

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI WHATSAPP (PANDAWA) PADA BPJS KESEHATAN KOTA PALOPO

1) Kasmad Kamal*, 2)Ulfah Zakiah Drajat, 3)Syahiruddin Syah

1), 2), 3) Universitas Andi Djemma

1)kasmadunanda@gmail.com, 2)ulfahzakiahdrajat@gmail.com,

3)ekosyahir67@gmail.com*

*ekosyahir67@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan pada BPJS Kesehatan Kota palopo, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi layanan PANDAWA di BPJS Kesehatan Kota Palopo, dengan menggunakan teori Karakteristik inovasi Menurut Rogers dalam Sukarmin (2020), yaitu (1) Relative advantage atau keunggulan relatif, (2) Compatibility atau kesesuaian, (3) Complexity atau kerumitan, (4) Trialability atau kemampuan untuk dicoba, dan (5) Observability atau kemudahan diamati. Tipe penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan PANDAWA pada BPJS Kesehatan Kota Palopo sudah berhasil, dimana hal ini dapat diketahui dari lima indikator yang digunakan dalam penelitian ini, bahwa inovasi layanan PANDAWA memiliki keunggulan relatif, dimana masyarakat yang menggunakan layanan ini bisa melakukan hanya melalui smartphone tanpa menunggu antrian di kantor, kemudian memiliki kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan secara cepat, lalu kerumitan hanya terdapat pada masalah teknis dalam menggunakan layanan PANDAWA yaitu masalah jaringan, selanjutnya kemampuan untuk dicoba telah memberikan manfaat bagi masyarakat dalam menggunakan layanan PANDAWA, dan terakhir kemudahan diamati dimana masyarakat sangat mudah dalam menggunakan layanan PANDAWA ini.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, PANDAWA, BPJS

Abstract

This research was carried out at BPJS Health Palopo City, which aims to find out how PANDAWA service innovation is implemented at BPJS Health Palopo City, using the theory of innovation characteristics according to Rogers in Sukarmin (2020), namely (1) Relative advantage or relative advantage, (2) Compatibility or suitability, (3) Complexity or complexity, (4) Trialability or ability to be tried, and (5) Observability or ease of observation. The type of

research used is a descriptive method with a qualitative approach. The results of this research show that the PANDAWA service innovation at BPJS Health Palopo City has been successful, which can be seen from the five indicators used in this research, that the PANDAWA service innovation has relative advantages, where people who use this service can do so only via smartphone. without waiting in line at the office, then it is in line with the needs of people who want to provide services quickly, then the complexity only arises from technical problems in using PANDAWA services, namely network problems, then the ability to try has provided benefits for the community in using PANDAWA services, and finally ease of observation where the community is very It's easy to use this PANDAWA service.

Keywords: Innovation, Public Services, PANDAWA, BPJS

PENDAHULUAN

Setiap Masyarakat Indonesia berhak dalam mendapatkan kesejahteraan masyarakat dalam berbagai bidang. Salah satu aspek dari kesejahteraan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasarnya terletak di bidang sosial yaitu mendapatkan jaminan kesehatan. Pemerintah diharapkan dapat mengembangkan sistem pelayanan jaminan kesehatan yang bermutu dan berkualitas untuk memenuhi jaminan kesehatan masyarakat dalam memenuhi kesejahteraan jiwa dan sosial bagi masyarakat. Jika tidak ditanggapi secara serius, hal ini dapat berpengaruh terhadap pembangunan di suatu negara maupun sumber daya manusia itu sendiri dan akan menimbulkan kerugian dalam bidang ekonomi (Tjandra Yoga Aditama, 2004).

Layanan kesehatan adalah layanan dasar yang menjadi hak masyarakat serta wajib dipenuhi oleh pemerintah di dalam sebuah Negara sebagai penyelenggara Negara, Dasar hukum pemberian layanan kesehatan ini diatur di dalam UU No. 36 tahun 2009, UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, serta di pasal 53 dan 54 tentang UU Kesehatan. Mengingat begitu pentingnya kesehatan di dalam masyarakat, maka sudah seharusnya pemerintah melakukan pelayanan kesehatan secara baik dan maksimal semata-mata guna menciptakan kehidupan masyarakat yang nyaman dan tentram (Indrianingrum & Puspitasari, 2021; Republik, 2011).

Berbagai inovasi telah dilakukan oleh pemerintah guna memberikan layanan kesehatan, salah satunya adalah dengan menghadirkan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Mayori & Narundana, 2021). Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. ASKES (Persero) ditetapkan menjadi BPJS Kesehatan yang mulai beroperasi tanggal 1 Januari 2014 atas perintah UU BPJS. Sejak BPJS Kesehatan beroperasi, terjadi pengalihan program-program pelayanan kesehatan perorangan kepada BPJS Kesehatan (Djamrut, 2015). Diantaranya adalah Kementerian Kesehatan tidak lagi menyelenggarakan

program jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas), Kementerian Pertahanan, Tentara Nasional Indonesia, dan Kepolisian Republik Indonesia tidak lagi menyelenggarakan program pelayanan kesehatan bagi pesertanya, kecuali untuk pelayanan kesehatan tertentu berkaitan dengan kegiatan operasionalnya, yang ditetapkan dengan Peraturan Presiden, serta PT Jamsostek (Persero) tidak lagi menyelenggarakan program jaminan pemeliharaan kesehatan (Hadiansyah, 2011).

Indonesia kini telah mengintegrasikan layanan kesehatan dengan teknologi informasi, guna memudahkan masyarakat dalam menjangkau layanan kesehatan yang efisien dan efektif, Maka Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) akan selalu memberikan inovasi terbaru khususnya dalam memberikan pelayanan dan informasi agar mudah di dapatkan oleh masyarakat (Sagala & Hajad, 2022).

BPJS Kesehatan sebagai salah satu badan atau organisasi milik pemerintah yang menerapkan dan mengembangkan sistem e-Government dalam bidang pelayanan kesehatan. BPJS Kesehatan juga merupakan salah satu organisasi yang didirikan untuk memberikan pelayanan kesehatan berupa asuransi kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia yang berlandaskan pada asas gotong royong dan keadilan.

Menurut Indrajit dalam Wahyuni (2019:3) bahwa e-Government ialah suatu bentuk aplikasi pengerjaan tugas dan tata pelaksanaan pemerintahan dengan menggunakan bantuan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi.

BPJS Kesehatan membuat suatu program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) untuk melaksanakan e-Government yang dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penyediaan layanan digital seperti CHIKA (Chat Assistant JKN), PANDAWA (Pelayanan Administrasi Melalui Whats App), Mobile JKN, Media Sosial resmi BPJS Kesehatan, dan BPJS Kesehatan Care Center 165. Dari beberapa layanan yang ada, peserta BPJS berhak atas keringanan layanan yang diberikan (Sumber data: BPJS Kesehatan).

Salah satu inovasi pada BPJS Kesehatan ialah dengan memanfaatkan kanal layanan digital yaitu PANDAWA (Pelayanan Administrasi Melalui Whats App). PANDAWA merupakan suatu bentuk inovasi pelayanan di BPJS Kesehatan yang berbasis teknologi komunikasi media Whats App. Inovasi pelayanan tersebut menjadi bentuk upaya pemerintah berpartisipasi dan mencegah penyebaran luasan Covid-19 pada beberapa bulan terakhir. Hal tersebut membuat BPJS Kesehatan menghentikan pelayanan administrasi pada saat itu. Hingga sampai saat ini, pelayanan administrasi dapat dilakukan dengan sangat mudah melalui layanan PANDAWA yang telah disediakan oleh BPJS Kesehatan. Melalui layanan tersebut, dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa harus datang ke kantor secara langsung atau non tatap muka .

PANDAWA menyediakan beberapa layanan administrasi yang bisa diakses oleh masyarakat, yaitu pendaftaran peserta baru JKN-KIS, pendaftaran penambahan anggota keluarga, pengaktifan kembali kartu JKN-KIS, perubahan jenis kepesertaan non aktif menjadi PBPU/mandiri, perubahan dan perbaikan data identitas, perubahan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), penonaktifan peserta meninggal dunia, serta perubahan kelas rawat bagi peserta yang belum membayar iuran pertama. Layanan ini dapat diakses melalui Whats App dengan

nomor layanan 08118165165 di hari senin-jumat pukul 08.00-15.00 waktu setempat.

Namun, pada prakteknya masih banyak permasalahan dan kendala pelaksanaannya di Kota Palopo dalam mengakses PANDAWA, mulai dari server Whats App yang sering eror dan slow respon, pendaftaran peserta yang lambat, hingga kurang bagusnya jaringan untuk mengakses PANDAWA pada Whats App. Tidak semua masyarakat Kota palopo dapat langsung memahami cara menggunakan layanan PANDAWA, banyak masyarakat yang lebih memilih mengantri untuk mendapatkan pelayanan langsung di kantor BPJS Kesehatan Kota Palopo. Dalam mengatasi permasalahan yang ada, BPJS Kesehatan selalu melakukan pengembangan terhadap inovasi-inovasi layanannya demi mengikuti perkembangan teknologi informasi berbasis digital (Sejatiningrum ema, 2009). Hal ini dilakukan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan pasti.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, kami tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai inovasi pelayanan PANDAWA pada BPJS kesehatan Kota Palopo melalui penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Whats App (PANDAWA) Pada BPJS Kesehatan Kota Palopo”.

METODE

Tipe dan jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan teknik analisis data Model Miles and Huberman dalam Sugiyono (Sugiono, 2017) yang memiliki empat tahapan yaitu Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan Kesimpulan dan verifikasi. Penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan PANDAWA pada BPJS Kesehatan Kota Palopo yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan mudah dipahami oleh masyarakat.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan atas kebutuhan pelayanan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Lubis, 2022).

Berdasarkan Undang-Undang tersebut, BPJS Kesehatan Kota Palopo merupakan salah satu badan atau organisasi yang dimiliki oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat khususnya pelayanan jaminan kesehatan. Dalam pelaksanaannya, BPJS Kesehatan Kota Palopo dalam memberikan pelayanan tentunya terus meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya adalah dengan menggunakan inovasi PANDAWA (pelayanan Administrasi Melalui Whats App).

BPJS Kesehatan melakukan inovasi pelayanan kepada peserta atau masyarakat dengan memberikan seluruh pelayanan yang ada di BPJS Kesehatan Kota Palopo secara cepat dan efisien cukup menggunakan layanan PANDAWA melalui media Whats App. Seiring dengan perkembangan teknologi, beberapa

inovasi telah hadir dalam pemberian layanan untuk memudahkan segala urusan yang dilakukan oleh masyarakat, salah satunya adalah inovasi PANDAWA .

Selain pelayanan langsung atau tatap muka yang bisa dilakukan oleh masyarakat, pelayanan juga dapat di akses melalui Mobile JKN dan PANDAWA. Mobile JKN dan PANDAWA merupakan inovasi yang dihadirkan oleh BPJS kesehatan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan pengurusan di seluruh Kantor cabang. kedua inovasi ini memiliki kesamaan, namun inovasi PANDAWA jauh lebih efektif dalam melakukan pelayanan administrasi karena hampir sama dengan pelayanan tatap muka secara langsung yang dilakukan di kantor BPJS Kesehatan.

Layanan PANDAWA digunakan oleh masyarakat yang sudah diarahkan atau diajarkan langsung oleh petugas yang ada di kantor untuk kemudahan dalam melakukan pelayanan. Layanan ini masih bisa digunakan oleh masyarakat yang datang langsung ke Kantor BPJS Kesehatan Kota Palopo untuk mengurus seperti pendaftaran peserta mandiri atau perubahan data dengan sangat mudah karena langsung diarahkan oleh petugas yang ada.

Kehadiran layanan PANDAWA pada BPJS Kesehatan Kota Palopo dalam tiga tahun terakhir membuat pelayanan yang ada di kantor cabang sangat terbantu karena dapat mengefisienkan waktu sehingga masyarakat atau peserta yang ingin melakukan pelayanan administrasi tidak perlu lagi mengambil nomor antrian di loket. Layanan ini menggunakan media aplikasi Whats App yang menggunakan sistem balas pesan otomatis pada saat pertama kali menggunakannya dan selanjutnya akan di tindak lanjuti oleh masing-masing petugas di BPJS Kesehatan (Winarto et al., 2020).

Setiap pelayanan administrasi melalui PANDAWA, BPJS Kesehatan Kota Palopo tidak lagi melakukan secara daring oleh petugas melalui Whats App, tetapi sudah terkendali dan langsung terhubung ke server pusat yang dikerjakan oleh Frontliner khusus PANDAWA. Jadi, walaupun sistem layanan PANDAWA saat ini terintegrasi ke pusat, masyarakat atau peserta di BPJS Kesehatan Kota Palopo tetap bisa menggunakan layanan ini dengan cepat dan mudah.

Untuk membahas inovasi pelayanan PANDAWA yang ada di BPJS Kesehatan Kota Palopo, apakah dapat dikatakan berhasil dalam penerapannya kami menggunakan teori karakteristik inovasi Menurut Rogers dalam Sukarmin (2020) yang menyatakan bahwa dalam penerapan inovasi, terdapat lima karakteristik inovasi, yaitu (Ningrum & Nurbaiti, 2023):

1. Relative Advantage atau Keunggulan Relatif

Inovasi dapat dikatakan berhasil apabila dianggap menguntungkan bagi penggunanya. Tingkat keunggulan atau manfaat suatu inovasi dapat diukur dari beberapa aspek, seperti aspek ekonomi, kenyamanan, kemudahan, dan lain-lain. Semakin besar ukuran relatif yang dirasakan bagi penggunanya, maka semakin cepat inovasi tersebut di adopsi atau dikembangkan yang akan memberikan manfaat dalam penggunaannya.

Hasil observasi kami dilapangan menunjukkan bahwa layanan PANDAWA ini bertujuan untuk meningkatkan dan mengefisienkan waktu pelayanan kepada masyarakat, dengan memanfaatkan teknologi komunikasi yang ada. Adapun keunggulan relatif dari inovasi PANDAWA yang ada di BPJS kesehatan Kota

Palopo yaitu masyarakat dapat melakukan pelayanan dengan mudah hanya dengan mengaksesnya melalui aplikasi Whats App secara online dan dimana saja, sehingga masyarakat tidak perlu lagi melakukan antrian di kantor BPJS Kesehatan Kota Palopo.

Dimana masyarakat yang memiliki smartpone bisa mengakses PANDAWA dari rumah saja untuk melakukan pelayanan administrasi maupun informasi yang ada di BPJS Kesehatan Kota Palopo. Dengan memanfaatkan teknologi yang ada, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan, sehingga masyarakat dapat mengefisienkan waktunya untuk bisa mengerjakan hal yang lain. Dengan menggunakan layanan PANDAWA, masyarakat bisa mendapatkan pelayanan seperti yang ada di kantor atau secara tatap muka dengan mengaksesnya melalui smartpone dan tentunya tidak lagi menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Kota Palopo. Misalnya seperti pelayanan administrasi untuk melakukan perpanjangan tanggungan orang tua,

2. Compatibiity atau Kesesuaian.

Kesesuaian adalah derajat dimana inovasi yang dihadirkan dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, aturan, maupun kebutuhan masyarakat. Apabila suatu inovasi yang dikembangkan tidak sesuai dengan nilai-nilai dan aturan yang berlaku, maka inovasi tersebut tidak dapat diadopsi atau digunakan oleh masyarakat.

BPJS Kesehatan Kota Palopo menggunakan layanan PANDAWA untuk kemudahan dalam pemberian layanan, tentunya dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat di era modern saat ini. Dengan adanya smartpone, kini masyarakat dapat melakukan apa saja dan dimana saja. BPJS Kesehatan Kota Palopo memanfaatkan zaman digital dengan menggunakan layanan PANDAWA yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Misalnya masyarakat yang sedang bekerja di kantor atau ditempat mana pun dapat mengakses secara cepat dan mudah (Wulanadary et al., 2019).

Dari hasil penelitian, inovasi layanan PANDAWA sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti membutuhkan informasi yang valid, pelayanan secara cepat, simpel dan lebih mudah sehingga hal ini juga dapat diartikan bahwa layanan PANDAWA telah memiliki keunggulan relatif sesuai dengan teori yang digunakan, seperti yang digunakan dalam penelitian yang relevan dengan penelitian kami.

Selain kesesuaian dalam kebutuhan masyarakat, Inovasi PANDAWA juga sudah sesuai dengan aturan dan norma yang berlaku.

3. Complexity atau Kerumitan

Kompleksitas yaitu derajat dimana suatu inovasi dianggap sulit digunakan dan dipahami oleh pengadopsi atau masyarakat. Setiap inovasi tentu ada yang mudah dimengerti dan digunakan, dan ada pula yang sebaliknya atau sulit dimengerti dan digunakan. Semakin mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat, maka semakin bermanfaat inovasi tersebut diciptakan. Tetapi apabila suatu inovasi sulit

untuk dipahami, maka semakin sulit pula inovasi tersebut diciptakan karena kurang bermanfaat dalam penggunaannya.

Seperti yang dijelaskan pada latar belakang masalah, bahwa kerumitan yang terjadi sesuai dengan observasi penelitian yaitu dalam menggunakan layanan PANDAWA, masalah yang paling sering terjadi adalah masalah teknis, yaitu jaringan. Apabila masyarakat yang ingin menggunakan layanan PANDAWA, mereka harus memiliki jaringan yang stabil dan bagus agar feedback yang didapatkan dari pelayanan PANDAWA bisa dengan cepat tanpa menunggu lama.

4. Trialability atau Kemampuan Untuk Dicoba

Trialabilitas atau trialability yaitu suatu inovasi yang dapat dicoba atau tidaknya bagi penggunanya. Kemampuan untuk dicoba atau trialabilitas adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba dalam batas tertentu, apakah inovasi tersebut mampu menunjukkan keunggulannya. Apabila suatu inovasi telah berhasil diuji coba dan terdapat keunggulan, maka inovasi tersebut mudah dan cepat untuk diciptakan. Kemampuan untuk diuji coba juga bertujuan untuk mengetahui ketidakpastian, apakah inovasi tersebut layak digunakan atau tidak dalam penerapannya.

PANDAWA sudah beberapa kali diuji cobakan atau beberapa kali pengembangan yang dilakukan dengan vendor tertentu. Hal ini sesuai dengan tujuan utama diciptakannya inovasi layanan PANDAWA yaitu untuk kecepatan dan kemudahan pelayanan (Wiranata & Kristhy, 2022). Menurutnya, layanan PANDAWA ini masih sangat diminati oleh sebagian masyarakat yang menggunakan PANDAWA, karena untuk menggunakannya sangat mudah dan cepat. Namun, seiring berjalannya waktu, layanan ini belum bisa dipastikan apakah akan bisa dipakai seterusnya oleh masyarakat atau tidak.

Layanan PANDAWA telah berhasil diuji coba dan memiliki manfaat dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Dalam menggunakan layanan PANDAWA, sangat memudahkan bagi peserta atau masyarakat yang ingin mengurus di BPJS Kesehatan karena hanya dengan menggunakan smartphone, bisa mendapatkan pelayanan dengan sekali klik saja, hal ini membuat layanan PANDAWA masih sangat diminati oleh para penggunanya.

5. Observability atau Kemudahan Diamati

Kemudahan diamati adalah derajat dimana hasil dari suatu inovasi dapat dilihat oleh penggunanya. Semakin mudah dilihat hasil dari sebuah inovasi oleh orang lain, maka semakin bermanfaat inovasi tersebut diciptakan. Dengan kemampuan kemudahan diamati, akan mendorong penggunanya untuk memberikan penilaian apakah inovasi itu mampu meningkatkan kemudahan dalam hal pelayanan atau tidak.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, beberapa masyarakat yang datang ke kantor BPJS Kesehatan Kota Palopo di edukasi oleh petugas untuk menggunakan layanan PANDAWA. Sebagian masyarakat atau peserta BPJS yang datang langsung ke kantor lebih senang mendapatkan pelayanan secara langsung atau tatap muka dan sebagian juga mau untuk di edukasi menggunakan layanan PANDAWA. Sedangkan, bagi peserta atau masyarakat yang mengetahui adanya

layanan PANDAWA, mereka tidak lagi datang ke kantor BPJS Kesehatan Kota Palopo karena sudah di edukasi oleh petugas saat datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan.

Inovasi layanan PANDAWA memiliki kemudahan diamati oleh para penggunanya, dengan hal ini sangat bermanfaat dan mudah digunakan oleh masyarakat pada umumnya, apalagi zaman saat ini teknologi sangat berkembang pesat sehingga segala sesuatu yang dilakukan dapat terlaksana dengan mudah, cepat, dan aman melalui *smartphone*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari lima karakteristik inovasi menurut Rogers yang digunakan dalam penelitian ini yaitu (1) relative advantage atau keunggulan relatif, (2) compatibility atau kesesuaian, (3) complexity atau kerumitan, (4) trialability atau kemampuan untuk dicoba, dan (5) Observability atau kemudahan diamati, untuk menganalisis penerapan inovasi PANDAWA yang ada di BPJS Kesehatan Kota Palopo, maka kami dapat menyimpulkan bahwa inovasi layanan PANDAWA dalam pemberian layanan kepada masyarakat atau peserta BPJS Kesehatan di kantor BPJS Kesehatan Kota Palopo sudah berhasil.

Dengan adanya inovasi layanan PANDAWA yang digunakan masyarakat pada BPJS Kesehatan Kota Palopo, dapat memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan administrasi karena tidak lagi datang ke kantor untuk menunggu antrian. Layanan PANDAWA memiliki keunggulan dimana peserta atau masyarakat yang menggunakan layanan ini tidak perlu lagi datang ke kantor BPJS agar mendapatkan pelayanan administrasi, hal ini dikarenakan sangat mudah dalam mengaksesnya dan pelayanan yang diakses melalui PANDAWA sama dengan pelayanan yang didapatkan secara langsung atau tatap muka, dan sangat mengefisienkan waktu untuk melakukan pekerjaan lain. Selain layanan administrasi, masyarakat juga mendapatkan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan dalam mengakses layanan PANDAWA.

REFERENSI

- Aini, D. N., & Kurboyo, J. R. A. (2019). Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Puskesmas Arjasa Kabupaten Situbondo. *ACTON*, 15(1), 1–13.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486. <https://adoc.pub/inovasi-pelayanan-publik-di-kecamatan-sungai-kunjang-kota-sa.html%0Ahttps://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1373>
- Hadiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. [http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf)
- Indrianingrum, I., & Puspitasari, I. (2021). Evaluasi Proses Sistem Rujukan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Fasilitas

- Kesehatan Tingkat Pertama (Fktp) Kabupaten Jepara. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 12(1), 78.
<https://doi.org/10.26751/jikk.v12i1.930>
- Lubis, B. (2022). Tata Kelola Pemerintahan Daerah Yang Inovatif dan Kolaboratif Dimasa Pandemi Covid 19 di Kota Cimahi. *Jurnal Media Birokrasi*, 67–76.
- Mayori, Z., & Narundana, V. T. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 2(1).
- Ningrum, L. D., & Nurbaiti, N. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sibisa Online di Disdukcapil Kota Medan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 3859–3869.
- Republik, I. (2011). *Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta : Indonesia. Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Republik Indonesia.
- Sagala, R. B., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1).
- Sejatiningrum ema. (2009). Setijaningrum, Erna. “Inovasi Pelayanan Publik.” (2009). In *Jurnal Pelayanan Publik*. PT. Medika Aksara Globalindo. [https://repository.unair.ac.id/97696/%0Ahttps://repository.unair.ac.id/97696/7/22A_Inovasi Pelayanan Publik_OK.pdf](https://repository.unair.ac.id/97696/%0Ahttps://repository.unair.ac.id/97696/7/22A_Inovasi_Pelayanan_Publik_OK.pdf)
- Sugiono, P. D. (2017). Metode penelitian kualitatif kuantitatif dan R&D. *Yogyakarta: Auareta*.
- Tjandra Yoga Aditama. (2004). Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi kedua. In *Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Winarto, W., Wijayanti, M. T., & Ummahati, L. (2020). Inovasi pelayanan kesehatan berbasis elektronik melalui sistem informasi kesehatan nasional online dan primary care BPJS di dinas kesehatan kota malang. *Prosiding Simposium Nasional''Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Indusri 4. O''*, 493–511.
- Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(1), 208–218.
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98–107.