

**KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN CABANG PADANG DALAM
MENSOSIALISASIKAN APLIKASI *MOBILE* JKN KEPADA
PESERTA JKN-KIS KOTA PADANG**

SKRIPSI

Oleh:

MUHAMMAD RAVEL SATRIA
1810862010



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

**KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN CABANG PADANG DALAM
MENSOSIALISASIKAN APLIKASI *MOBILE* JKN KEPADA
PESERTA JKN-KIS KOTA PADANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu (S1) Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andalas



Oleh:

MUHAMMAD RAVEL SATRIA
1810862010

Pembimbing:

Dr. Ernita Arif, M.Si
Novi Elian, M.Si

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

ABSTRAK

KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN CABANG PADANG DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI *MOBILE* JKN KEPADA PESERTA JKN-KIS KOTA PADANG

Oleh:

Muhammad Ravel Satria
1810862010

Dosen Pembimbing:

Dr. Ernita Arif, M.Si

Novi Elian, M.Si

BPJS Kesehatan Cabang Padang merupakan badan hukum publik yang bertugas menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) kepada peserta JKN-KIS Kota Padang. BPJS Kesehatan Cabang Padang turut beradaptasi dengan sistem teknologi informasi dan komunikasi dengan menghadirkan inovasi kanal layanan tanpa tatap muka aplikasi *Mobile* JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan komunikasi inovasi pelayanan publik BPJS Kesehatan Cabang Padang dalam mensosialisasikan aplikasi *Mobile* JKN kepada peserta JKN-KIS Kota Padang dan mendeskripsikan proses adopsi inovasi aplikasi *Mobile* JKN oleh peserta JKN-KIS Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan paradigma post-positivisme. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi aplikasi *Mobile* JKN menjadi transformasi digital yang membantu BPJS Kesehatan Cabang Padang dengan memberikan pelayanan administrasi dan informasi secara *online* yang lebih menghemat waktu, biaya, dan pikiran peserta JKN-KIS Kota Padang. Saluran komunikasi yang dikelola menggunakan komunikasi kelompok, komunikasi interpersonal dan komunikasi massa. Sejak dirilis pada tahun 2017, jumlah pengguna aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 123.376 pengguna. Sistem sosial aplikasi *Mobile* JKN melibatkan pihak internal seperti BPJS Kesehatan kantor pusat, BPJS Kesehatan cabang Padang, dan *Brand Ambassador* Ade Rai. Adapun pihak eksternal seperti fasilitas kesehatan, Organisasi Pemerintah Daerah (OPD), perguruan tinggi, badan usaha swasta, organisasi masyarakat, dan media elektronik lokal. Proses adopsi inovasi aplikasi *Mobile* JKN oleh peserta JKN-KIS Kota Padang menunjukkan adanya penerimaan dan penolakan. Aplikasi *Mobile* JKN mudah diterima dan dipahami oleh peserta JKN-KIS Kota Padang yang merasa tertarik dan nyaman dengan layanan digital. Aplikasi *Mobile* JKN sulit diterima oleh sebagian peserta JKN-KIS Kota Padang yang memiliki keterbatasan kemampuan dalam mengelola *smartphone*.

Kata Kunci: Adopsi Inovasi, Aplikasi *Mobile* JKN, BPJS Kesehatan Cabang Padang, Komunikasi Inovasi.

ABSTRACT

THE COMMUNICATION INNOVATION ON PUBLIC SERVICES OF HEALTHCARE AND SOCIAL SECURITY AGENCY (BPJS KESEHATAN) PADANG BRANCH IN SOCIALIZING THE JKN MOBILE APPLICATION TO JKN-KIS PARTICIPANTS IN PADANG CITY

By:

Muhammad Ravel Satria

1810862010

Supervisors:

Dr. Ernita Arif, M.Si

Novi Elian, M.Si

BPJS Kesehatan of Padang branch is public legal institution that held National Health Insurance (JKN) program to JKN-KIS participants in Padang city. In order to optimize public services, BPJS Kesehatan of Padang branch also adapts to information and communication technology systems by presenting innovation of service channel without face to face contact through mobile JKN application. This research is determine to describe of the communication innovation on public services of BPJS Kesehatan of Padang branch on socializing Mobile JKN application to JKN-KIS participants in Padang city and to describe process of adoption and innovation of mobile KN application by JKN-KIS participants in Padang city. This research use qualitative research with case study approach. The data collection technique that used is interview, observation, and documentation. The result of this research show that innovation of mobile JKN application become digital transformation that help BPJS Kesehatan of Padang branch to provide online administration services and information to JKN-KIS participants in Padang city that more efficient in time, cost, and thoughts. Communication channel are managed by using group communication, interpersonal communication and mass communication. Since its release in 2017, total participants of Mobile JKN application are 123.376 users. Social system involved in the process of innovation and diffusion on Mobile JKN application involves internal parties such as BPJS Kesehatan head office, BPJS Kesehatan of Padang branch and Ade Rai as brand ambassador. The external party that involves is health facility, Local Government Organization (OPD), university, private enterprises, community organizations, and local media online. The process of adopting the JKN Mobile application innovation by JKN-KIS participants in Padang City shows acceptance and rejection. The JKN Mobile Application is easily accepted and understood by JKN-KIS participants in Padang City who feel interested and comfortable with digital services. The Mobile JKN application is difficult for some JKN-KIS participants in Padang City to accept, who have limited ability to manage smartphones.

Keywords: Adoption and innovations, Mobile JKN application, BPJS Kesehatan Padang branch, The communication innovation.