran Umum BPJS Kesehatan.....          | 54        |
| 1. Sejarah Singkat BPJS Kesehatan.....        | 54        |
| 2. Visi dan Misi BPJS Kesehatan.....          | 55        |
| 3. Tugas Pokok dan Fungsi BPJS Kesehatan..... | 55        |
| 4. Struktur Organisasi.....                   | 56        |
| B. Hasil Penelitian.....                      | 59        |
| C. Pembahasan Penelitian.....                 | 76        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                     | <b>86</b> |
| A. Kesimpulan.....                            | 86        |
| B. Saran.....                                 | 88        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                    | <b>90</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                          | <b>94</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1 Peserta Program JKN di Indonesia Tahun 2022 .....   | 4  |
| Tabel 2 Layanan PANDAWA (Pelayanan Administrasi melalui WA) .....                                 | 7  |
| Tabel 3 Penelitian Terdahulu .....  | 25 |
| Tabel 4 Jumlah Peserta Pengguna PANDAWA di Kota Palembang.....                                    | 42 |
| Tabel 5 Skor jawaban pada kuesioner.....  | 45 |
| Tabel 6 Klasifikasi skor .....  | 46 |
| Tabel 7 Uji Statistik Deskriptif .....  | 61 |
| Tabel 8 Uji Validitas Variabel Keuntungan Relatif ( $X_1$ ).....                                  | 62 |
| Tabel 9 Uji Validitas Variabel Kesesuaian ( $X_2$ ) .....   | 63 |
| Tabel 10 Uji Validitas Variabel Kerumitan ( $X_3$ ) .....   | 64 |
| Tabel 11 Uji Validitas Variabel Kemungkinan dicoba ( $X_4$ ) .....                                | 65 |
| Tabel 12 Uji Validitas Variabel Kemudahan diamati ( $X_5$ ) .....                                 | 66 |
| Tabel 13 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....                                       | 67 |
| Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas.....  | 68 |
| Tabel 15 One Sample Kolmogorov Smirnov.....   | 68 |
| Tabel 16 VIF .....  | 70 |
| Tabel 17 Korelasi Spearman .....  | 72 |
| Tabel 18 Coefficients .....   | 73 |
| Tabel 19 ANOVA .....  | 75 |
| Tabel 20 Model Summary.....   | 76 |
| Tabel 21 Matriks Hasil Pengujian Tiap Variabel.....   | 82 |
| Tabel 22 Matriks Faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi PANDAWA terhadap Kualitas Pelayanan..... | 84 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1 Peserta JKN-KIS bulan Juni di Kota Palembang.....                       | 5  |
| Gambar 2 Piramida peserta bulan Juli 2022 di BPJS Kesehatan di kota Palembang .. | 6  |
| Gambar 3 Brosur/Spanduk PANDAWA di BPJS Kesehatan KC Palembang.....              | 9  |
| Gambar 4 Tipologi Inovasi Sektor Publik .....                                    | 16 |
| Gambar 5 Kerangka Pemikiran.....   | 34 |
| Gambar 6 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan RI .....                             | 57 |
| Gambar 7 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan KC Palembang.....                    | 58 |
| Gambar 8 Jenis Kelamin Responden .....   | 59 |
| Gambar 9 Usia Responden.....   | 59 |
| Gambar 10 Jenis Kepesertaan Responden .....                                      | 60 |
| Gambar 11 Grafik Histogram.....  | 69 |
| Gambar 12 Normal Probability Plots .....   | 70 |
| Gambar 13 Scatterplot.....   | 71 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....                     | 95  |
| Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Hipotesis 100 Responden..... | 100 |
| Lampiran 3 Distribusi Nilai $t_{tabel}$ .....            | 105 |
| Lampiran 4 Distribusi Nilai $F_{tabel}$ .....            | 108 |
| Lampiran 5 Dokumentasi.....                              | 110 |
| Lampiran 6 Surat Tugas Dosen Pembimbing Skripsi.....     | 111 |
| Lampiran 7 SK Skripsi.....                               | 112 |
| Lampiran 8 Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi.....   | 113 |
| Lampiran 9 Lembar Perbaikan Seminar Usulan Skripsi.....  | 114 |
| Lampiran 10 Surat Izin Penelitian ke Instansi.....       | 115 |
| Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi.....                 | 116 |
| Lampiran 12 Lembar Perbaikan Komprehensif.....           | 117 |

## DAFTAR SINGKATAN

|           |   |
|-----------|---|
| APBD      | Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah              |
| APBN      | Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara              |
| BP        | Bukan Pekerja                                       |
| BPJS      | Badan Penyelenggara Jaminan Sosial                  |
| BU        | Badan Usaha   |
| CHIKA     | Chat Assistant JKN                                  |
| FKTP      | Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama                 |
| JKN       | Jaminan Kesehatan Nasional                          |
| KC        | Kantor Cabang                                       |
| KIS       | Kartu Indonesia Sehat                               |
| PANDAWA   | Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp             |
| PBI       | Penerima Bantuan Iuran                              |
| PBPU      | Peserta Bukan Penerima Upah                         |
| PERMENPAN | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan |
| RB        | Reformasi Birokrasi                                 |
| PN        | Pegawai Negeri                                      |
| PPU       | Peserta Penerima Upah                               |
| VIKA      | <i>Voice Interactive</i> JKN                        |
| WFH       | <i>Work From Home</i>                               |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Setiap masyarakat Indonesia mempunyai hak dalam mendapatkan kesejahteraan masyarakat di berbagai bidang. Salah satu kesejahteraan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup baik secara jasmani maupun rohani terletak di bidang sosial berupa penyediaan jaminan kesehatan. Pemerintah diminta agar dapat menciptakan suatu sistem pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas untuk memenuhi jaminan kesehatan masyarakat yang merupakan modal bagi setiap individu dalam memenuhi kesejahteraan badan, jiwa dan sosial. Jika tidak ditangani secara serius maka berpengaruh terhadap pembangunan di suatu negara dan akan menimbulkan kerugian dibidang ekonomi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah susunan kegiatan yang ditujukan untuk melengkapi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyedia jasa publik (Angelita et al., 2021). Pelayanan publik bisa dicontohkan sebagai sebuah bentuk pemberian pelayanan atau melayani orang banyak (Angelita *et al.*, 2021). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah negara kepada seluruh masyarakat dalam bentuk barang dan jasa dalam mencukupi kebutuhan hidup. Pelayanan publik yang semakin baik maka akan sama dengan tingkat kesejahteraan masyarakatnya, seperti perilaku aparatur dalam melakukan kegiatan pelayanan serta kualitas pelayanan yang diberikan (Ramdani, 2018).

Pemerintah diwajibkan untuk menyediakan pelayanan publik bagi setiap individu dalam meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat salah satunya dibidang kesehatan. Masyarakat menjadi dasar utama dalam mewujudkan terciptanya pemerintahan yang baik. Ciri utama yang menjadi indikator telah responsif nya penyedia layanan publik terhadap masyarakat adalah munculnya inovasi pelayanan (Djamrut, 2015).

PERMENPAN RB Nomor 30 tahun 2014 menjelaskan bahwa inovasi sebagai tahap pengembangan gagasan baru yang tidak sama atau kebaruan dari yang sudah ada. Inovasi dijelaskan sebagai kegiatan pengembangan dari pemikiran manusia melalui suatu proses atau dapat berupa kemampuan dalam menciptakan kreativitas baru yang dapat berguna bagi kehidupan masyarakat. Adanya inovasi diharapkan agar masyarakat dapat lebih mudah menjangkau dan menggunakan pelayanan yang diberikan. Inovasi tidak dapat dikatakan sebagai sebuah ide baru tetapi juga bisa dikatakan sebagai pembaruan dari ide yang telah dijalankan sebelumnya menjadi lebih baik dari ide sebelumnya. Inovasi pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan pemerintah dengan memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi berupa jasa atau barang kepada masyarakat (Br Sagala & Hajad, 2022).

Inovasi adalah pendapat, penerapan, atau topik baru atau pengembangan dari sebelumnya yang dibuat oleh individu atau unit lainnya (Rogers, 2003). Inovasi merupakan tahapan hasil pengembangan dan pemanfaatan dari produk yang sudah diciptakan sebelumnya, oleh sebab itu bernilai lebih bermakna atau menjadi lebih efektif dan efisien (Yanuar, 2019). Inovasi menjadi bentuk solusi pengembangan atau peningkatan suatu organisasi dalam melakukan pelayanan publik menjadi lebih mudah dan efisien. Inovasi akan diidentikkan dengan adanya pengembangan ilmu teknologi dan komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan publik.

Salah satu inovasi dengan memanfaatkan kanal layanan digital yang muncul belum lama ini yaitu PANDAWA (Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp). PANDAWA merupakan suatu bentuk inovasi pelayanan di BPJS Kesehatan yang berbasis teknologi komunikasi yang sudah tidak asing lagi di masa kini yaitu *Whatsapp*. BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara program jaminan kesehatan yang berasal badan hukum publik seperti yang dijelaskan oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Inovasi pelayanan tersebut menjadi bentuk upaya pemerintah berpartisipasi dan mencegah penyebaran luasan Covid-19 yang sampai saat ini masih ada. Sejak saat itu seluruh kegiatan yang ada di Indonesia dihentikan dan beralih dilakukan secara *online* atau WFH. Hal tersebut membuat BPJS Kesehatan menghentikan pelayanan administrasi secara langsung kini pelayanan administrasi dapat dilakukan secara praktis melalui

nomor *WhatsApp* yang telah disediakan oleh pemerintah. Melalui kanal tersebut masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan layanan kesehatan tanpa harus datang ke tempat secara langsung atau non tatap muka.

PANDAWA menyediakan beberapa layanan yang bisa diakses yaitu pendaftaran penambahan anggota keluarga, peserta baru JKN-KIS, pendaftaran bayi baru lahir, perubahan jenis keikutsertaan, perubahan data identitas, perubahan data kelas dan gaji, perubahan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), penonaktifan peserta meninggal dunia, perbaikan data ganda, serta pengaktifan kembali JKN-KIS (BPJS Kesehatan, 2021).

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 yang membahas Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) mengemukakan penyelenggaraan pelayanan Jaminan Kesehatan bertujuan untuk men sejahterakan umat dan memberikan jaminan pemenuhan kebutuhan, kesejahteraan rakyat dan memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya (Pasal 2 UU No. 40 Tahun 2004), serta berladaskan kepada UUD 1945 melalui mekanisme Jaminan Kesehatan Sosial dan Nasional dengan meluncurkan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Peraturan Walikota Palembang Nomor 35 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Kota Palembang menjelaskan peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai bentuk wajib setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia yang telah membayar iuran (PERWAL Kota Palembang No. 35 Tahun 2021 Pasal 1 Ayat (8)).

Maka BPJS Kesehatan membuat suatu program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) yang dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penyediaan layanan digital seperti (CHIKA, PANDAWA, Mobile JKN, Media Sosial resmi BPJS Kesehatan, dan BPJS Kesehatan Care Center 165), melalui beberapa saluran tersebut peserta berhak atas keringanan layanan yang diberikan (Sumber data: BPJS Kesehatan).

Pelaksanaan program JKN telah berjalan lama sejak tahun 2014 sampai saat ini oleh BPJS Kesehatan di Indonesia. Jaminan kesehatan merupakan bentuk

perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak (KemenKes Indonesia). Masyarakat yang telah mendaftarkan dirinya sebagai peserta jaminan kesehatan di BPJS Kesehatan terbagi menjadi beberapa macam yaitu:

- 1) Peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran): pembayaran iuran Jaminan Kesehatan akan dibayar oleh Pemerintah atau gratis.
- 2) Peserta PPU (Pekerja Penerima Upah) dan Pekerja Swasta: pekerja yang pembayaran iurannya ditanggung oleh pihak kantor.
- 3) Peserta PBPU (Peserta Bukan Penerima Upah)/Mandiri: peserta JKN yang bekerja mandiri dan iurannya dibiayai oleh peserta yang bersangkutan.
- 4) Peserta BP (Bukan Pekerja), (investor, pemberi kerja, veteran dan lain sebagainya).

Tabel 1 Peserta Program JKN di Indonesia Tahun 2022

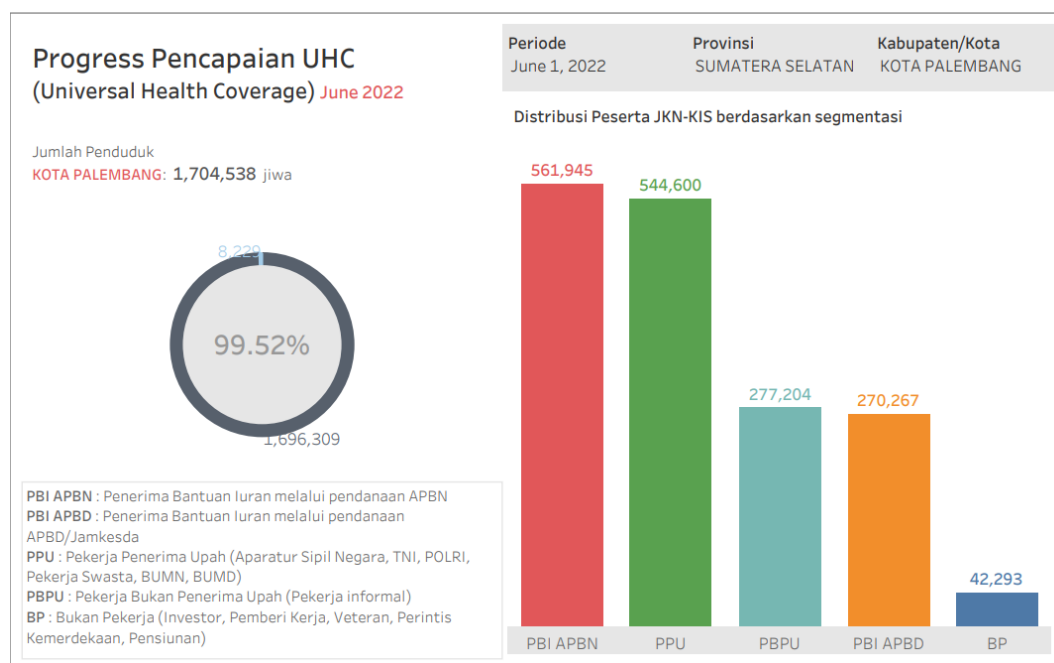
| <b>Peserta Program JKN-KIS</b> | <b>Jumlah Peserta</b> |
|--------------------------------|-----------------------|
| PBI APBN                       | 110.781.499           |
| PBI APBD                       | 37.708.513            |
| PPU-PN                         | 19.177.893            |
| PPU-BU                         | 42.051.965            |
| PBPU-Pekerja Mandiri           | 30.624.423            |
| Bukan Pekerja                  | 4.256.156             |

*Sumber: BPJS Kesehatan RI (2022)*

Berdasarkan jumlah data kepesertaan program JKN-KIS per tanggal 30 September 2022 sebanyak 244 juta jiwa, banyak dari masyarakat Indonesia yang telah terdaftar sebagai peserta JKN. Maka dengan telah dijalankannya program tersebut diharapkan bisa membantu banyak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah menjadi pokok inti pelayanan di BPJS Kesehatan yang ditambah dengan pembaharuan kanal-kanal layanan digital, seperti PANDAWA yang ikut serta membantu proses jalannya pelayanan kesehatan. Pengimplementasian inovasi layanan PANDAWA telah dilakukan diseluruh BPJS Kesehatan di Indonesia. Penulis akan

lebih fokus membahas inovasi layanan PANDAWA yang berada di BPJS KC Palembang. Mengingat menjaga kesehatan sangat penting dan dibutuhkan bagi seluruh masyarakat Kota Palembang, oleh karena itu masyarakat dituntut untuk mengikuti jaminan kesehatan salah satunya adalah BPJS Kesehatan.

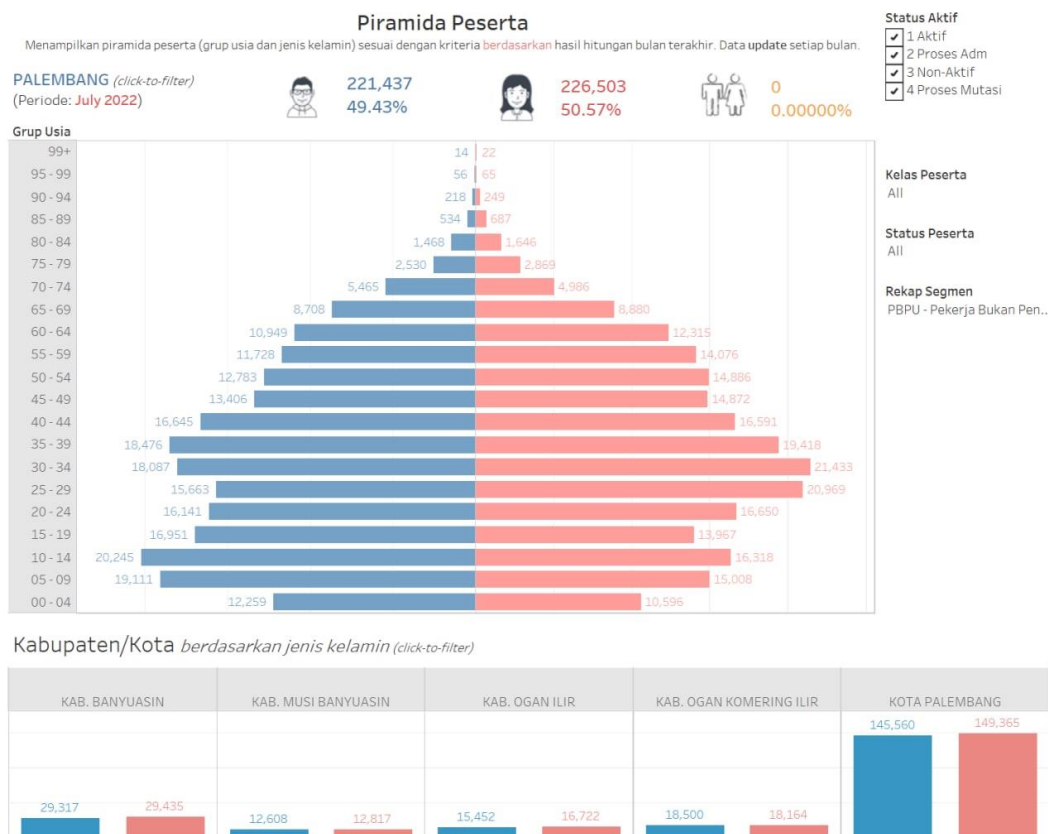
Gambar 1 Peserta JKN-KIS bulan Juni di Kota Palembang



*Sumber: BPJS Kesehatan KC Palembang (2022)*

Berdasarkan **Gambar 1** diatas, tentang capaian kinerja pengelolaan program JKN-KIS Kota Palembang, daftar kepesertaan program JKN terdaftar periode 1 Juni 2022 terdapat sebanyak 1,696 juta jiwa dengan rincian Penerima Penerima Upah sebanyak 545 ribu jiwa, Penerima Bantuan Iuran APBN sebanyak 562 ribu jiwa, Penerima Bantuan Iuran APBD sebanyak 270 ribu jiwa, Pekerja Bukan Penerima Upah sebanyak 277 ribu jiwa, dan Bukan Pekerja sebanyak 42 ribu jiwa. Setiap tahun, jumlah data peserta BPJS Kesehatan di Kota Palembang juga akan terus mengalami peningkatan. Dari keseluruhan jumlah data kepesertaan program JKN-KIS Kota Palembang periode 1 Juni 2022 terdapat sebanyak 1.696 juta jiwa masyarakat yang terdaftar sebagai peserta JKN-KIS.

Gambar 2 Piramida peserta bulan Juli 2022 di BPJS Kesehatan di kota Palembang



*Sumber: BPJS Kesehatan KC Palembang (2022)*

Dari penjelasan pada **Gambar 1** sebelumnya, jika dilihat secara lebih rinci pada **Gambar 2** berdasarkan jumlah peserta PBPU di kota Palembang pada bulan Juli 2022 dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin peserta terdapat sebanyak 221 ribu jiwa peserta laki-laki dengan rata-rata 49,43% dan sebanyak 226 ribu jiwa peserta perempuan dengan rata-rata 50,57%. Pengelompokan usia peserta tertinggi berada di kisaran usia 10-14 tahun laki-laki sebanyak 20 ribu jiwa dan kisaran usia 30-34 tahun perempuan sebanyak 21 ribu jiwa.

PANDAWA terpadu melayani peserta JKN-KIS secara tanpa batas atau *borderless*, sehingga proses pelayanan peserta saat ini dapat dilakukan di seluruh Indonesia, tidak bergantung pada domisili peserta. Selain itu PANDAWA terintegrasi dengan nomor tunggal yaitu 08118165165. BPJS Kesehatan telah menyediakan fasilitas secara online seperti PANDAWA, VIKA (*Voice Interactive JKN*) ke nomor 165 untuk operator seluler dan 021-165 untuk telepon rumah, hingga Aplikasi Mobile

JKN yang bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam mengakses pelayanan administrasi kapan pun dan dimana pun (BPJS Kesehatan, 2022). Adapun jenis layanan administrasi yang bisa mudah untuk diakses dan disediakan oleh PANDAWA yaitu:

Tabel 2 Layanan PANDAWA (Pelayanan Administrasi melalui WA)

| No | Layanan yang Diberikan      | Penerima Layanan  |
|----|-----------------------------|---|
| 1  | Pendaftaran Baru            | a. PNS/TNI/POLRI<br>b. Warga Negara Asing<br>c. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)/Mandiri dan Bukan Pekerja (BP)   |
| 2  | Penambahan Anggota Keluarga | a. PNS/TNI/POLRI dan Pensiunan/Veteran-PK<br>b. Penerima Bantuan Iuran APBN (Bayi Baru Lahir)<br>c. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)/Mandiri dan Bukan Pekerja (BP) |
| 3  | Pindah Jenis Kepesertaan    | a. Pekerja Penerima Upah (PPU) Non Aktif Menjadi PBPU   |
| 4  | Pengaktifan Kembali Kartu   | a. Anak > 21 tahun masih kuliah<br>b. Registrasi ulang (PNS/TNI/POLRI dan Pensiunan/Veteran-PK/PBPU)<br>c. WNI kembali dari luar negeri<br>d. Data ganda              |
| 5  | Perubahan /Perbaiki Data    | a. Identitas (NIK, Nomor KK, Nama, Tanggal lahir, Jenis Kelamin, Alamat)<br>b. Nomor <i>Handphone</i><br>c. Golongan dan gaji (PNS dan TNI/POLRI)                     |

| No | Layanan yang Diberikan                               | Penerima Layanan   |
|----|--|--|
| 6  | Perubahan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) | a. Peserta TNI/POLRI<br>b. Sebelum 3 bulan (bagi peserta pindah domisili/pindah tugas) |
| 7  | Pengurangan Anggota Keluarga                         | a. Pelaporan peserta meninggal<br>b. Pembaruan KK<br>c. Pelaporan WNI ke luar negeri   |
| 8  | Perubahan Kelas Rawat                                | a. Peserta yang belum membayar iuran pertama   |

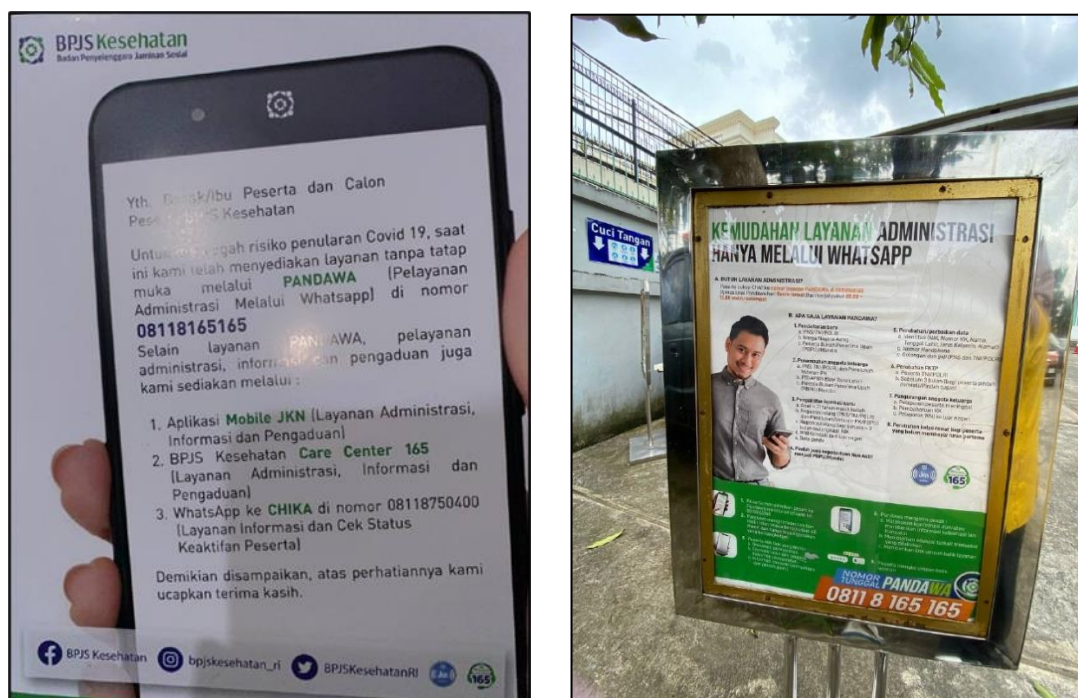
*Sumber: BPJS Kesehatan KC Palembang. Data Diolah Penulis (2022)*

Kehadiran PANDAWA di BPJS KC Palembang bertujuan memberi kemudahan dalam mendapatkan pelayanan tanpa harus mengantri dan pelayanan yang lebih optimal bagi peserta. Peserta bisa memanfaatkan kanal Pandawa dengan mudah dan cepat, serta bisa digunakan dimanapun dan kapanpun hanya dengan mengirimkan pesan menggunakan aplikasi WhatsApp pada nomor tunggal PANDAWA Nasional, selanjutnya peserta akan mendapatkan link layanan administrasi peserta yang dapat diakses selama 30 menit. (BPJS Kesehatan, 2020).

PANDAWA saat ini sudah terintegrasi secara nasional di setiap kota dan menjadi salah satu bentuk inovasi tetap digunakan sampai saat ini untuk melakukan pelayanan administrasi sebelum datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan terdekat. Kegiatan sosialisasi penggunaan PANDAWA di BPJS Kesehatan KC Palembang telah dilaksanakan dengan baik melalui individual, perusahaan, atau instansi pemerintah (Saleh, 2018). Penyampaian himbauan dalam penggunaan PANDAWA kepada masyarakat tidak jarang juga dilakukan secara langsung bisa dengan melihat langsung brosur, spanduk, banner atau gambar dan foto yang diberikan oleh petugas satpam di ruang tunggu kantor BPJS Kesehatan (Komala & Firdaus, 2020).



Gambar 3 Brosur/Spanduk PANDAWA di BPJS Kesehatan KC Palembang



Sumber: BPJS Kesehatan KC Palembang (2023)

Diharapkan dengan hadirnya inovasi PANDAWA akan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan. Perkembangan inovasi tersebut membawa banyak pengaruh besar kepada kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, seperti memberikan kemudahan dalam mengakses layanan administrasi bagi peserta JKN-KIS, dan dapat menyelesaikan proses administrasi kepesertaan melalui handphone tanpa harus datang dan mengantri di Kantor BPJS Kesehatan.

Namun, tidak semua masyarakat kota Palembang yang terdaftar sebagai peserta dapat langsung memahami cara menggunakan layanan PANDAWA, masih ada masyarakat yang belum tahu tentang layanan PANDAWA, ada yang mengatakan pelayanan PANDAWA ribet dan lebih memilih untuk mendapatkan pelayanan langsung kepada pegawai *frontliner* PANDAWA di kantor BPJS Kesehatan, dan terkadang server WhatsApp dari layanan PANDAWA yang *slow respon* saat membalas pesan *chat*.

Dengan didasari oleh permasalahan yang dialami oleh masyarakat akan berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemberi

layanan. Penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa masalah yang ditemukan adalah benar, dengan tujuan menjawab permasalahan tentang fenomena yang terjadi sebagai penelitian kuantitatif yang berfokus kepada **“Pengaruh Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp (PANDAWA) terhadap Kualitas Pelayanan JKN Pada Masyarakat di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Mengenai uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh inovasi Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp (PANDAWA) terhadap kualitas pelayanan JKN?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi inovasi Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp (PANDAWA) terhadap kualitas pelayanan JKN?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penjelasan latar belakang dan rumusan masalah diatas, yaitu:

1. Mengetahui apakah ada pengaruh inovasi Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp (PANDAWA) terhadap kualitas pelayanan JKN.
2. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi inovasi Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp (PANDAWA) terhadap kualitas pelayanan JKN.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bisa bermanfaat dan dijadikan sebagai *literatur* bagi penelitian selanjutnya, dan menambah pengetahuan serta wawasan akademik di bidang ilmu administrasi publik khususnya bagi seluruh pembaca, terutama yang berhubungan dengan pengaruh inovasi Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp (PANDAWA) terhadap kualitas pelayanan JKN pada masyarakat di BPJS Kesehatan Kota Palembang.

## **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan dan menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Palembang dan khususnya di BPJS Kesehatan KC Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

### Undang-Undang dan Peraturan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Permen PAN RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Palembang Nomor 35 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Kota Palembang

### Jurnal & Buku

Agustia, I., Sadad, A., Sos, S., & Si, M. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. *4*.

Aji, A. W., Wardani, D. K., & Wulandari, D. (2021). Pengaruh Sistem Drive Thru, E-SAMSAT dan Akses Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, *12*(2), 78–87.

Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2021). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau*, *9*(2), 292–305. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)

Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, *3*(2), 57. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>

Bloch, C., & Bugge, M. M. (2013). Public sector innovation—From theory to measurement. *Structural Change and Economic Dynamics*, *27*, 133–145. <https://doi.org/10.1016/j.strueco.2013.06.008>

- Br Sagala, R., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1). <https://doi.org/10.24076/JSPG.2022v4i1.775>
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafizh, D. A. (2016). Inovasi Pelayanan Publik Studi Deskriptif tentang Penerapan Layanan e-Health dalam meningkatkan. *e-prints repository software*, 4(3), 9.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Komala, R., & Firdaus, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. 6, 12.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal Of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Marsono, Yohanitas, W. A., Suhartono, O., Kusuma, H. B., & G., T. (2017). *Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*. Pusat Inovasi Pelayanan Publik-LAN.
- Maysara, & As'ari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(3), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Rahman, P., & Mayarni. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi*. 8(1).

- Ramdani, A. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik SAMSAT Keliling di Kota Tasikmalaya. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 23–30. <https://doi.org/10.30656/sawala.v6i1.618>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations, 5th edition*. Free Press.
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E- SAMSAT Di Kantor SAMSAT Kota Samarinda. *eJournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2020). *Metode Penelitian Survei*. LP3 ES.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, cv.
- Ulfah, & Ni'mah Sulfiani, A. (2018). Inovasi Sistem Informasi Manajemen Adminstrasi Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(2), 127–138.
- Winarto, W., Tri Wijayanti, M., & Ummahati, L. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Elektronik Melalui Sistem Informasi Kesehatan Nasional Online dan Primary Care BPJS di Dinas Kesehatan Kota Malang. *Jurnal Pro siding Simposium Nasional*, 3(3), 19.
- Wulandari, A., Sudarman, & Ikhsan. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy (JPP)*, 5(2), 10.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(Nomor 01).
- Zulkifli. (2020). Pengaruh Inovasi Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Dan Implikasinya Pada Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Labuhan batu Selatan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(1), 68–89.

### Website

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20210531111830-4-249474/pandawa-permudah-layanan-bpjs-kesehatan-tanpa-tatap-muka> (diakses tanggal 20 Oktober 2022)

<https://kaltimtoday.co/begini-cara-manfaatkan-layanan-pandawa-bpjs-kesehatan/>  
(diakses tanggal 20 Oktober 2022)

<https://www.btsmeal-bpjskeskcpalembang.com/> (diakses tanggal 15 Oktober 2022)