

**PENGALAMAN PASIEN TERHADAP INOVASI PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI *MOBILE* JKN DI PUSKESMAS SEI JANG KOTA
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



**FATHUR RAHMAN RAMADHAN
NIM.2205020088**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

**PENGALAMAN PASIEN TERHADAP INOVASI PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI *MOBILE* JKN DI PUSKESMAS SEI JANG KOTA
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



**FATHUR RAHMAN RAMADHAN
NIM.2205020088**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

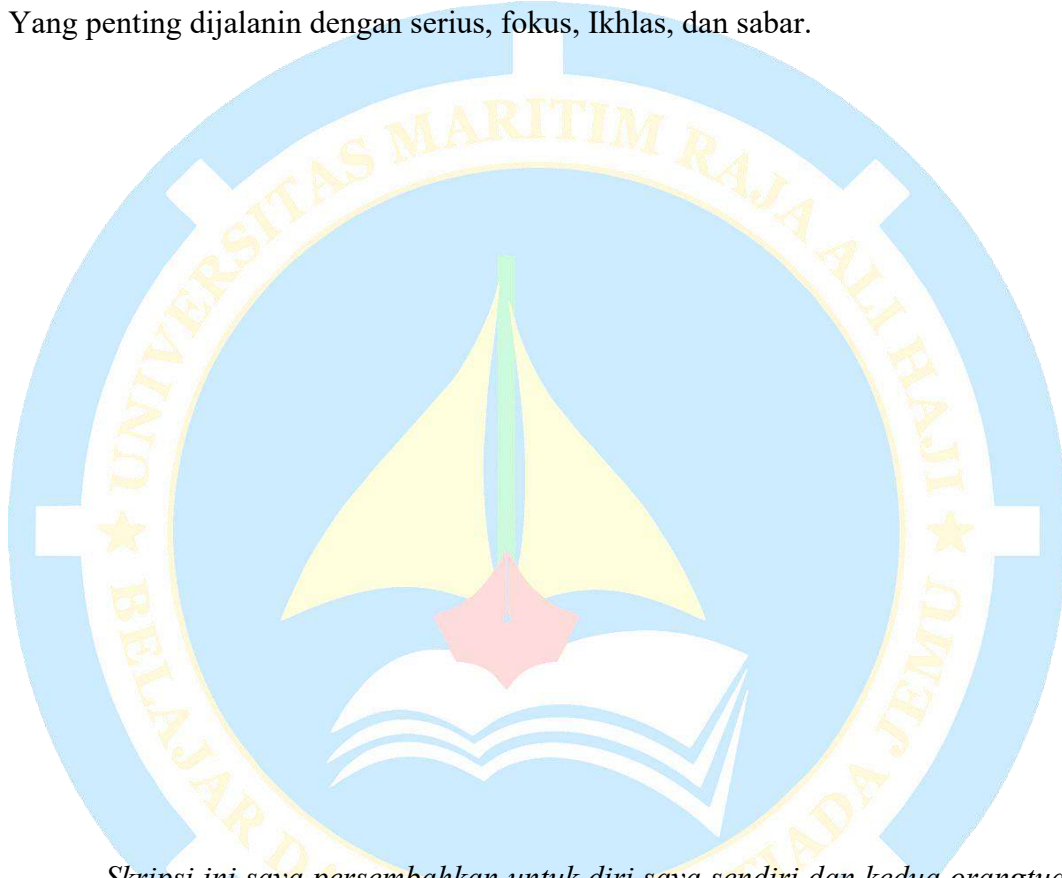
LEMBAR PERSEMBAHAN

Motto

Skripsi ini hasil dari sebuah proses yang sangat panjang

Nikmati aja setiap proses nya

Yang penting dijalani dengan serius, fokus, Ikhlas, dan sabar.



Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri dan kedua orangtua saya Yaitu Agustiar (Bapak) dan Erniyusnita (Ibu) yang selalu memberikan do'a serta dukungan penuh dalam setiap langkah saya, serta keluarga besar dan orang-orang yang saya sayangi atas doa dan dukungannya yang sangat luar biasa. Terimakasih atas semua cinta yang telah diberikan kepada saya selama saya berproses.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fathur Rahman Ramadhan
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020088
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : "Pengalaman Pasien Terhadap Inovaasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Mobile* JKN Di Puskesmas Sei Jang Kota Tanjungpinang"

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 19 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,



FATHUR RAHMAN RAMADHAN
NIM. 2205020088

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fathur Rahman Ramadhan

Nomor Induk Mahasiswa 2205020088

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Judul Skripsi : "Pengalaman Pasien Terhadap Inovaasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Mobile JKN* Di Puskesmas Sei Jang Kota Tanjungpinang"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji

Dewan Penguji,

1. Okky Rizki Azizi, M.A.P. Ketua (.....)
NIP/NIDN. 199110212022031008
2. Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., M.P.A. Anggota 1 (.....)
NIP/NIDN. 198307022014041002
3. Firman, ST., M.A.P. Anggota 2 (.....)
NIP/NIDN. 198710032020121001
4. Chaerey Ramba Sholeh, S.A.P., M.A.P. Anggota 3 (.....)
NIP/NIDN. 1992110220201211003
5. Dedy Afrizal, S.Sos., M.Si., Ph.D. Anggota 4 (.....)
NIP/NIDN. 198605262025061001

Disahkan Oleh:

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S. Sos., IMAS.
NIP. 198207072015041002

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Fathur Rahman Ramadhan
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020088
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pengalaman Pasien Terhadap Inovasi Pelayanan
Publik Melalui Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas
Sei Jang Kota Tanjungpinang.

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 04-06-2026...
Pembimbing Utama,



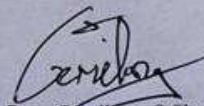
Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., MPA
NIP. 198307022014041002

Menyetujui, tanggal: 04-06-2026...
Pembimbing Pendamping,



Firman, ST., M.A.P
NIP. 198710032020121001

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Reza Gomilang, S.Si., M.A.B
NIP. 199706182024061002

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

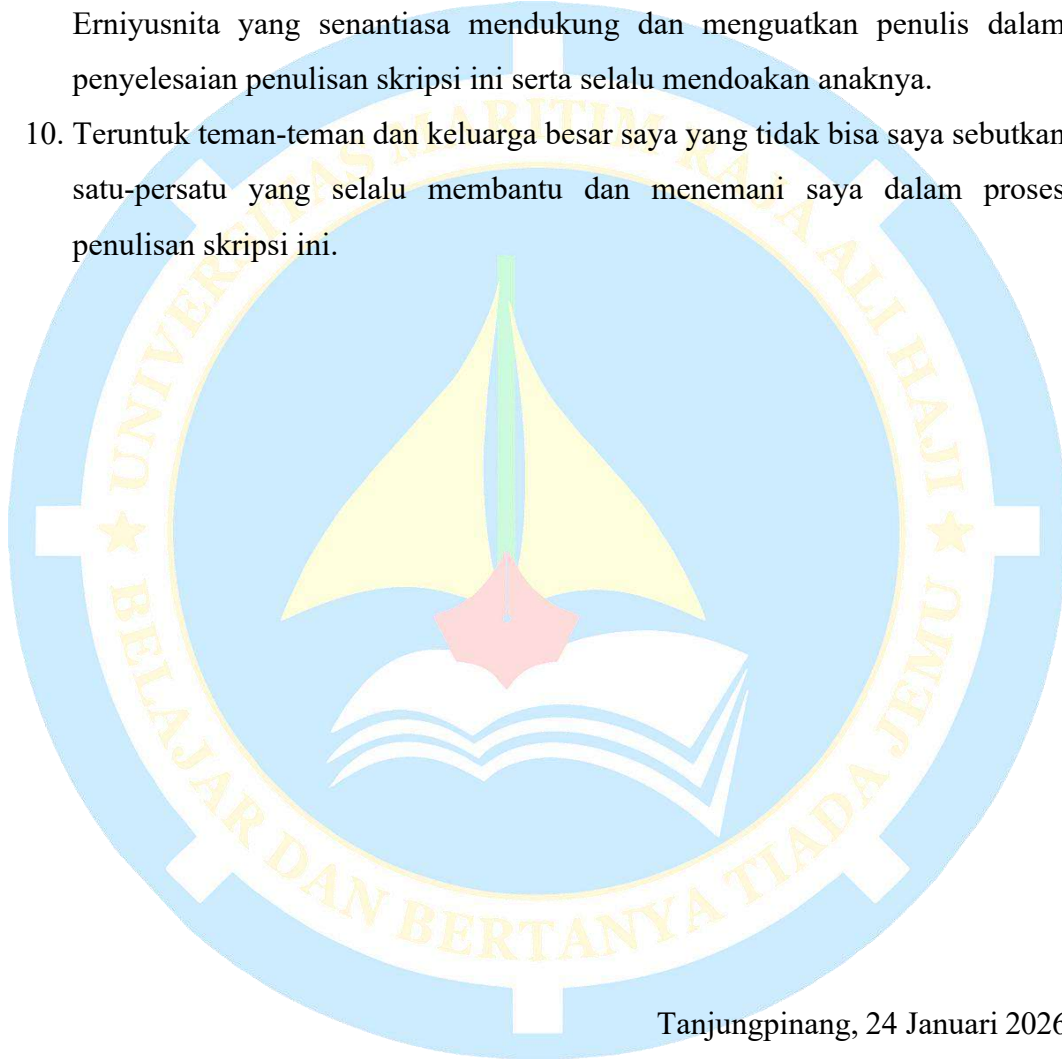
Puji Syukur Senantiasa tercurahkan atas kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan kesempatan sehingga penulis mampu menuntaskan skripsi ini yang berjudul **“Pengalaman Pasien Terhadap Inovaasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Mobile* JKN Di Puskesmas Sei Jang Kota Tanjungpinang”** dengan tetap waktu.

Sholawat beriringan salam tidak lupa penulis haturkan kepada baginda nabi besar Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini sebagai perwujudan penulis dalam rangka memenuhi syarat demi mendapatkan gelar strata-1 pada keilmuan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tentu, dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang terlibat membantu penulis sampai pada tahap yang dinantikan ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dharma Syakti, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.sos., IMAS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Firman, S.T., M.A.P sebagai koordinator prodi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan dukungan perkuliahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Imam Yudhi Prastya, S.IP., M.P.A sebagai dosen pembimbing utama saya yang telah memberikan untuk membantu dan memberi arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Firman, S.T., M.A.P sebagai dosen pembimbing pendamping saya yang telah meluangkan waktu mengarahkan saya dalam kepenulisan skripsi sesuai dengan pedoman yang ditetapkan.
6. Bapak Okky Rizki Azizi, M.A.P sebagai Ketua Penguji penelitian ini karena telah membantu banyak dalam membenahi skripsi ini sehingga menjadikan penelitian ini menjadi berkualitas dan mampu memberikan kontribusi bermanfaat.

7. Seluruh dosen dan staf program Ilmu Administrasi Negara yang telah membantu dan membimbing selama perkuliahan.
8. Pemangku kepentingan yang telah meluangkan waktu untuk membantu selama penelitian: Puskesmas Sei Jang Kota Tanjungpinang Dan Kantor BPJS Kesehatan Kota Tanjungpinang.
9. Teruntuk kedua orangtua saya yang tercinta yaitu Bapak Agustiar dan Ibu Ernyusnita yang senantiasa mendukung dan menguatkan penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini serta selalu mendoakan anaknya.
10. Teruntuk teman-teman dan keluarga besar saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang selalu membantu dan menemani saya dalam proses penulisan skripsi ini.



Tanjungpinang, 24 Januari 2026

Fathur Rahman Ramadhan
NIM. 2205020088

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Fathur Rahman Ramadhan
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020088
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengalaman Pasien Terhadap Inovaasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Mobile JKN Di Puskesmas Sei Jang Kota Tanjungpinang”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang
Pada tanggal : 14 Juli 2016



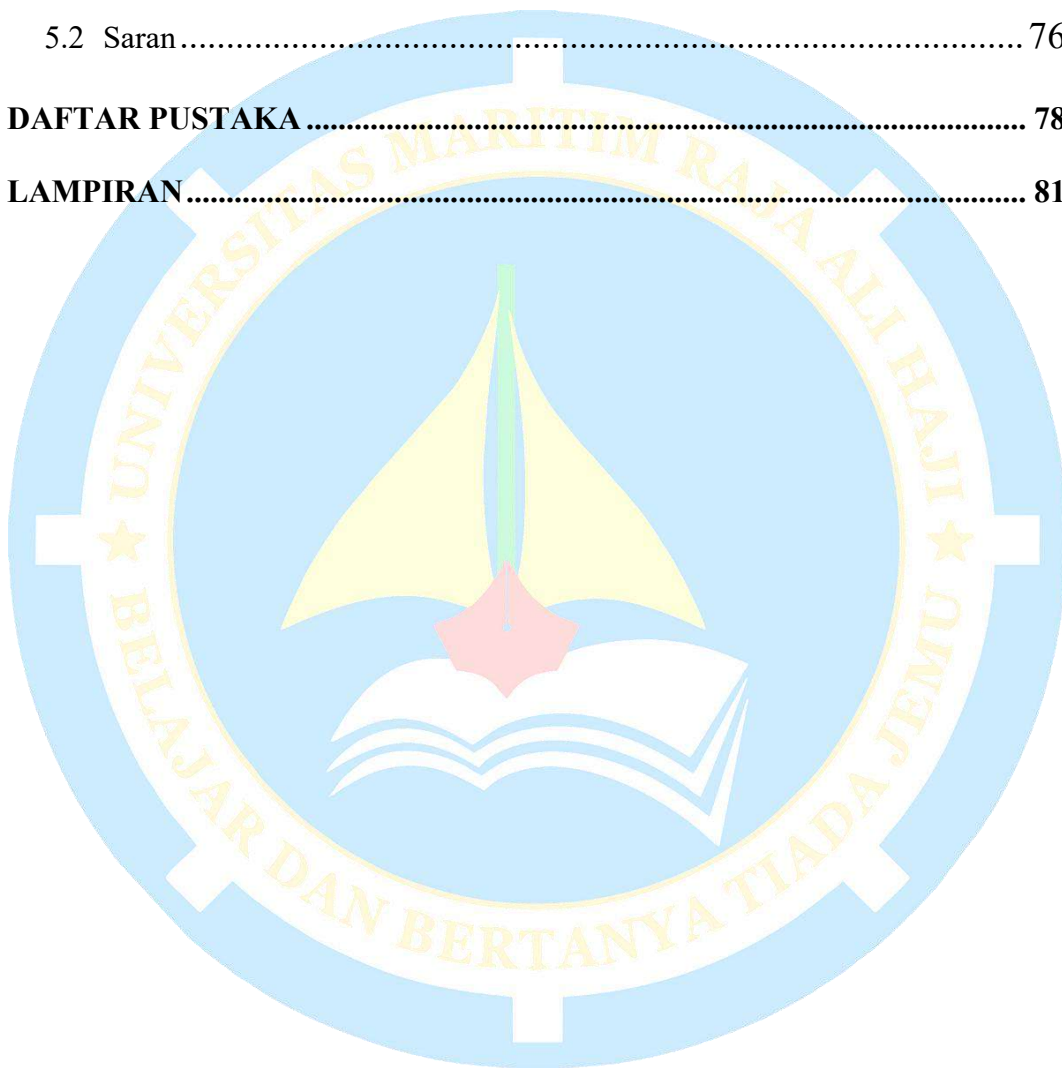
FATHUR RAHMAN RAMADHAN
NIM.2205020088

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERTANYAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9

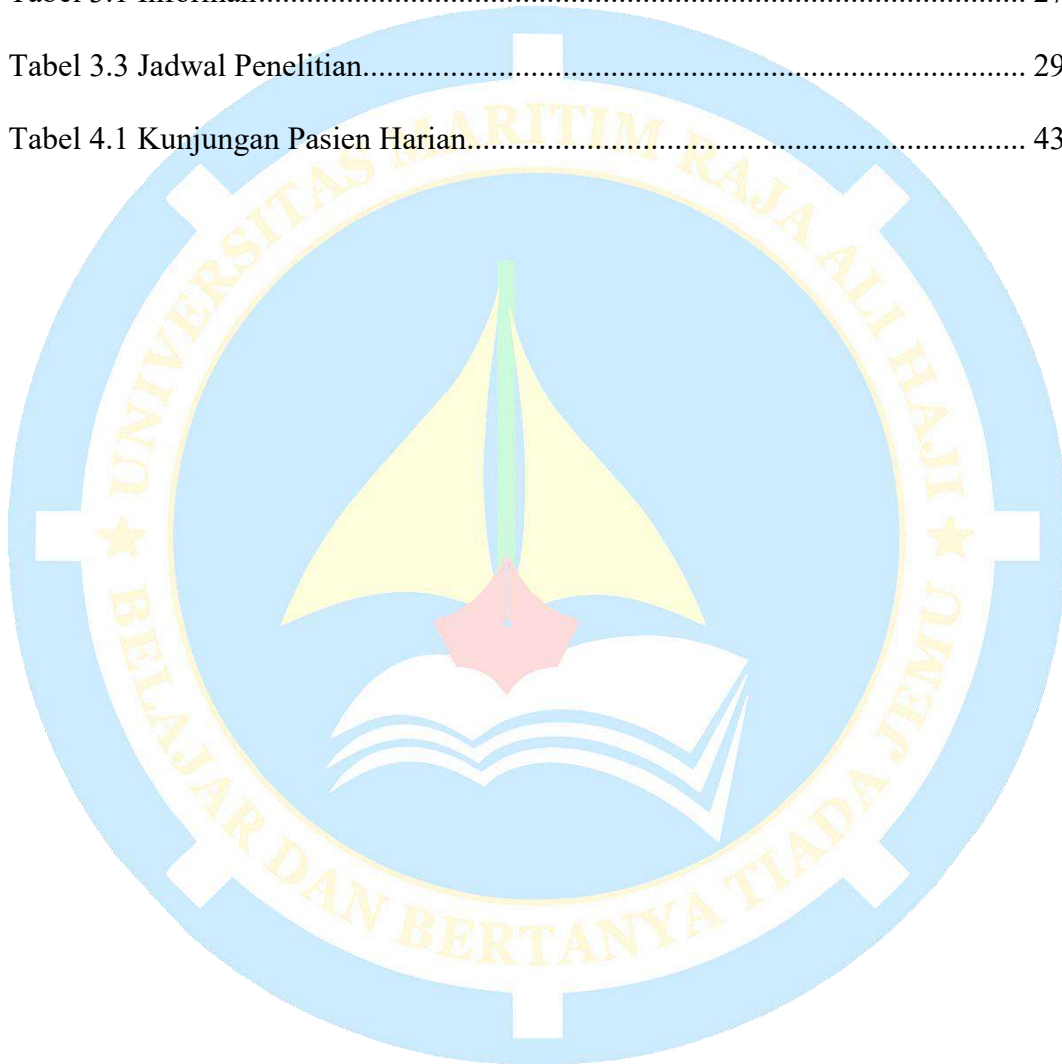
2.2 Kerangka Teori	11
2.2.1 Pelayanan Publik.....	11
2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	13
2.2.3 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>	15
2.3 Kerangka Pemikiran	19
2.4 Definisi Konsep	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Pendekatan Penelitian	23
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	23
3.2.1 Objek Penelitian.....	23
3.2.2 Lokasi Penelitian.....	24
3.3 Fokus Penelitian.....	24
3.4 Sumber Data.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Informan.....	27
3.7 Teknik Analisa Data	28
3.8 Jadwal Penelitian.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PENJELASAN	30
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	30
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas.....	30

4.1.2 Gambaran Umum Kantor Cabang BPJS.....	33
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	36
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.2 Konsep Operasional	22
Tabel 3.1 Informan.....	27
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Kunjungan Pasien Harian.....	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1 Puskesmas Sei Jang.....	30
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Sei Jang.....	33
Gambar 4.3 Kantor Cabang BPJS Kesehatan Tanjungpinang.....	34
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Kantor Cabang BPJS Kesehatan.....	36
Gambar 4. 5 Kondisi Antrean Pasien.....	44
Gambar 4.6 Tampilan Fitur Mobile JKN.....	48
Gambar 4.7 Banner BPJS Tanjungpinang	59
Gambar 4.8 Kondisi Fasilitas Pendukung Mobile JKN.....	68

