

**EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (JKN) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
TANDUN NUSA LIMA MEDIKA**

SKRIPSI

OLEH :

FRANSISKA DEVADA SIHOTANG

198520107



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)12/10/23

**EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (JKN) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
TANDUN NUSA LIMA MEDIKA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

Oleh :

FRANSISKA DEVADA SIHOTANG

198520107

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Fransiska Devada Sihotang

Npm : 198520107

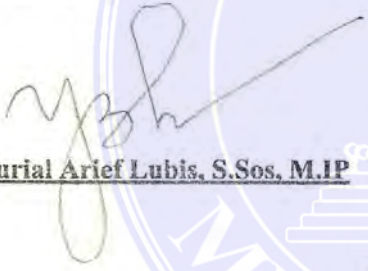
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

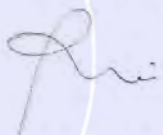
Judul : Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II


Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.IP


Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.IPol

Menyetujui

Dekan Fakultas Isipol

Ka. Prodi Administrasi Publik



Dr. Effati Juliana Hasibuan, M.Si



Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

Tanggal Lulus: 7 September 2023

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan, bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah di tuliskan sumbernya dengan jelas, sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar sarjana yang saya peroleh atau sanksi-sanksi lainnya, sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 7 September 2023



Fransiska Devada Sihotang
198520107

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fransiska Devada Sihotang
NPM : 198520107
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul : Efektivitas Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika, beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, 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 saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 7 September 2023

Yang menyatakan,


Fransiska Devada Sihotang

ABSTRAK

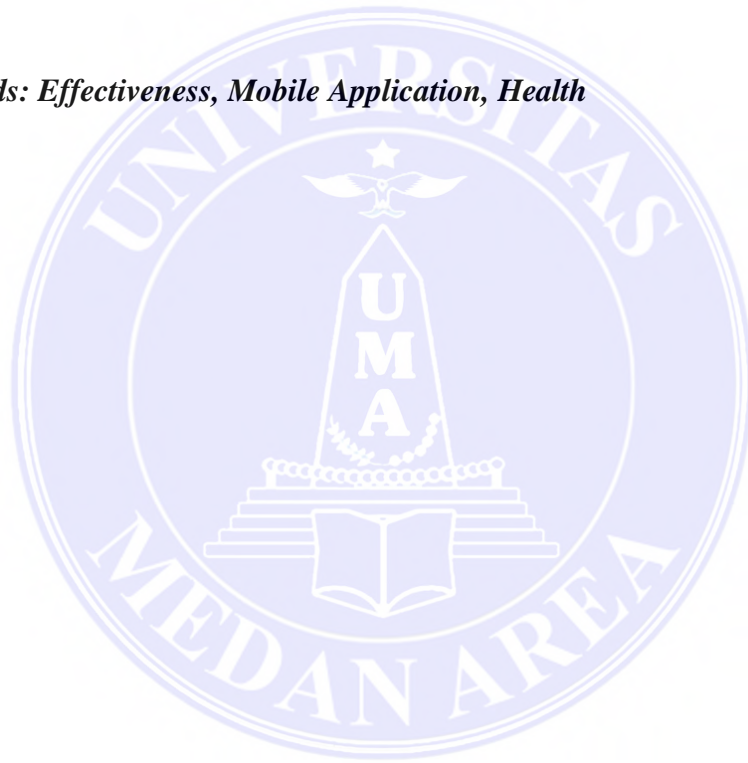
Permasalahan masyarakat masih banyak yang belum mengenal dan kurang paham dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan, dan apa saja faktor penghambat aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan dengan menggunakan teori Sutrisno metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika belum efektif dilihat dari indikator pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Adapun hambatan yang terjadi dalam Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tandun, yaitu kurangnya pengetahuan menyebabkan ketidakpahaman, dan belum maksimalnya pemahaman masyarakat terhadap Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional(JKN), dan kurang memadainya jaringan/sinyal, sehingga menghambat dalam menggunakan aplikasi mobile JKN.

Kata Kunci : Efektivitas, Aplikasi Mobile, Kesehatan

ABSTRACT

This research determines the effectiveness of the National Health Insurance Mobile Application in Improving BPJS Health Services and the inhibiting factors for the JKN mobile application in improving BPJS Health services. This research method is descriptive qualitative and data collection techniques used observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate the right target, timely, goal achievement, and real change. The obstacles that occur are the lack of knowledge causing misunderstanding and not maximal understanding of the community about the National Health Insurance Mobile Application, and the lack of adequate signals that hinder the use of the application.

Keywords: Effectiveness, Mobile Application, Health



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Fransiska Devada Sihotang, anak dari Bapak Lamhot Parsaoran Sihotang dan ibu Romauli Siallagan. Lahir di Tandun pada 04 November 2001. Penulis merupakan anak ke 1 dari 4 bersaudara.

Pada tahun 2019, penulis lulus dari SMK Manajemen Penerbangan Pekanbaru dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan Studi Strata Satu (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan, penulis mengikuti organisasi kampus, yaitu Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik (HIMAP) periode 2022-2023 menjabat di HIMAP sebagai Anggota Bidang Perencanaan dan Pengendalian Aspirasi Mahasiswa . Penulis mengikuti Kampus Mengajar dari Kampus Merdeka Kemendikbud selama 5 bulan dari Agustus 2022 sampai Desember 2023.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan kasih karunia, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat menuju sidang meja hijau dalam menyelesaikan Program Studi Strata (S-1) di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan serta saran dari semua pihak yang membantu. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr Effiati Hasibuan, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.
5. Bapak Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.IP selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, pikiran dan memberikan masukan serta membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

6. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku Dosen Pembimbing 2 dalam penyusunan skripsi yang telah membantu dan membimbing saya dalam penyusunan skripsi.
7. Ibu Dra Nurhayati Harahap, M.AP selaku sekretaris pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
8. Yang tersayang dan istimewa orang tua yang paling saya cintai Lamhot Sihotang dan Romauli Siallagan, dan Adik- adik saya tersayang Agnes Sihotang, Alfonsa Sihotang, Eka Sihotang yang selalu memberikan motivasi, doa, serta dukungan penuh kepada peneliti.
9. Bapak dan ibu dosen di Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan ilmu dan informasi selama proses belajar- mengajar dalam materi perkuliahan. Serta staf dan pegawai Universitas Medan Area yang telah mmeberikan informasi dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada bapak dr. Tommy Kirana selaku kepala Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika serta pegawai Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika lainnya, yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi yang saya butuhkan selama riset di RS. Tandun.
11. Kepada teman saya Brigita Sinaga yang sudah meluangkan waktunya buat saya dalam pengumpulan data.
12. Kepada teman- teman semua Dosma Manalu, Lamria Manalu, Marina Sianturi yang sudah menemani saya dalam suka dan duka dalam penyusunan skripsi ini, dan telah memberikan semangat dalam

penyusunan skripsi ini.

13. Kepada keluarga Besar Pomparan Op. Grace dan Pomparan Op. Deva yang sudah memberikan saya dukungan dan doa selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
14. Kepada semua sepupu- sepupu saya yang sudah menemani saya selama perkuliahan dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi saya.
15. Seluruh teman seangkatan 2019 Administrasi Publik kelas A, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat kepada penulis kurang lebih empat tahun bersama- sama selama menjalani perkuliahan di Universitas Medan Area.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang peneliti miliki, peneliti menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan memberikan masukan bagi peneliti selanjutnya.

Medan, 7 September 2023

Peneliti

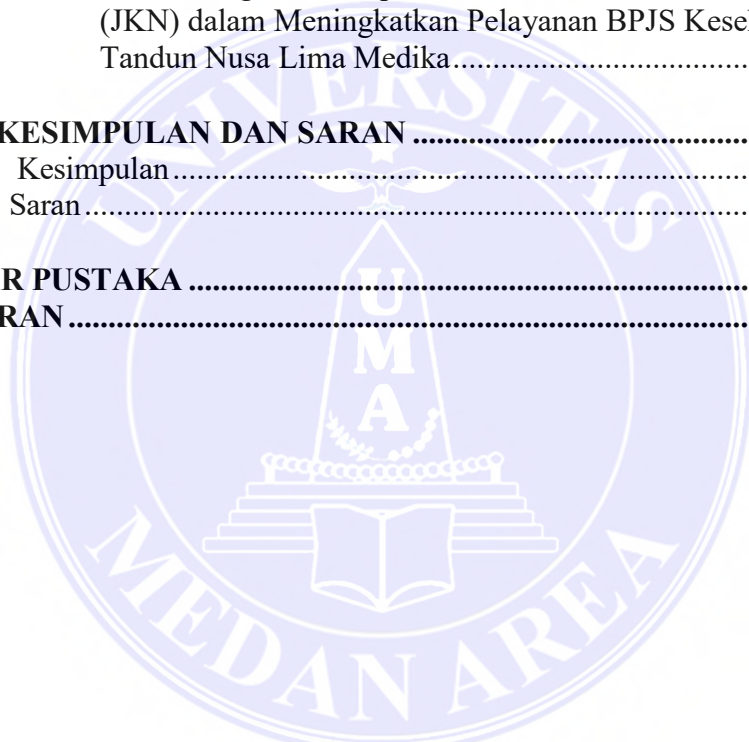
Fransiska D Sihotang

NPM. 19852010

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Efektivitas	7
2.1.1 Pengertian Efektivitas.....	7
2.1.2 Aspek Aspek Efektivitas	8
2.2 Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	9
2.2.1 Kelembagaan	10
2.2.2 Kepesertaan	10
2.3 Pengertian Jaminan Kesehatan	14
2.4 Definisi Pelayanan Kesehatan	16
2.5 Pengertian BPJS Kesehatan	17
2.6 Penelitian Terdahulu	20
2.7 Kerangka Berpikir	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.2.1 Lokasi Penelitian	26
3.2.2 Waktu Penelitian	26
3.3 Informan Penelitian.....	27
3.3.1 Informan Kunci	27
3.3.2 Informan Utama	27
3.3.3 Informan Pendukung	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4.1 Observasi	28
3.4.2 Wawancara	29
3.4.3 Dokumentasi.....	29
3.5 Teknik Analisis Data	29
3.5.1 Pengumpulan Data	30
3.5.2 Reduksi Data	30

3.5.3 Penyajian Data.....	30
3.5.4 Pengambilan Kesimpulan.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Penelitian.....	32
4.1.1 Deskripsi Sejarah dan Struktur Rs. Tandun Nusa Lima Medika.....	32
4.1.2 Visi & Misi Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika.....	34
4.1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Tandun PT Nusalima Medika.....	35
4.2 Pembahasan Penelitian.....	43
4.2.1 Efektivitas Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di RS Tandun Nusa Lima Medika.....	43
4.2.2. Faktor Penghambat Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rs. Tandun Nusa Lima Medika.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	67



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	26
Tabel 3.2 Informan Penelitian	29
Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Kerja Rumah Sakit Tandun.....	42
Tabel 4.2 Jumlah Fasilitas Penunjang Medis Rumah Sakit Tandun	43



DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24



DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian	69
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara	70
Lampiran 3. Lembar Observasi	72
Lampiran 4. Pedoman Wawancara.....	73



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini penerapan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat diperlukan dunia bisnis ataupun organisasi dalam upaya memenangkan persaingan. Penerapan teknologi Informasi dan Komunikasi banyak digunakan dalam dunia bisnis ataupun organisasi merasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja. Oleh karenanya penting untuk menyesuaikan diri dengan trend teknologi saat ini. Demikian juga halnya dalam jaminan kesehatan juga dibutuhkan Penerapan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, sistem pelayanan konvensional mulai bergeser menuju sistem pelayanan berbasis elektronik.

Pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah berguna untuk menjamin warga negara atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak. Program Jaminan sosial ini dimulai dari Jamkesmas, Jamkesda, Askes dan muncul program baru pemerintah yang bernama Badan penyelenggara jaminan Sosial (BPJS). UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS membentuk dua Badan penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang diimplementasikan mulai 1 Januari 2014. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang

diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak. BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan juga tidak ketinggalan untuk terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada. Hal ini dapat dilihat melalui terobosan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Salah satunya dengan hadirnya aplikasi mobile JKN sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Aplikasi Mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (selfservice). Aplikasi mobile JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan dihadiri Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta, pada 16 November 2017. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan

informasi fasilitas kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS. Aplikasi Mobile JKN ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap kantor cabang BPJS Kesehatan dengan memberikana pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sering kali di Kantor Cabang BPJS kesehatan terjadi antrian panjang masyarakat yang hendak menyelesaikan semua urusan BPJS Kesehatan. Padahal waktu antri itu biasa digunakan untuk hal-hal lain yang lebih produktif. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat membantu masyarakat untuk memperoleh kemudahan menyelesaikan urusan administratif dengan menggunakan smartpone dimana saja dan kapan saja.

Dilihat dari masalah yang terjadi di masyarakat Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) ini masih belum eksis di masyarakat. Masih banyak masyarakat yang kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi Mobile JKn dan tidak semua masyarakat memiliki smarphone untuk mengakses aplikasi Mobile JKN.

Disamping itu tidak semua masyarakat tinggal di daerah perkotaan yang mudah mengakses Aplikasi Mobile JKN tanpa gangguan jaringan/sinyal, banyak warga yang tinggal di plosok daerah atau perkampungan yang mengeluh kesulitan mengakses Aplikasi Mobile JKN, dengan adanya masalah ini mau tidak mau masyarakat yang tinggalnya di pelosok derah harus datang ke kantor BPJS terdekat, jadi Aplikasi ini kurang cocok untuk digunakan didaerah yang susah mendapatkan sinyal.

Faktor lain yang menghambat kinerja kerja Aplikasi Mobile JKN yaitu kurang tanggapnya pegawai kantor BPJS dalam menjalankan tugasnya, dilihat dari respon pegawai BPJS Kesehatan yang lambat dalam memproses data di

Aplikasi Mobile JKN, Adapun masalah yang sering terjadi di masyarakat yaitu masyarakat sulit melakukan registrasi pendaftaran di aplikasi tersebut, registrasi dilakukan menggunakan nomor handphone, masyarakat, mengelukan tidak munculnya kode OTP setelah melakukan pendaftaran guna untuk melanjutkan pendaftaran selanjutnya.

Kelemahan lain dari Aplikasi Mobile JKN ialah kesulitan dalam login untuk masuk ke menu Aplikasi Mobile JKN selain itu aplikasi ini juga sering eror yang membuat masyarakat tidak mau menggunakannya lagi, masyarakat juga bertanya-tanya kenapa harus datang ke kantor BPJS juga kalau sudah ada aplikasi ini.

Hal ini dikarenakan tidak semua fitur yang ada di aplikasi Mobile JKN bisa kita gunakan sesuai dengan keinginan kita, contohnya seperti perubahan nama di kepesertaan BPJS yang mengharuskan masyarakat untuk datang ke kantor. Masalah-masalah ini bisa terjadi karna kurang pemahannya masyarakat terhadap aplikasi Mobile JKN dan lambatnya respon pegawai BPJS dalam memproses data-data yang masuk melalui aplikasi Mobile JKN.

suatu program yang dijalankan khususnya pada penggunaan aplikasi Mobile JKN sejauh mana kecepatan, ketepatan dalam memberikan informasi maupun layanan yang diberikan dan juga ketelitian, ketelatenan informasi yang diberikan kepada masyarakat dan juga gaya pemberian pelayanan yang diberikan dimana keramahan, sopan, santun dan kenyamanan yang didapatkan oleh masyarakat tentunya pengukuran efektif atau tidaknya berdasarkan dengan penilaian masyarakat yang merasa senang dengan pelayanan yang diberikan atau tidak

dengan pelayanan dan informasi yang diberikan oleh pegawai bidang pelayanan BPJS di RS Tandun Nusa Lima Medika.

Kotler Philip, (2000) mengemukakan Pelayanan yang dikatakan tepat dan cepat ataupun efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang mudah, cepat, dan tepat serta masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebagaimana yang tertera di dalam Undang-undang nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengatakan bahwa adanya jaminan sosial yang diwajibkan bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Kesehatan merupakan suatu badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan program jaminan Kesehatan. Penyelenggara jaminan Kesehatan merupakan perwujudan dari perlindungan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia oleh pemerintah agar terjamin dalam memenuhi kebutuhan Kesehatan masyarakat, berdasarkan dari latarbelakang diatas, maka peneliti berencana melakukan penelitian yang berjudul **“ Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di RS Tandun Nusa Lima Medika”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar Belakang di atas maka penelitian penulis merumuskan masalah berikut :

1. Bagaimana efektivitas aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan

pelayanan BPJS kesehatan di RS. Tandun Nusa Lima Medika.

2. Apa saja faktor penghambat aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di rs tandun nusa lima medika.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Adapun yang menjadi Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana efektivitas aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS kesehatan di rs tandun nusa lima medika.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS kesehatan di rs tandun nusa lima medika.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Diharapkan dapat meningkatkan wawasan peneliti dan pembaca terkait Efektivitas aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di RS Tandun Nusa Lima Medika.
2. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti lainnya dan pembaca untuk mengetahui apa yang menjadi factor penghambat aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di RS Tandun Nusa Lima Medika.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Yamit,Zulian (2003:14) Mengemukakan efektivitas merupakan proses pengukuran yang bisa memberikan bayangan terkait gambaran dari perencanaan baik dilihat dari kualitas dan waktu yang ditentukan dan fokus pada hasilnya. Kurniawan (2005:109) Efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas dan fungsi (operasi kegiatan, program atau misi) pada suatu organisasi atau sejenisnya, yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanya.

Abdurahman (2008:4) Efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, tepat waktu dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dengan hasil yang ingin dicapai.

Sondang P. Siagian (2008:77) Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:

Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat

dalam pencapaian tujuan organisasi.

Proses analisis dalam perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional. Perencanaan yang matang, pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi di masa depan.

Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat, sebab apabila tidak para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya.

Berdasarkan kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan, seperti keseluruhan upaya dan tujuan harus dipandang sebagai proses. Oleh karena itu, Pencapaian tujuan akhir semakin terjamin.

2.1.2 Aspek Aspek Efektivitas

Menurut Muasaroh (2010:13) ada beberapa aspek efektivitas, yaitu:

Aspek tugas dan fungsi, yaitu lembaga atau organisasi dianggap efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dan program pembelajaran dikatakan efektif apabila mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program berarti

sebuah rencana pembelajaran yang telah terprogram, rencana atau program dikatakan efektif apabila sudah terlaksana.

Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas sebuah program dilihat juga dari bermanfaat atau tidak aturan yang telah dibuat untuk menjaga berlangsungnya proses kegiatannya. Aspek ini mengandung aturan. Artinya ketentuan atau aturan itu sudah berjalan dengan efektif.

Aspek tujuan atau kondisi ideal, jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai maka suatu program kegiatan dikatakan efektif, penilaian ini tercermin dari prestasi yang dicapai oleh peserta didik.

2.2 Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Dengan menggunakan internet layanan digitalisasi saat ini internet sudah diterapkan dibidang kehidupan, adalah e-government guna mencapai pemerintahan yang baik (*good government*) dan juga meningkatkan pelayanan public yang efektif dan efisien, perlu adanya kebijakan dan strategi dengan pengembangan *e-government*. Program Jaminan Kesehatan Nasional adalah program pemerintah tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap orang memiliki akses terhadap jaminan kesehatan yang komprehensif sehingga setiap orang dapat hidup sehat, aktif, dan berkecukupan.

Menurut Agus Dwiyanto (2005) *Good Governance* adalah tata Kelola pemerintah yang baik yang telah didefenisikan oleh berbagai lembaga yang diikuti oleh dunia. Salah satu Lembaga tersebut yaitu United Nations Development Program (UNDP) dalam dokumen kebijakan yang berjudul “*Governance For Sustainable Human Development*” (1997) mendefenisikan *Good Governance*

sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif diantar negara, sektor swasta, *society*.

2.2.1 Kelembagaan

1. Program jaminan kesehatan diselenggarakan oleh badan penyelenggara jaminan sosial yang dibentuk dengan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 pasal 5 ayat 1
2. Organisasi, fungsi dan hubungan antar kelembagaan masih menunggu penetapan RUU BPJS.

2.2.2 Kepesertaan

1. Peserta adalah setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (UU No. 40 Tahun 2004 Pasal 20 ayat 1).
2. Penerima manfaat adalah peserta dan anggota keluarga (istri/suami yang sah, anak kandung, anak tiri dari perkawinan yang sah dan anak angkat yang sah) sebanyak-banyaknya lima orang (UU No. 40 Tahun 2004 Pasal 20 ayat 2). Penerima manfaat dapat diperluas kepada anak keempat dan seterusnya, ayah, ibu, dan mertua dengan membayar iuran tambahan (UU No.40 Tahun 2004 Pasal 20 ayat 3).
3. Kepesertaan berkesinambungan sesuai prinsip portabilitas dengan memberlakukan program di seluruh wilayah Indonesia dan menjamin keberlangsungan manfaat bagi peserta dan keluarganya hingga enam bulan pasca pemutusan hubungan kerja (PHK). Selanjutnya, pekerja yang tidak memiliki kemampuan ekonomi tetap menjadi peserta dan iurannya di bayar oleh pemerintah (UU. No 40 Tahun 2004 Pasal 21 ayat 1,2,3).

Kesinambungan kepesertaan bagi pensiunan dan ahli warisnya akan dapat dipenuhi dengan melanjutkan pembayaran iuran jaminan kesehatan dari manfaat jaminan pensiun.

4. Kepesertaan mangacu pada konsep penduduk dengan mengizinkan warga negara asing yang bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia untuk ikut serta (UU. No 40 Tahun 2004 Pasal 1 angka 8).

Aplikasi *Mobile* sering disingkat menjadi *Mobile Apps* adalah program perangkat lunak yang dapat digunakan untuk beroperasi pada perangkat seluler seperti smartphone, tablet, ipod, serta memiliki fungsi yang mendukung perangkat lunak yang tidak bergantung pada sistem. Platform untuk distribusi aplikasi seluler yang dapat diakses, sering dijalankan oleh pemilik sistem operasi seluler, seperti store (*Apple App*), store (*Google Play*). Aplikasi seluler dapat di unduh melalui situs distribusi atau dapat juga berasal dari program yang telah di install pada perangkat seluler. Pengguna umumnya dapat terhubung ke layanan internet melalui aplikasi seluler yang biasanya hanya dapat diakses melalui PC atau *Notebook*.

Dalam pengembangannya, aplikasi mobile telah diintegrasikan dengan fitur-fitur yang terdapat pada perangkat mobile. *Mobile application* memudahkan seseorang dalam melakukan berbagai macam aktifitas melalui hiburan, belajar, berbisnis, dan lain sebagainya. Pada aplikasi Mobile JKN terdapat 18 fitur yaitu: Info Program JKN yang dimana di fitur info program JKN ini terdapat pendaftaran, Hak&kewajiban, sanksi, Fasilitas & manfaat, Info cara pembayaran, FAQ (tanya jawab), Info Lokasi Faskes, Info ketersediaan tempat tidur, Pendaftaran peserta baru, Info peserta, Pendaftaran pelayanan, Konsultasi Dokter,

Info jadwal tindakan operasi, Pengaduan layanan JKN, Perubahan data peserta, Info iuran, Pendaftaran auto debit, Info riwayat pembayaran, Skrining riwayat kesehatan, Info riwayat pelayanan, Info virtual account, Skrining mandiri covid-19, Rencana pembayaran bertahap.

Cara login BPJS Kesehatan di Aplikasi JKN Mobile :

1. *Download* dan *install* aplikasi mobile JKN dari google *PlayStore* atau *AppStore*.
2. Kemudian, klik menu login apabila sudah pernah melakukan registrasi di aplikasi mobile JKN dan klik menu pendaftaran pengguna mobile untuk masuk di halaman registrasi.
3. Proses registrasi dengan memasukkan data
 1. No kartu BPJS
 2. .No KTP/NIK.
 3. Tanggal lahir
 4. Nama ibu kandung
 5. Lalu klik “register”
 6. Password
 7. Konfirmasi password
 8. No.HP
 9. Email (masukan kode verifikasi)
4. Setelah berhasil registrasi, akan muncul kotak dialog Klik Oke untuk Kembali ke halaman login
5. Masukkan no kartu/email/username dan password yang sudah terdaftar

serta Captcha yang sesuai dengan gambar lalu klik login untuk masuk ke halaman utama apps.

Cara Daftar pendaftaran peserta baru untuk pendaftaran peserta Mandiri:

1. Pada menu klik “pendaftaran peserta baru”
2. Kemudian akan diminta untuk membaca dan menyetujui syarat dan ketentuan yang telah dituliskan, dengan memilih kata “ saya setuju”
3. Kemudian akan diminta untuk memasukkan NIK yang tertera pada kartu Tanda Penduduk, kemudian pilih cari.
4. Kemudian aplikasi akan menampilkan data pengguna beserta keluarga sesuai dengan yang telah tercatat di arsip Duckcapil, apabila data tidak ditemukan maka akan harus segera ke kantor BPJS terdekat, dengan membawa kartu keluarga untuk memperbaharui data.
5. Kemudian akan diminta untuk mengisi kolom tentang data pribadi, serta memilih faskes dan faskes gigi. Isi data dengan benar, cek kembali data yang telah anda masukkan sebelum anda melanjutkan proses pendaftaran.
6. Kemudian isikan email aktif yang digunakan untuk melakukan pendaftaran, kemudian dengan tombol simpan.
7. Kemudian nomor verifikasi JKN Mobile akan masuk pada pesan email peserta, cek dan masukkan nomor verifikasi tersebut ke pop up aplikasi JKN KIS, kemudian tekkan tombol verifikasi.

Peserta akan menampilkan data pribadi yang akan di daftarkan, dan secara otomatis JKN KIS Mobile akan mengirimkan nomor akun virtual kepada seluruh keluarga melalui email.

Nomor akun virtual digunakan untuk membayar iuran BPJS, anda dapat membayar tagihan iuran melalui berbagai jenis metode pembayaran misalnya ATM, Indomaret, Traveloka, Gojek dan channel pembayaran lainnya.

Koneksi internet smartphone yang dapat digunakan untuk mengakses cara di atas kapan saja dan dimana saja. Untuk mempermudah masyarakat melakukan pendaftaran melalui JKN Mobile, telah diterapkan sistem online yang lebih up to date sehingga tidak perlu lagi mendatangi kantor BPJS dan antri.

2.3 Pengertian Jaminan Kesehatan

Jaminan Kesehatan adalah jaminan perlindungan kesehatan yang menjamin peserta akan menerima perawatan medis dasar dan perlindungan yang mereka butuhkan untuk hidup sehat. Ini ditawarkan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau yang kontribusinya ditanggung oleh pemerintah. Undang-undang yang menetapkan aturan dan memberikan wewenang penyelenggaraan JKN terhubung luas, mulai dari UUD NRI 1945 hingga peraturan menteri dan lembaga.

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah suatu tata cara penyelenggara program jaminan sosial oleh beberapa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) diselenggarakan berdasarkan 3 asas yakni, asas kemanusiaan, asas manfaat dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Ketiga asas tersebut dimaksudkan untuk menjamin kelangsungan program dan hak peserta.

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) merupakan program negara yang bertujuan memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh

rakyat Indonesia. Sistem Jaminan Sosial Nasional bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan anggota keluarganya. Melalui program ini, setiap penduduk diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan, karena menderita sakit, mengalami kecelakaan, kehilangan pekerjaan, memasuki usia lanjut, atau pensiun. termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan Indonesia.

Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional (SJSN) dan didasarkan pada jaminan kesehatan sosial yang dipersyaratkan. Tujuannya adalah agar semua orang Indonesia dilindungi oleh sistem asuransi, yang memungkinkan mereka untuk mengurus kebutuhan medis. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan, BPJS Kesehatan telah memperkenalkan inovasi baru terkait JKN-KIS, yaitu aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu masyarakat di kantor BPJS Kesehatan, selain itu aplikasi ini juga menawarkan sejumlah keuntungan lain, termasuk kemampuan mendaftar kepesertaan dan mengubah data kepesertaan, memperoleh informasi peserta dan keluarga, melihat tagihan iuran, dan mengakses kesehatan informasi.

Prinsip asuransi sosial meliputi :

1. Kegotong royongan antara yang kaya dan miskin, yang sehat dan sakit, yang tua dan muda, dan yang beresiko tinggi dan rendah.
2. Kepesertaan yang bersifat wajib dan tidak seletif.

3. Iuran berdasarkan persentase upah/penghasilan.
4. Besifat nirlaba

Prinsip ekuitas yaitu kesamaan dalam memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan medisnya yang tidak berkaitan dengan besaran iuran yang telah dibayarkannya.

2.4 Definisi Pelayanan Kesehatan

Pelayanan Kesehatan adalah suatu upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan dituangkan dalam suatu sistem. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik dari segi promotif, preventif, kuratif secara rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat (Permenkes RI No.75, 2014).

Entjang, (2000) berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 pasal 3 Tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten.

Elemen pendukung di Puskesmas harus berupaya meningkatkan mutu

pelayanan jika puskesmas tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat karena pada hakikatnya semakin sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan dasar dan konsultasi di bidang kesehatan membutuhkan pelayanan tersebut. Dalam kaitan ini, pelayanan kesehatan berfungsi sebagai upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dan sarana pembinaan, pengembangan, dan pemanfaatan sumber daya manusia. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan mencakup segala tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kolektif dalam suatu organisasi, untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, serta mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan orang, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Pemahaman tersebut penulis untuk menarik kesimpulan bahwa pelayanan kesehatan adalah segala tindakan atau kegiatan yang diberikan kepada masyarakat untuk penyembuhan, pencegahan, pengobatan, dan peningkatan kekebalan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang hidup sejahtera baik melalui pelayanan tradisional maupun pengobatan.

2.5 Pengertian BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional untuk semua masyarakat di Indonesia. BPJS Kesehatan mempunyai visi dan misi untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas dan memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan dengan Program Jaminan Kesehatan Indonesia Sehat (JKN-KIS) berupaya untuk memperluas

cakupan kepesertaan dengan targetnya adalah dapat mencakup seluruh masyarakat Indonesia sehingga mencapai Universal Health Coverage (UHC). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mencatatkan penurunan jumlah peserta pada 2020 dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Namun, Jumlah peserta mandiri meningkat di tengah tekanan ekonomi akibat pandemic Covid-19.

BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik menurut UU BPJS. Tiga kriteria dibawah ini digunakan untuk menentukan bahwa BPJS merupakan badan hukum public, yaitu:

1. Cara pendiriannya atau terjadinya badan hukum itu, diadakan dengan konstruksi hukum public, yaitu didirikan oleh penguasa (Negara) dengan Undang-undang;
2. Lingkungan kerjanya, yaitu dalam melaksanakan tugasnya badan hukum tersebut pada umumnya dengan public dan bertindak dengan kedudukan yang sama dengan publik.
3. Wewenangnya, badan hukum tersebut didirikan oleh penguasa Negara dan beri wewenang untuk membuat keputusan, ketetapan, atau peraturan yang mengikat umum.

BPJS merupakan badan hukum publik karena memenuhi ketiga persyaratan tersebut di atas. Ketiga persyaratan tersebut tercantum dalam berbagai norma dalam UU BPJS, yaitu:

1. BPJS dibentuk dengan Undang-Undang No.24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
2. BPJS berfungsi untuk menyelenggarakan kepentingan umum, yaitu sistem

Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

3. BPJS diberi delegasi kewenangan untuk membuat aturan yang mengikat umum
4. BPJS bertugas mengelola dana publik, yaitu dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
5. BPJS berwenang melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional.
6. BPJS bertindak mewakili Negara RI sebagai anggota organisasi.
7. BPJS berwenang mengenakan sanksi administrative kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya.
8. Pengangkatan anggota Dewan Pengawas dan anggota Direksi oleh Presiden, setelah melalui proses seleksi publik. BPJS wajib menyampaikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya dalam bentuk laporan pengelolaan program dan laporan keuangan tahunan yang telah diaudit oleh akuntan public kepada presiden, dengan tembusan kepada DJSN, paling lambat 30 Juni tahun berikutnya.

Pasal 9 ayat (1) Undang- Undang BPJS menyebutkan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Selanjutnya, mengenai tugas dari BPJS bertugas untuk:

1. Melakukan/ menerima pendaftaran peserta.
2. Memungut dan mengumpulkan Iuran dari peserta dan pemberi kerja.

3. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
4. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
5. Mengumpulkan dana mengelola data peserta program jaminan sosial.
6. Membayarkan manfaat atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

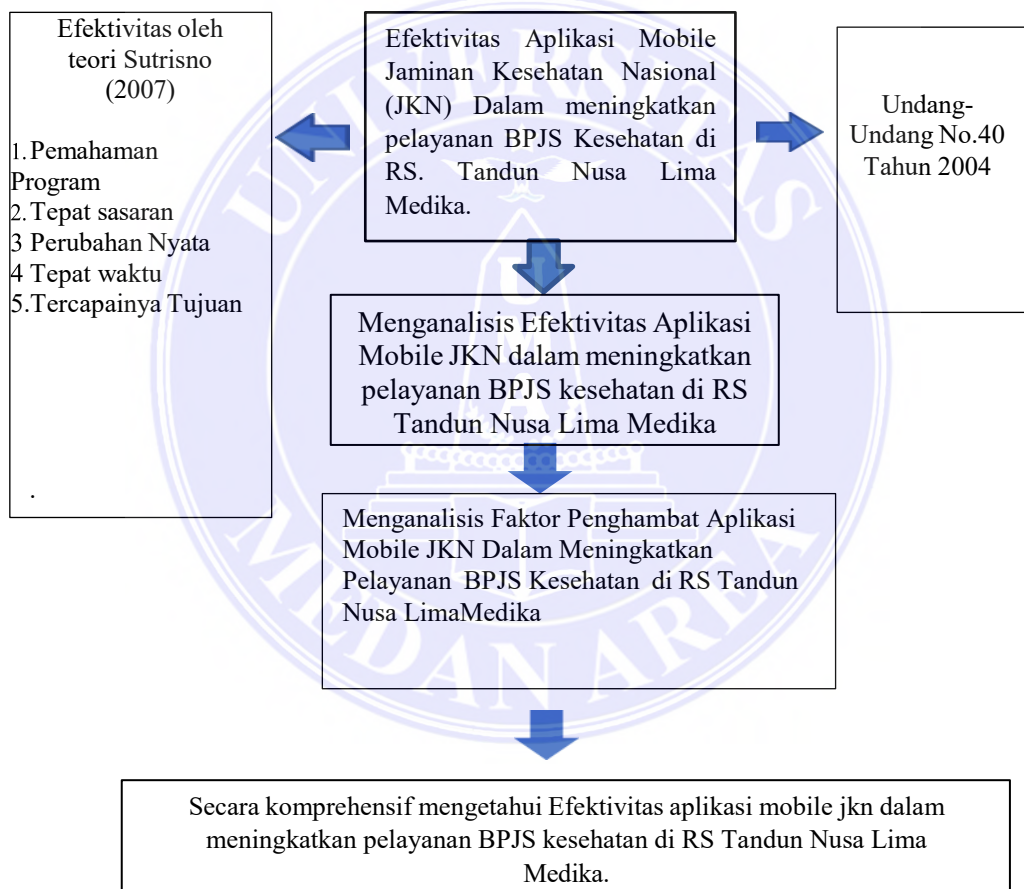
No	Judul Penelitian, Nama Penelitian, dan Tahun	Rumusan Masalah	Persamaan &Perbedaan	Keterangan
1.	Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan Wike Krisdayanti, 2021	1. Bagaimana pemanfaatan aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) di kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Medan Baru 2. Bagaimana efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan Kecamatan Medan Baru 2. Bagaimana efektivitas pelayanan BPJS.	Dalam penelitian terdahulu persamaannya sama-sama membahas mengenai Aplikasi Mobile Jaminan kesehatan nasional (JKN) dan perbedaannya penelitian terdahulu membahas yang Berfokus pada Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	Skripsi

2.	Tingkat kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN Herkinawati, Lilis Banowati, Devirevilia, 2021	Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran online BPJS kesehatan pada aplikasi Mobile JKN masa pandemi covid-19	Dalam penelitian terdahulu persamaannya sama-sama membahas mengenai aplikasi mobile (JKN) dan perbedaannya penelitian terlebih dahulu menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif.	Jurnal
3.	Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrean Ryan Aldi Prasetyo, Safuan, 2022	Penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat antrian di Kantor Cabang BPJS Kesehatan	persamaannya sama-sama membahas penggunaan Aplikasi Mobile JKn dan metode penelitian kualitatif dan perbedaannya penelitian terdahulu berfokus pada efektivitasnya dalam mengurangi antrean.	Jurnal
4.	Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar	Untuk menganalisis tingkat kepercayaan publik terhadap pelayanan jaminan Kesehatan berbasis e-government yaitu e-mobile JKN BPJS Kesehatan di kota Makassar.	Dalam penelitian terdahulu persamaannya sama-sama berfokus pada E-Mobile JKN BPJS Kesehatan dan Pelayanannya berbasis e-mobile JKN.	Jurnal
5.	Aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan akses pelayanan BPJS suhadi, Jumakil, Irm a, 2022	Untuk mengetahui pengaruh penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap kemudahan akses pelayanan BPJS di kota Kendari	Dalam penelitian terdahulu persamaannya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan berfokus mengenai Mobile JKN dan perbedaannya penelitian tersebut berfokus pada pengaruh sedangkan penulis berfokus pada efektivitasnya.	Jurnal

2.7 Kerangka Berpikir

Sugiyono (2019) mengemukakan kerangka berpikir merupakan aktivitas penelitian yang menggambarkan hubungan antara teori dengan berbagai faktor yang menjadi fokus penelitian.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Sumber: diolah peneliti 2023

Kerangka Berpikir dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah efektivitas aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) dalam meningkatkan pelayanan bpjs kesehatan di RS Tandun Nusa Lima medika dengan menjabarkan fenomena yang terjadi di lapangan dengan menggunakan teori

efektivitas oleh Sutrisno sebagai alat analisis yang digunakan oleh peneliti Sutrisno (2007), mengemukakan ukuran efektivitas program dalam sebuah organisasi yaitu:

1. Pemahaman Program: yaitu sejauh mana masyarakat dapat memahami kegiatan program.
2. Tepat Sasaran : dilihat dari apa yang direncanakan terwujud atau tercapai.
3. Tepat Waktu :dilihat melalui penggunaan waktu untuk pelaksanaan program yang telah direncanakan sebelumnya.
- 4.Tercapainya tujuan : diukur melalui pencapaian tujuan kegiatan yang telah di jalankan.
5. Perubahan Nyata : diukur melalui sejauh mana kegiatan tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat di tempat.

Kebijakan program Jaminan Kesehatan Nasional ini di dukung oleh Undang-Undang No.40 Tahun 2004 BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia salah satunya dengan hadirnya aplikasi Mobile JKN sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam hal ini peneliti menganalisis apa saja faktor penghambat bagi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan di RS Tandun Nusa Lima Medika antara lain kendala tergantung daerah yang menerima dengan kondisi jaringan yang tidak stabil, hal ini berpengaruh pada pelayanan yang cepat namun lambat terhadap masyarakat. Hal ini digunakan untuk mengetahui apakah

masyarakat menggunakan Aplikasi Mobile JKN atau tidak. Setelah menganalisis faktor penghambat peneliti secara komprehensif mengetahui bagaimana efektivitas aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di RS Tandun Nusa Lima Medika.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode data yang diperoleh bukan bentuk angka, tetapi sebagai hasil dari wawancara, catatan lapangan, naskah, dan catatan resmi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara pendekatan deskriptif yang dituangkan dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah yang berbeda.

Dalam penelitian ini, penulis berusaha menggambarkan dan mendeskripsikan bagaimana eksistensi penggunaan aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan melalui informasi dan data yang diperoleh dalam penelitian ini yang bersumber dari masyarakat pengguna BPJS Kesehatan.

Haris Herdiansyah, (2014) mengatakan dalam penelitian kualitatif bentuk data berupa kalimat atau cerita dari subjek penelitian atau responden yang di dapat dari suatu teknik pengumpulan data, kemudian data tersebut akan di analisis dan diolah dengan teknik analisis data kualitatif dan akan ditarik kesimpulan atau hasil penelitian yang akan menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan. Pemahaman akan simbol-simbol dan bahasa asli masyarakat menjadi salah satu kunci keberhasilan penelitian ini. Oleh karena itu peneliti menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui bagaimana fenomena yang terjadi dan mendapatkan informasi dan data terkait efektivitas

penggunaan aplikasi mobile JKN di RS Tandun Nusa Lima Medika.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika Kecamatan Tapung Hulu Kabupaten Kampar yang terletak di jalan talang danto Riau. Peneliti memilih lokasi ini dengan alasan karena dilihat dari masalah yang terjadi di masyarakat Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional(JKN) ini masih belum eksis di masyarakat, masih banyak masyarakat yang kurang paham dengan cara penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ,dan mengeluh kesulitan jaringan.

3.2.2 Waktu Penelitian

Rentang waktu yang akan digunakan dalam proses penelitian ini berkisar tiga bulan Maret – Mei 2023

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Uraian	Okt 2022	Nov 2022	Des 2022	Jan 2023	Feb 2023	Mar 2023	April 2023	Mei 2023	Juni 2023	September 2023
1	Pengajuan Judul										
2	Seminar Proposal										
3	Penelitian										
4	Seminar Hasil										
5	Revisi Skripsi										
6	Sidang Meja Hijau										

Sumber: diolah peneliti 2022

3.3 Informan Penelitian

Untuk menentukan informan penelitian maka dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. (Sugiyono 2016:82) mengatakan, *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari sumber data dengan berbagai pertimbangan. Informan yang terdapat dalam penelitian ini adalah seseorang yang memiliki informasi-informasi mengenai objek yang akan diteliti, dalam penelitian kualitatif informan terbagi jadi 3, yaitu informan kunci, informan utama, dan pendukung.

3.3.1 Informan Kunci

Informan kunci adalah narasumber yang mengetahui seluruh permasalahan yang diangkat oleh seorang peneliti. Selain itu, informan kunci juga dapat mengetahui informasi dari seorang informan utama. Informan kunci pada penelitian ini adalah Kepala bidang yang menangani bagian pelayanan BPJS di RS Tandun Nusa Lima Medika.

3.3.2 Informan Utama

Informan Utama yang keterlibatannya secara langsung dengan objek yang akan diteliti. Adapun Informan utama untuk penelitian ini merupakan 1 pegawai di RS Tandun Nusa Lima Medika.

3.3.3 Informan Pendukung

Informan yang bisa menyediakan informasi atau argumen yang melengkapi penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Informan pendukung tersebut yaitu masyarakat yang menggunakan aplikasi mobile JKN, dan belum menggunakan aplikasi.

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Keterangan
1.	Kunci	1	dr. Aida Gusmelina
2.	Utama	1	Andrea Afrilia, Amd.RMIK
3.	Tambahan	4	Aristian Gea, Ibu Widya, Bpk Sulaino, dan Ibu Resti

Sumber : diolah peneliti, 2023

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah kegiatan yang mengharuskan peneliti untuk menjalankan serangkaian aktivitas yang berhubungan secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan data serta informasi terkait penelitiannya. Sebelum seorang peneliti menyusun sebuah penelitian, data yang dikumpulkan harus dicek reliabilitas dan validitasnya agar tidak terjadi kekeliruan dalam memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan pada setiap variabel. Maka penulismenggunakan dengan cara sebagai berikut:

3.4.1 Observasi

Adapun yang dimaksud observasi adalah strategi tertentu untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati objek yang diteliti secara langsung. Guna mendapatkan data berdasarkan kebutuhan tiap variabel penelitian maka peneliti dapat memanfaatkan panca indra yang dimiliki seperti pendengaran, dan juga penglihatannya.

Teknik observasi tersebut biasanya dilakukan dalam suatu penelitian yang mana responden penelitian tersebut jumlahnya terbatas akan tetapi memerlukan cukup waktu untuk mendapatkan hasil efektif dan substansial.

3.4.2 Wawancara

Teknik untuk mengumpulkan data yang mana mengacu kepada panduan yang sudah dibuat sekaligus sebagai instrumen penelitian. Proses wawancara dalam penelitian ini dilaksanakan dengan mengajukan pertanyaan dari peneliti berdasarkan keperluan yang nantinya akan dijawab oleh informan secara langsung dengan menggunakan lisan.

Penelitian ini menggunakan wawancara berdasarkan pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti sesuai dengan topik permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Wawancara akan dilakukan dengan narasumber.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumen berdasarkan pandangan Sugiyono (2011) dijelaskan sebagai suatu catatan dari kejadian tertentu yang telah terjadi. Dokumen tersebut dapat berupa gambar. Dokumentasi secara sederhana dapat diartikan sebagai metode untuk mengumpulkan data melalui berbagai dokumen,, catatan, arsip, dan juga sumber tertentu yang berkaitan terhadap objekS penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Yang dimaksud dengan analisis data yaitu Analisi data yang mengacu pada proses menemukan dan mengumpulkan bahan dari catatan lapangan, wawancara, dan mengatur dokumentasi secara efisien dengan mengkategorikan

data, atur menjadi komponen yang paling penting dengan memecahnya desai, memilih apa yang signifikan, menarik, dan layak dipelajari sedemikian rupa sehingga anda dan orang lain dapat memahami kesimpulannya.

Dalam teknik menganalisis data deskriptif kualitatif (Sugiyono,2016) ada beberapa langkah dalam menganalisis data sebagai berikut :

3.5.1 Pengumpulan Data

Yang dimaksud dengan pengumpulan data merupakan upaya yang dilakukan dalam mencari dan mengumpulkan data merupakan upaya yang dilakukan dalam mencari dan mengumpulakn informasi dengan macam cara, seperti dengan melakukan observasi atau pengamatan langsung, melakukan wawancara, dokumentasi dan lain sebagaonya.

3.5.2 Reduksi Data

Reduksi data merupakan menekan pada hal yang paling utama dari data yang sudah diambil oleh peneliti atau hal-hal yang bersifat fokus dan penting untuk dicari inti pokok atau tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu, dalam proses ini berlangsung pada saat pertanyaan awal dimulai sampai dengan data peneliti terkumpul.

3.5.3 Penyajian Data

Sesudah data reduksi untuk langkah berikutnya yaitu penyajian data mendisplaykan data yang dibuat berbentuk uraian singka bagan, hubungan antar kategori, yang dimana memiliki tujuan untuk memudahkan serta merencanakan kerja yang akan selanjutnya dilakukan berdasarkan apa yang telah dipahami.

3.5.4 Pengambilan Kesimpulan

Usaha untuk memahami dan memberikan kejelasan untuk informasi dievaluasi, dan dengan mencari hal-hal yang vital. Setelah data ditampilkan, akan dilakukan penentuan atau verifikasi yang mana membuat temuan ringkas yang awalnya ambigu menjadi lebih jelas dan point demi point, yaitu, memeriksa catatan yang dikumpulkan tidak benar untuk mendapatkan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis melengkapinya dalam penyajian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan bahwa ;

1. Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika sangat belum efektif dan efisien untuk penggunaannya hal ini dapat dilihat dari 5 indikator efektivitas yaitu pemahaman program, tepat sasaran, perubahan nyata, dan tercapainya tujuan.
2. Faktor penghambat dari ketidak efektifan dalam menggunakan aplikasi mobile JKN dakam meningkatkan pelayanan BPJS minimnya pengetahuan, dan tidak memadainya koneksi jaringan yang disebabkan oleh faktor usia, dan koneksi jaringan memang sangat kurang memadai karena masyarakat yang tinggal di pelosok atau perkampungan yang mengeluh kesulitan mengakses Aplikasi Mobile JKN.

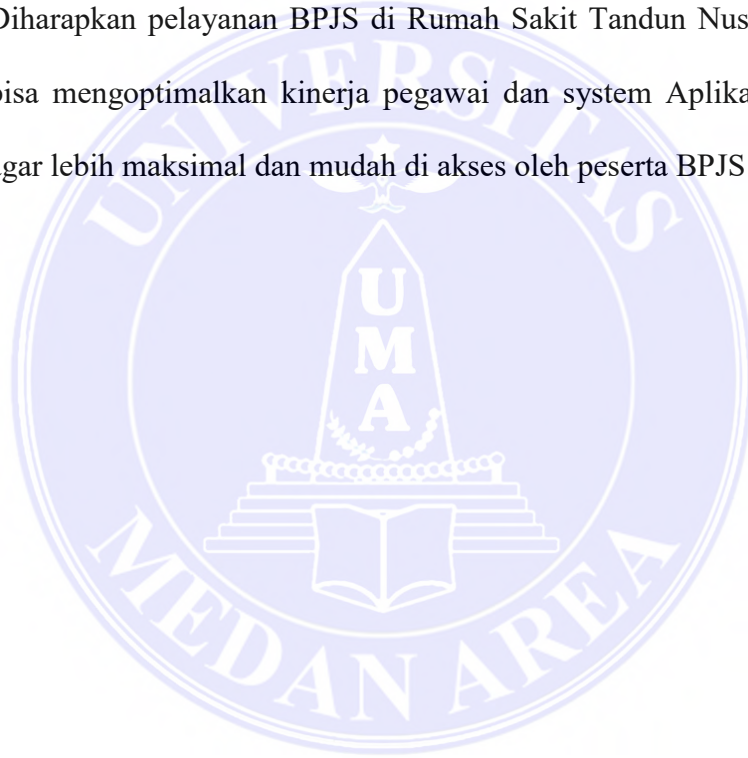
5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, penulis memberikan saran yang dibutuhkan berdasarkan yang penulis alami dan berdasarkan wawancara dari informan mengenai Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika sebagai berikut :

1. Diharapkan pelayanan BPJS di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika bisa lebih tanggap dalam mengatasi masalah yang ada di Aplikasi Mobile

jaminan Kesehatan (JKN) sehingga bisa mudah di akses oleh peserta BPJS Kesehatan.

2. Diharapkan agar meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai Program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional sebaiknya dilakukan lagi sosialisasi atau dibagikan brosur mengenai aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) kepada masyarakat agar lebih maksimal. Dan mudah di akses.
3. Diharapkan pelayanan BPJS di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika bisa mengoptimalkan kinerja pegawai dan system Aplikasi Mobile JKN agar lebih maksimal dan mudah di akses oleh peserta BPJS Kesehatan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

A.S.Moenir. (2022). *Manajemen pelayanan umum*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
Betri Anita, H. F. (2019). *Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional*.
CV Budi Utama.

Darmawan Napitupulu, M. R. (2020). *E-Government : Implementasi dan Inovasi*.
Yayasan Kita Menulis.

Dwiyanto,A. 2005. (Yogyakarta). *Mewujudkan good governance melalui pelayananPublik*.

Entjang. (2000).*Ilmu kesehatan masyarakat*.Jakarta:citra aditya.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Juliantara, D. (2005). *Peningkatan Kualitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Mamik.(2015).*Metodologi Penelitian Kualitatif*.Sidoarjo:

Zifatama. Moenir, H.(2006).*Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*.Jakarta:Bumi Aksara.

Munirjaya, A. (2004). *Manajemen Kesehatan,Edisi 2*. Penerbit buku kedokteran EGC.

Nugraheni, R. (2022). *Manajemen Pelayanan kesehatan*. Insan Cendekia Mandiri.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*.
Bandung:Alfabeta.

Sutadi, I. F. (2005). *Dasar-dasar good governance lembaga administrasi negara*
Jakarta.

Yusuf, A. (2014). *Metode penelitian kuantitatif,kualitatif,dan penelitian gabungan*.Jakarta : PT Fajar Interpretama Mandiri.

Jurnal :

Asmaul Khusna, R. A. (2021). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan penggunaan berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo*.

Jurnal Informatika dan Sistem Informasi, 152-161.

Ferdian Fadly, O. (2018). *Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tahun 2018*. Jurnal Penelitian, 164-167.

Prasetyo, R. S. (2022). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian*. Jurnal Ilmiah Indonesia, 971.

Rani, D. (2020). *Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi Mobile (studi kasus pada aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan)*. Artikel Karya Ilmiah Mahasiswa.

Sari, L. &. (2019). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian Di Kantor Cabang BPJS Kesehatan*. Jurnal Jurnal Online Mahasiswa, 1-14.

Sirajuddin, S. A. (2020). *Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar*. Publik. Jurnal Ilmu Administrasi, 80.

Skripsi :

Krisdayanti, W. (2021). *Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan*.

Siringoringo, M. (2022). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Tigaurung Kecamatan Pematang Sidamanik*.

Undang-Undang

Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat(1) dan Pasal 52.

Undang-Undang No.24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian







Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara





Lampiran 3 Pedoman Observasi

Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Identitas Observasi
 - a. Lembaga yang diamati
 - b. Lokasi
2. Aspek- Aspek yang diamati
 - a. Meninjau langsung lokasi penelitian yaitu Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika
 - b. Mengamati kegiatan dan program organisasi
3. Lembar Observasi

No	Yang Diamati	Ada	Tidak	Keterangan
1.	Fasilitas Penunjang	✓		-
2.	Visi Misi	✓		-
3.	Jumlah Tenaga Kerja di RS Tandun	✓		-
4.	Struktur organisasi RS Tandun	✓		-

Lampiran 4 Pedoman Wawancara

Pemahaman Program

1. Apakah dengan adanya program aplikasi mobile jkn pelayanan yang dilakukan semakin membaik?
2. Apakah pegawai pelayanan BPJS Kesehatan sudah melakukan tugasnya dengan baik dalam memberi edukasi terhadap masyarakat?
3. Apakah sumber daya manusia (SDM) di RS. Tandun Nusa Lima Medika sudah memadai?
4. Apakah ada staff khusus dari BPJS Kesehatan untuk mengedukasi masyarakat tentang aplikasi mobile JKN?
5. Apa kelebihan dengan adanya aplikasi Mobile JKN?

Tepat Sasaran

1. Apakah program aplikasi Mobile JKN Sudah tepat sasaran?
2. Mengapa sering sekali system eror saat mengakses aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional(JKN)?
3. Apa saja faktor penghambat dalam menggunakan aplikasi mobile jaminan kesehatan (JKN)?

Tepat Waktu

1. Bagaimana terkait fitur pembayaran iuran di Aplikasi Mobile JKN apakah sudah tepat waktu dalam pembayaran iuran?

Tercapainya Tujuan

1. Bagaimana dengan program aplikasi mobile JKN ini apakah sudah mencapai hasil yang di inginkan?
2. Apakah dengan adanya program aplikasi mobile JKN menjadi lebih efisien dalam menjalankan pelayanan kesehatan kepada masyarakat?
3. Bagaimana cara dalam mengupayakan aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional(JKN) agar lebih maksimal?

Perubahan Nyata

1. Apakah dengan adanya aplikasi mobile JKN apakah memberikan efek/dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat?
2. Bagaimana Efektivitas program aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional di kalangan masyarakat?