

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

**Oleh
Fathur Rahman Ramadhan
NIM. 2205020088**

ABSTRAK

Pengalaman pasien dalam penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN merupakan pengalaman yang dirasakan pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan digital sebagai inovasi pelayanan publik di Puskesmas Sei Jang Kota Tanjungpinang. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan pengalaman pasien dalam penggunaan aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan aspek ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif-deskriptif dengan penumpukan data dan wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Mobile* JKN mampu meningkatkan efektivitas dan kemudahan akses pelayanan kesehatan melalui pendaftaran dan antrean online, namun pemanfaatannya masih dipengaruhi oleh tingkat literasi digital pengguna, dukungan sosial dari keluarga dan petugas kesehatan, serta ketersediaan fasilitas pendukung. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi bagi pasien, khususnya lansia, serta perbaikan infrastruktur pendukung seperti jaringan internet, akses Wi-Fi, dan stabilitas sistem aplikasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan digital.

Kata kunci: Pengalaman Pasien, *Mobile* JKN, Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi.

***PATIENT EXPERIENCES ON PUBLIC SERVICE INNOVATION
THROUGH THE JKN MOBILE APPLICATION AT THE SEI JANG
HEALTH CENTER, TANJUNGPINANG CITY***

By
Fathur Rahman Ramadhan
NIM. 2205020088

ABSTRACT

The patient experience in using the JKN Mobile Application is the experience felt by patients in utilizing digital health services as a public service innovation at the Sei Jang Community Health Center, Tanjungpinang City. This research aims to understand and describe patients' experiences in using the Mobile JKN application based on aspects of performance expectations, business expectations, social influences and facilitating conditions. The method used is a qualitative-descriptive approach with data collection and in-depth interviews, and documentation studies. The analysis results show that Mobile JKN is able to increase the effectiveness and ease of access to health services through online registration and queuing, however its use is still influenced by the user's digital literacy level, social support from family and health workers, and the availability of supporting facilities. This research recommends increasing socialization and assistance in using applications for patients, especially the elderly, as well as improving supporting infrastructure such as internet networks, Wi-Fi access, and stability of application systems to improve the quality of digital health services.

Keywords: Patient Experience, Mobile JKN, Performance Expectations, Effort Expectations, Social Influence, Facilitating Conditions.