

**PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL (JKN) UNTUK  
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN  
BPJS KESEHATAN DI KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh :

**WIKE KRISDAYANTI**

**NPM 1703100059**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

**Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2021**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **WIKE KRISDAYANTI**  
N P M : 1703100059  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada hari, tanggal : senin, 13 september 2021  
W a k t u : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP** (.....)  
PENGUJI II : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP** (.....)  
PENGUJI III : **JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si** (.....)

### PANITIA PENGUJI

Kejua, Sekretaris,  
    
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP** **Drs. ZULFA'IMI, M.LKom**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

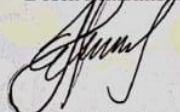
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **WIKE KRISDAYANTI**  
N.P.M : 1703100059  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : **Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di kantor BPJS Kota Medan**

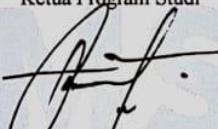
Medan, 13 september 2021

Dosen Pembimbing



**JEHAN RIDHO IZHAR SYAH, S.Sos., M.Si**

Disetujui Oleh  
Ketua Program Studi



**ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP**

Dekan,



**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP.**

## PERNYATAAN



Dengan ini saya, WIKE KRISDAYANTI, NPM 1703100059, menyatakan dengan ini sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang di hukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dan karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi.

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, September 2021

Yang menandatangani  
  
  
**WIKE KRISDAYANTI**  
1703100059

**PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL (JKN) UNTUK MENINGKATKAN  
EFEKTIVITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI KOTA  
MEDAN**

**WIKE KRISDAYANTI  
1703100059**

**ABSTRAK**

Aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi di lakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, di trasformasi dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) dapat memberikan kemudahan bagi para pengguna BPJS ataupun kepada masyarakat. Kemudahan yang dimaksud seperti membayar iuran BPJS mengubah data kepesertaan,mengetahui data peserta keluarga dll. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi jaminan kesehatan nasional (JKN) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan BPJS kesehatan di kota medan. Jenis penelitian yang diambil adalah penelitian deskriptip dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini mengambil narasumber sebanyak empat orang. Sedangkan teknik pengambilan data yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan BPJS kesehatan melalau aplikasi mobile jaminan kesehatan nasioanal (JKN) dikota medan di katakan efektif dan efisien dikarenakan dengan adanya aplikasi ini sangat membantu kegiatan administrasi di kantor BPJS kesehatan dalam melayani masyarakat. Aplikasi mobile JKN sangat membantu untuk mengakses pelayanan BPJS kesehatan karna banyaknya fitur-fitur dilamnya peserta tidak perlu pergi ke kantor BPJS kesehatan, dengan menggunakan aplikasi mobile JKN atau care center peserta sudah bisa langsung mendapatkan pelayanan BPJS kesehatan.

**Kata kunci :** Pemanfaatan, Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Efektivitas Pelayanan

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam penulis kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan bagi umat manusia dengan Ilmu Pengetahuan.

Skripsi ini merupakan syarat yang harus penulis tulis sebagai tanggungjawab intelektual sebagai seorang mahasiswa Adminstrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis memilih skripsi dengan judul **“Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada nama – nama dibawah ini :

1. Kepada orang tua penulis, **Ibuku tercinta Sri Agustini** yang telah banyak memberikan dukungan dan doa yang tiada henti kepada penulis.
2. Bapak **Dr. Agussani, M.AP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Dr. Arifin Saleh Siregar, S.Sos,M.Sp** selaku Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

4. Ibu **Nalil Khairiah S.IP, M.Pd** selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak **Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP** selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak **Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos.,M.Si** selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi dan waktu selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen-dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah berbagi pengetahuan dan ilmu selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
8. Seluruh pegawai staf biro yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis mulai dari perkuliahan sampai akhir pengerjaan skripsi penulis.
9. Para pegawai BPJS Kesehatan Kota Medan yang sudah memberikan izin penelitian dan sudah membantu proses penelitian.
10. Kepada kaka sekaligus sahabat penulis **Silviana Rara Kinanti** yang selalu membantu penulis dan mendukung dalam segala hal.
11. Teman – teman terdekat penulis yang selalu memotivasi dan menghibur penulis selama melakukan penelitian hingga penulisan skripsi ini, **Dinda Mutiara, Dwi Putri Aprilianti, Manisha Aprilia, Uci Khairunnisa Batubara, Siti Nur Jannah Mrp**, yang selalu Bersama sama berjuang hingga ke tahap sarjana.

12. Teman seperjuangan dalam pembuatan skripsi, **Nadea Agustina** yang selalu membantu dan menemani mau suka ataupun duka.
13. Mentor sekaligus motivator penulis dalam penulisan skripsi, abangda **Fachrival H Lubis, SH** yang selalu memberikan arahan dalam penulisan skripsi.
14. Untuk **Himpunan Mahasiswa Jurusan** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah memberi banyak pengalaman dan ilmu pengetahuan.
15. Kepada seluruh teman-teman kelas A IAP sore pembangunan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Akhirnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih banyak. Semoga mendapat balasan dari Allah SWT. Serta tidak lupa penulis juga memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga akan lebih baik untuk kedepannya, Aamiin.

Medan, 12 Juni 2021

Wike Kridayanti



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	4
1.3.Tujuan Penelitian .....	4
1.4.Manfaat Penelitian .....	4
1.5.Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II URAIAN TEORETIS</b>	
2.1. Pengertian Pemanfaatan .....	7
2.2. Mobile Jaminan Kesehatan Naional (JKN) .....	8
2.3. Pengertian Jaminan Kesehatan .....	9
2.4. Definisi Pelayanan Kesehatan.....	10
2.5. Pengertian Efektivitas .....	11
2.6. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas .....	13
2.7. Pengertian Efektivitas Pelayanan.....	14
2.8. Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN.....	17
2.9. Pengertian BPJS Kesehatan .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2. Kerangka Konsep .....	24
3.3. Definisi Konsep.....	25
3.4. Kategorisasi.....	26
3.5. Narasumber .....	27
3.6. Teknik Pengumpulan data.....	27
3.7. Teknik Analisis Data.....	29

3.7.1. Reduksi Data .....	31
3.7.2. Penyajian Data .....	31
3.7.3. Penarikan Kesimpulan .....	31
3.8. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	32
3.8.1. Deskripsi Ringkasan Tempat Penelitian .....	34
3.8.2. Kecamatan Medan Barat .....	34
3.8.3. BPJS Kesehatan Cabang Medan .....	46
3.8.4. Visi dan Misi BPJS Kesehatan Kota Medan.....	
3.8.5. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kota Medan.....	
3.8.6. Tugas Pokok Dan Fungsi (TUPOKSI).....	
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil Penelitian .....	47
4.2. Pembahasan.....	60
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Simpulan .....	74
5.2. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Deskripsi Narasumber BerdasarkanUmur.....	50
Tabel 4.1 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Pendidikan.....	51

## **DAFTAR GAMBAR**

3.2. Kerangka Konsep Penelitian .....	25
3.8.5. Bagan Struktur Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kota Medan .....	34

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran I</b>	<b>: Daftar Riwayat Hidup</b>
<b>Lampiran II</b>	<b>: Daftar Pedoman Wawancara</b>
<b>Lampiran III</b>	<b>: SK-1 Permohonan Judul Skripsi</b>
<b>Lampiran IV</b>	<b>: SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi Dan Pembimbing</b>
<b>Lampiran V</b>	<b>: SK-3 Permohonan Seminar Proposal</b>
<b>Lampiran VI</b>	<b>: SK-4 Undangan Seminar Proposal</b>
<b>Lampiran VII</b>	<b>: SK-5 Berita Bimbingan Acara Skripsi</b>
<b>Lampiran VIII</b>	<b>Surat Keterangan Riset Mahasiswa</b>
<b>Lampiran IX</b>	<b>: Surat Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa</b>
<b>Lampiran X</b>	<b>: SK-10 Undangan Panggilan Ujian Skripsi</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Saat ini 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 untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya, menyebabkan setiap pelaku 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 di implementasikan 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 administrative 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.

Menurut Menurut Yamit,Zulian (2003:14) “Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target telah tercapai, makin tinggi efektivitasnya”. Aplikasi mobile JKN ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor Cabang BPJS Kesehatan merupakan tempat masyarakat untuk menyelesaikan semua kegiatan administratif. 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 smartphone dimana saja dan kapan saja. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat apakah penggunaan aplikasi mobile JKN sudah efektif atau belum.



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

Disamping itu tidak semua masyarakat tinggal di daerah perkotaan yang mudah mengakses Aplikasi Mobile JKN tanpa gangguan jaringan/signal, banyak warga yang tinggal di pelosok daerah atau perkampungan yang mengeluh kesulitan mengakses Aplikasi Mobile JKN, dengan adanya masalah ini mau tidak mau masyarakat yang tinggalnya di pelosok daerah harus datang ke kantor BPJS terdekat, jadi Aplikasi ini kurang cocok untuk digunakan di daerah yang susah mendapatkan sinyal. Karna dilihat dari kantor Kedeputian Wilayah Sumatera Utara dan D.I Aceh ( Kantor Cabang Utama Medan ) mereka tidak hanya melayani peserta BPJS Kesehatan di daerah kota saja melainkan dari pelosok daerah juga, karna setiap cabang BPJS Kesehatan di setiap daerah pasti akan memberikan data yang masuk ke Kantor Kedeputian Wilayah Sumatera Utara dan D.I Aceh dan hal itu juga memerlukan waktu.

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 mengeluh 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 error 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 di karenakan 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 pahamnya masyarakat terhadap aplikasi Mobile JKN dan lambatnya respon pegawai BPJS dalam memproses data-data yang masuk melalui aplikasi Mobile JKN.

menurut Sondang P. Siagian (1996) Penelitian ini fokus pada pengukuran efektivitas pelayanan pada suatu lembaga ataupun organisasi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, dengan menggunakan ukuran efektivitas tiga factor.

1. Faktor Waktu,
2. Faktor Kecermatan
3. Faktor Gaya pemberian pelayanan.

Dari ketiga faktor tersebut dapat menjadi sebuah pengukuran efektif atau tidaknya 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, santu dan kenyamanan yang didapatkan oleh masyarakat dan 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 karyawan BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kecamatan Medan Barat.

Menurut Kotler Philip, (2000) 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. BPJS Kesehatan merupakan suatu badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan program jaminan kesehatan. Penyelenggaraan 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 **“ Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kecamatan Medan Barat “**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana pemanfaatan aplikasi mobile jaminan Kesehatan nasional (JKN) di kantor BPJS Kesehatan kecamatan medan barat?
- b. Bagaimana efektivitas pelayanan bpjs Kesehatan di kantor BPJS kecamatan medan barat?

## **1.3. Tujuan Dan Pemanfaatan penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

- a. Untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi mobile jaminan Kesehatan nasional (JKN) di kantor BPJS Kesehatan kecamatan medan barat
- b. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan bpjs Kesehatan di kantor BPJS kecamatan medan barat

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran dan manfaat yang berarti yaitu:

- a. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi pemikiran yang positif dan membangun bagi pemecahan masalah praktis yang berkaitan dengan judul penelitian.
- b. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta memperluas wawasan penulis dalam masalah yang ada.

- c. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis, dan konsisten. Agar dapat mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara satu bab dengan bab yang lainnya, yaitu sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian

#### **BAB I : URAIAN TEORITIS**

Dalam bab ini membahas tentang uraian teoritis yang berisikan Efektivitas, Pengertian Pemanfaatan, Pengertian Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Pengertian Jaminan Kesehatan, Pengertian Pelayanan Kesehatan, Pengertian Efektivitas, Pengertian BPJS Kesehatan

#### **BAB I : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, definisi konsep, kerangka konsep, narasumber atau informan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian, serta Deskripsi singkat objek penelitian

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang hasil penelitian, deskripsi narasumber, dan analisis hasil wawancara.

**BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran dari hasil penelitian.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Pengertian Pemanfaatan**

Menurut (Poerwadarminta, 2002 : 125) Pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti guna atau bisa di diartikan berfaedah. Pemanfaatan memiliki makna proses, cara atau perbuatan memanfaatkan (Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer, (2002 : 928). Pemanfaatan adalah suatu kegiatan, proses, cara atau perbuatan menjadikan suatu yang ada menjadi bermanfaat. Istilah pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti faedah, yang mendapat imbuhan pe- an yang berarti proses atau perbuatan memanfaatkan. Pengertian pemanfaatan dalam penelitian ini adalah turunan dari kata “manfaat”, yaitu suatu perolehan atau pemakaian hal-hal yang berguna baik dipergunakan secara langsung maupun tidak langsung agar dapat bermanfaat.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah hasil dari proses pencarian pelayanan kesehatan oleh seseorang maupun kelompok. Kesehatan individu dan status sosial ekonomi adalah determinan utama dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Seseorang dengan status kesehatan yang buruk akan meningkatkan pemanfaatannya ke pelayanan kesehatan. Individu akan ditindaklanjuti dengan upaya mengatasinya. Upaya tersebut dapat berupa pengobatan sendiri atau dengan bantuan pengobatan dari pelayanan kesehatan. Menurut laporan Seni Pengobatan Alternatif oleh Walcott menyebutkan bahwa ada beberapa faktor berdasar alasan-alasan mengapa seseorang memilih atau tidak memilih suatu jenis pengobatan. Faktor ini bisa disederhanakan sebagai pengaruh ekonomi,

kepercayaan dan kebudayaan, sosial dan demografi, agama serta geografi dan pribadi. Hasil penelitian Shobur yang menyatakan bahwa sebagian besar keluarga yang memanfaatkan sarana pelayanan kesehatan yang memadai dan dapat dijangkau seluruh lapisan masyarakat adalah keluarga menengah yang dapat diartikan bahwa pengambilan keputusan pemanfaatan sarana pelayanan kesehatan, keluarga juga mempertimbangkan pendapatan keluarga dan murah nya tempat pelayanan kesehatan. Penulis menyebutkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan terkait juga dengan hal-hal antara lain biaya pengobatan, hasil pengobatan, kepercayaan kepada sarana pengobatan, kondisi waktu berobat, keberadaan sarana, pelayanan pengobatan, dan situasi di sarana pengobatan.

## **2.2 Mobile Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN )**

Menurut Agus Dwiyanto, (2005:82) Good Governance adalah tata Kelola pemerintah yang baik yang telah didefinisikan oleh berbagai Lembaga yang di ikuti oleh dunia. Salah satu Lembaga tersebut yaitu United Nations Development Program (UNDP) dalam dokumen kebijakan yang berjudul “ Governance For Sustainable Human Development (1997) mendefinisikan Good Governance sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif diantar negara, sector swasta, society.

Pengertian Program JKN Program Jaminan Kesehatan Nasional disingkat Program JKN adalah suatu program Pemerintah dan Masyarakat/Rakyat dengan tujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap rakyat Indonesia agar penduduk Indonesia dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera



**Jaminan Kesehatan Nasional**

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

**JKN** merupakan **Jaminan Kesehatan Nasional** yang diselenggarakan oleh **BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)** berdasarkan Sistem Jaminan Sosial Nasional yang diatur dalam UU 40/2004, tujuannya agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem Asuransi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu & terjangkau.

**HAK DAN KEWAJIBAN PESERTA JKN**

**HAK**  
Mendapat kartu peserta dan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan

**KEWAJIBAN**  
Membayar iuran dan melapor kepada BPJS Kesehatan saat pindah domisili atau pindah kerja.

**WAJIB...!!**  
BAGI SETIAP PENDUDUK TERMASUK ORANG ASING YANG BEKERJA LEBIH DARI 6 BULAN DI INDONESIA

**Saling Membantu Menuju Indonesia Yang Lebih Sehat**

Dilaksanakan Bertahap mulai: **1 Januari 2014**

Untuk informasi lebih lanjut mengenai program JKN dapat menghubungi:

**Pusat Komunikasi Publik**  
Gedung di Jakarta, Lantai 1 Blok C  
Jl. HR Rasuna Said Blok X-5 Kav. 4 D, Jakarta 12950  
Hotline: 120 (toll free) / 120367 / SMS: 08120150320  
Email: kontak@bpjs.go.id, Website: www.sehatnegeriku.com

**Pusat Pembayaran dan Jaminan Kesehatan**  
Telp: 021-5223228, Fax: 021-5277543  
SMS Center: 08121187750  
Email: jkn@bpjs.go.id, Website: www.bpjs.go.id

**Pusat Promosi Kesehatan**  
Telp: 021-5221224  
Fax: 021-5223873  
Email: pusat.promosi@bpjs.go.id, Website: www.promosi.bpjs.go.id

**Kantor PT Asuransi terdekat**  
500567

Gambar 2.2 Jaminan Kesehatan Nasional

### Kelembagaan

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

### 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 pekerjaan setelah enam bulan PHK atau mengalami cacat tetap total dan tidak memiliki kemampuan ekonomi tetap menjadi peserta dan iurannya dibayar oleh Pemerintah (UU No. 40 Tahun 2004 Pasal 21 ayat 1,2,3 ). Kesenambungan kepesertaan bagi pensiunan dan ahli warisnya akan dapat dipenuhi dengan melanjutkan pembayaran iuran jaminan kesehatan dari manfaat jaminan pensiun.
4. Kepesertaan mengacu 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 ).

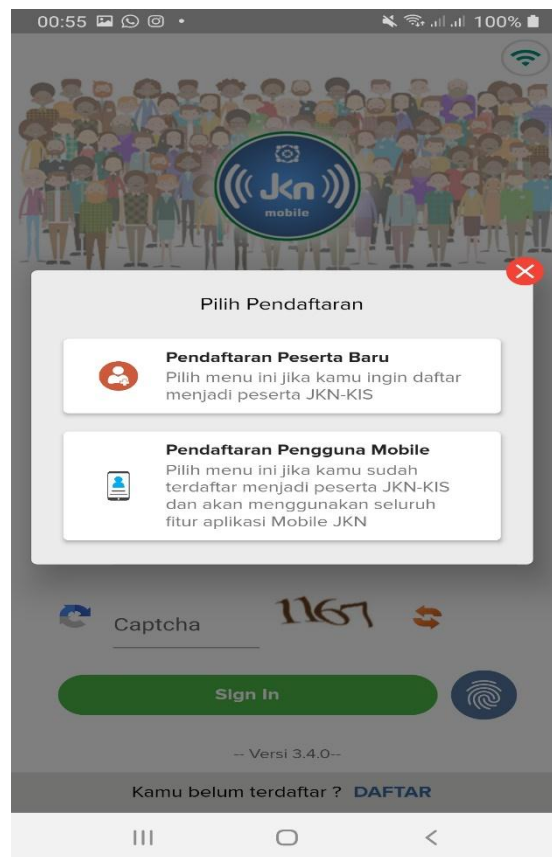
menurut Hana (2018) Mobile application adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan seseorang melakukan mobilitas dengan menggunakan PDA (Personal, Digital, Assistant), telepon seluler atau handpone. Mobile application memudahkan seseorang melakukan berbagai macam aktifitas mulai hiburan, belajar, mengerjakan pekerjaan kantor, berbisnis Dan lain sebagainya. Terdapat 14 fitur kemudahan pada aplikasi Mobile JKN, yaitu:.

1. Menampilkan informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarganya.
2. Menu ubah data peserta yang dapat mempermudah pengguna melakukan aktivitas termasuk mengubah nomor handphone, alamat email, surat, pindah faskes dan pindah kelas.
3. Menampilkan Kartu JKN-KIS dalam bentuk digital Pengguna juga dapat mengirim kan kartu tersebut ke alamat email yang terdaftar.
4. Calon peserta dapat melakukan pendaftaran Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) dengan memasukkan nomor KTP selanjutnya peserta akan mendapatkan email dan SMS berisi nomor Virtual Account.
5. Menampilkan tagihan iuran Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU)
6. Menampilkan panduan pembayaran sesuai channel pembayaran yang dipilih.
7. Menampilkan Riwayat pembayaran premi dan denda pesertase lama tiga bulan
8. Menampilkan nomor VirtualAccount peserta.
9. Menampilkan histori pelayanan peserta lengkap dengan diagnosanya
10. Pengguna dapat memberikan rating dan komentar terhadap catatan pelayanan yang pernah diterima

11. Pendaftaran pelayanan kesehatan di faskes tingkat pertamanya sudah menggunakan antrian JKN.
12. Menampilkan pertanyaan-pertanyaan skrining dan hasil jawabannya dapat dilihat langsung. Skrining hanya dapat dilakukan satu tahun sekali.
13. Berisi informasi seputar program JKN KIS terkait persyaratan pendaftaran peserta, hak dan kewajiban peserta, sanksi-sanksi yang diberlakukan dan manfaat program JKN-KIS.
14. Mendeteksi posisi pengguna dan menampilkan informasi Kantor BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), serta Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL).
15. Menyampaikan pengaduan keluhan tertulis atau dengan menghubungi Care Center BPJS Kesehatan di nomor 150040

#### Cara Login BPJS Kesehatan di Aplikasi JKN Mobile

1. Buka aplikasi Apple Store atau Play Store, kemudian cari dan download aplikasi mobile JKN dengan logo seperti dibawah ini.
2. Setelah terinstall, klik menu Pendaftaran Pengguna Mobile untuk masuk di halaman registrasi. Klik menu Login apabila sudah pernah melakukan registrasi di aplikasi Mobile JKN



Gambar 2.2 Pendaftaran Peserta Baru

3. Proses registrasi dengan memasukkan data :
  - a. No Kartu BPJS
  - b. No KTP/NIK
  - c. Tanggal Lahir
  - d. Nama Ibu Kandung
  - e. Lalu klik “Register”
  - f. Password
  - g. Konfirmasi Password
  - h. No. HP
  - i. 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 PBPU/Mandiri

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

8. Kemudian peserta akan menampilkan data pribadi akun yang didaftarkan, dan secara otomatis JKN KIS Mobile akan mengirimkan nomor akun virtual kepada seluruh keluarga melalui email.
9. 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.



Gambar 2.2 Proses Pendaftaran Aplikasi Mobile JKN

00:54 100%

Jenis Kartu

No Kartu BPJS Kesehatan

No Kartu BPJS Kesehatan 0/13

Password

Captcha 1167

Sign In

-- Versi 3.4.0 --

Kamu belum terdaftar ? [DAFTAR](#)

Gambar 2.2 Proses Registrasi

Cara diatas dapat akses kapan saja dan dimana saja hanya melalui ponsel dengan koneksi internet. Pendaftaran melalui JKN Mobile ini memang dilakukan dengan sistem online yang lebih modern untuk memudahkan masyarakat agar masyarakat tak perlu lagi datang dan antri di kantor BPJS.

### 2.3 Pengertian Jaminan Kesehatan

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar Peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah. Peraturan perundang-undangan yang memerintahkan dan memberi kewenangan



penyelenggaraan JKN terbentang luas, mulai dari UUD NRI 1945 hingga Peraturan Menteri dan Lembaga.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari SJSN. SJSN ini diselenggarakan melalui mekanisme asuransi kesehatan social yang bersifat wajib berdasarkan UU No.40 Tahun 2004 tentang SJSN Tujuannya agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang layak.

Dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya bidang kesehatan BPJS Kesehatan mempunyai suatu inovasi terbaru terkait JKN-Kis yaitu Aplikasi Mobile JKN, tujuan dengan adanya aplikasi ini dapat mengurangi antrian masyarakat di kantor BPJS Kesehatan selain itu banyak juga manfaat yang didapat melalui aplikasi ini mulai dari mendaftar dan mengubah data kepersertaan, untuk mendapatkan informasi peserta dan data keluarga, mengetahui informasi terkait tagihan iuran, untuk mendapatkan pelayanan Fasilitas Kesehatan (Kis Digital), dan menyampaikan keluhan dan permintaan informasi seputar JKN-Kis.

#### **2.4 Definisi Pelayanan Kesehatan**

Menurut Entjang, (2000: 120) 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 yang 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.

Menurut Sutadi (2005:10) Pelayanan kesehatan masyarakat merupakan komoditi yang unik dan khusus, tidak dapat disamakan dengan komoditi lain karena pelayanan yang diberikan berupa jasa, sehingga sulit mencapai kepuasan pelanggan. Dalam pengertian ini pelayanan kesehatan disamping sebagai suatu usaha untuk memperbaiki kesejahteraan masyarakat sekaligus juga dalam rangka usaha pembinaan, pengembangan dan pemanfaatan sumber daya manusia. Maka pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat.

Pelayanan kesehatan memiliki tiga fungsi yang saling berkaitan, saling berpengaruh dan saling berantungan yaitu:

- a. Fungsi Sosial Fungsi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat pengguna pelayanan kesehatan.
- b. Fungsi Teknis Kesehatan Fungsi untuk memenuhi harapan kebutuhan masyarakat pemberi pelayanan kesehatan.
- c. Fungsi Ekonomi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan institusi pelayanan kesehatan. Ketiga fungsi tersebut ditanggung jawab oleh tiga pilar utama pelayanan kesehatan yaitu:

- d. Masyarakat dalam prakteknya dilaksanakan bersama pemerintah dan masyarakat.
- e. Tenaga teknis kesehatan yang dilaksanakan oleh tenaga profesional kesehatan.
- f. Tenaga administratif atau manajemen kesehatan dilaksanakan oleh manajemen dan administrator kesehatan

## **2.5 Pengertian Efektivitas**

Menurut Yamit, Zulian (2003:14) Efektivitas merupakan proses pengukuran yang bisa memberikan bayangan terkait gambaran dari perencanaan baik dilihat dari kualitas dan waktu yang ditentukan dan fokus pada hasilnya.

Menurut Kurniawan, (2005:109) Efektifitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas dan fungsi (operasi kegiatan, program atau misi) pada suatu organisasi atau sejenisnya, yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanya. menurut Abdurahmat (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.

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

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi di masa depan.
- e. 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.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif.
- g. 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.

## **2.6 Faktor yang mempengaruhi Efektivitas**

Menurut Sutrisno (2011:125) Ada empat kelompok variabel yang berpengaruh terhadap efektifitas organisasi ialah :

- a. Karakteristik organisasi, termasuk struktur dan organisasi
- b. Karakteristik lingkungan internal dan eksternal
- c. Karakteristik pegawai
- d. Kebijakan praktik manajemen

Menurut Beni (2016: 69) efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Mardiasmo (2017: 134) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa indikator efektifitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran suatu target telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan.

## **2.7 Efektivitas Pelayanan**

Menurut Masruri, (2014) Efektivitas Pelayanan merupakan seberapa kinerja yang baik dikerjakan dan sejauh mana karyawan mampu menghasilkan suatu luaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini artinya bahwa apabila suatu dapat diselesaikan dengan sesuai rencana, dan baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, dapat dikatakan efektif.

Efektivitas pelayanan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat khususnya pelayanan kesehatan, dalam pencapaian suatu efektifnya perencanaan yang sudah ditargetkan. Kesehatan merupakan hal yang utama bagi seluruh warganegara maka dari itu pemerintah sangat berperan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat melalui meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Menurut Kotler (dalam Sinambela, 2010:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir (2002:6) pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat

dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan. Sedangkan menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan yang dilaksanakan oleh organisasi kepada masyarakat yang menawarkan kepuasan.

Menurut Juliantara (2005:3) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam hal ini pemberi pelayanan adalah aparatur yang bertugas pada organisasi pemerintahan baik pemerintahan pusat maupun daerah. Penerima pelayanan adalah warga masyarakat yang memiliki hak dan kewajiban atas pelayanan publik.

Menurut (Lukman, 2006 : 82) Pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, ekonomis serta manajemen yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan.

## **2.8 Efektivitas pelayanan melalui Mobile JKN**

Dalam tujuan mencapai pelayanan yang efektif yang dapat menjadi sebuah tolak ukur kualitasnya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya bidang kesehatan BPJS Kesehatan mempunyai suatu inovasi terbaru terkait JKN-Kis yaitu Aplikasi Mobile JKN, tujuan dengan adanya aplikasi ini dapat mengurangi antrian masyarakat di kantor BPJS Kesehatan selain itu banyak juga manfaat yang didapat melalui aplikasi ini mulai dari mendaftar dan mengubah data kepersertaan, untuk mendapatkan informasi peserta dan data keluarga, mengetahui informasi terkait tagihan iuran, untuk mendapatkan pelayanan Fasilitas Kesehatan (Kis Digital), dan menyampaikan keluhan dan permintaan informasi seputar JKN-Kis. Dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada peserta dan masyarakat harus sesuai dengan standar prosedur yang sudah ditetapkan dan dalam mencapai suatu efektivitas pelayanan harus mencakup cepat, singkat dan bermutu.

## **2.9 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 kepersertaan 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 pandemi Covid-19.



BPJS Kesehatan mencatat bahwa pada akhir 2020, jumlah peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebanyak 222,46 juta orang. Angka itu berkurang sekitar 1,64 juta orang dibandingkan dengan jumlah peserta pada 2019 sebanyak 224,1 juta orang

Pengurangan jumlah peserta di antaranya terjadi di segmen Penerima Bantuan Iuran (PBI) dari anggaran pendapatan belanja daerah (APBD) yang pada 2020 sebanyak 36,16 juta orang, dari 2019 sebanyak 38,8 juta orang. Pengurangan itu tak lepas dari berlakunya Peraturan Presiden 64/2020 tentang Jaminan Kesehatan.

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

- a. Cara pendiriannya atau terjadinya badan hukum itu, diadakan dengan konstruksi hukum publik, yaitu didirikan oleh penguasa (Negara) dengan Undang-Undang;
- b. Lingkungan kerjanya, yaitu dalam melaksanakan tugasnya badan hukum tersebut pada umumnya dengan publik dan bertindak dengan kedudukan yang sama dengan publik;
- c. Wewenangnya, badan hukum tersebut didirikan oleh penguasa Negara dan diberi 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:

- a. BPJS dibentuk dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- b. BPJS berfungsi untuk menyelenggarakan kepentingan umum, yaitu sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.
- c. BPJS diberi delegasi kewenangan untuk membuat aturan yang mengikat umum.
- d. BPJS bertugas mengelola dana publik, yaitu dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
- e. BPJS berwenang melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan jaminan sosial nasional.
- f. BPJS bertindak mewakili Negara RI sebagai anggota organisasi atau lembaga internasional.
- g. BPJS berwenang mengenakan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya.
- h. 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 publik kepada presiden, dengan tembusan kepada DJSN, paling lambat 30 Juni tahun berikutnya.

BPJS mengumumkan laporan pengelolaan program dan laporan keuangan tahunan kepada publik dalam bentuk ringkasan eksekutif melalui website BPJS dan melalui paling sedikit 2 (dua) media massa cetak yang memiliki peredaran luas secara nasional, paling lambat tanggal 31 Juli tahun berikutnya.

Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang BPJS menyebutkan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Selanjutnya, mengenai tugas dari BPJS, disebutkan dalam Pasal 10 bahwa dalam melaksanakan fungsinya, BPJS bertugas untuk:

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran Peserta;
- b. Memungut dan mengumpulkan Iuran dari Peserta dan Pemberi Kerja;
- c. Menerima Bantuan Iuran dari Pemerintah;
- d. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan Peserta;
- e. Mengumpulkan dan mengelola data Peserta program Jaminan Sosial;
- f. Membayarkan Manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada Peserta dan masyarakat.

Badan Penyelenggara jaminan Sosial Kesehatan adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada Presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan.<sup>7</sup> Pada 1 Januari 2014 Pemerintah mengoprasikan

BPJS Kesehatan atas perintah UU BPJS. Pada saat BPJS Kesehatan mulai beroperasi, terjadi serangkaian peristiwa sebagai berikut:

- a. PT Askes (Persero) dinyatakan bubar tanpa likuidasi dan semua aset dan liabilitas serta hak dan kewajiban hukum PT Askes (Persero) menjadi aset dan kewajiban hukum BPJS Kesehatan;
- b. Semua pegawai PT Askes (Persero) menjadi pegawai BPJS kesehatan;
- c. Menteri Badan Usaha Milik Negara selaku Rapat Umum Pemegang Saham mengesahkan laporan posisi keuangan penutup PT Askes (Persero) setelah dilakukan audit oleh kantor akuntan publik;
- d. Menteri Keuangan mengesahkan laporan posisi keuangan pembuka BPJS Kesehatan dan laporan posisi keuangan pembuka dana jaminan kesehatan.

Sejak BPJS Kesehatan beroperasi menyelenggarakan program-program pelayanan kesehatan perorangan kepada BPJS Kesehatan. Mulai 1 Januari 2014 terjadi pengalihan program sebagai berikut:

- a. Kementerian Kesehatan tidak lagi menyelenggarakan program jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas);
- b. Kementerian Pertanahan, 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;
- c. PT Jamsostek (Persero) tidak lagi menyelenggarakan program jaminan pemeliharaan kesehatan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan, keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta.

Menurut Arikunto, (2009). Penelitian kualitatif adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk membantu menjelaskan karakteristik objek dan subjek penelitian. Pendekatan deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data data, jadi Pendekatan deskriptif juga menyajikan data, menganalisis dan menginteprestasi, bersifat komparatif dan juga korelatif. Dengan dasar tersebut, maka penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran tentang Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kecamatan Medan Barat.

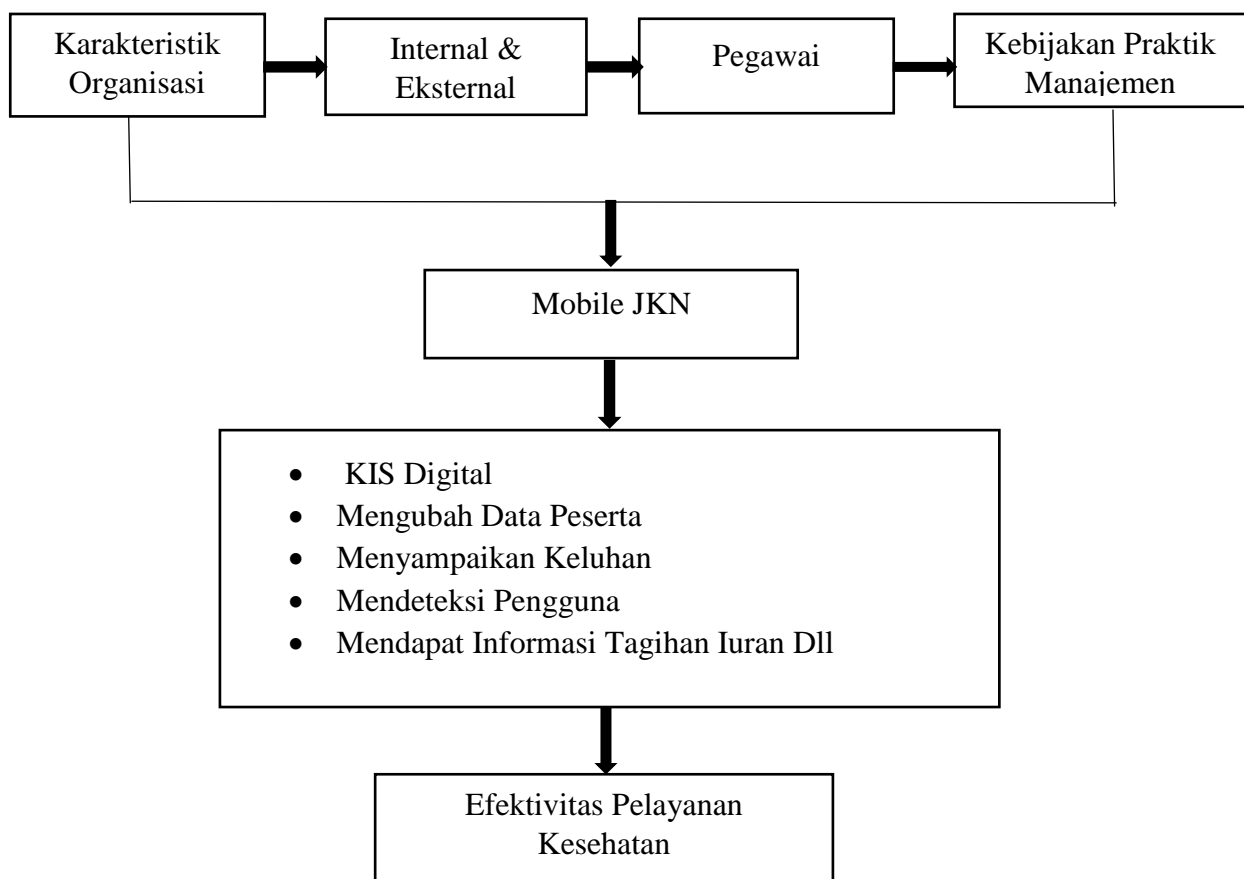
Menurut Sugiyono (2010 : 11) pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih ( independen ) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

Menurut Moelong (2006 : 11) pada penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan adalah berupa kata – kata gambar, dan bukan angka – angka. Hal itu disebabkan oleh adanya pendekatan kualitatif.

### 3.2 Kerangka Konsep Penelitian

Kerangka konsep yang akan di deskripsikan dan di gambarkan dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan system Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tersebut berjalan dengan baik. Sebagai dasar pijakan yang jelas dan pengembangan teori, maka kerangka konsep yang digambarkan dan disusun dalam sebuah model teoritis seperti apa yang digambarkan dalam bagan pada halaman berikut ini .

**Gambar 3.2 Kerangka Konsep**



### 3.3 Definisi Konsep

Jonathan Sarwono, (2006:32) Konsep adalah suatu istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian. Dalam hal ini definisi konsep bertujuan untuk merumuskan istilah yang digunakan secara mendasar dan penyamaan persepsi tentang apa yang akan diteliti serta menghindari salah pengertian yang dapat mengaburkan tujuan penelitian. Konsep pemikiran yang digunakan peneliti ialah :

a. Pemanfaatan

Pemanfaatan adalah suatu kegiatan, proses, cara atau perbuatan menjadikan suatu yang ada menjadi bermanfaat. Istilah pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti faedah, yang mendapat imbuhan pe-an yang berarti proses atau perbuatan memanfaatkan Perencanaan pembangunan daerah.

b. Mobile Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN )

merupakan aplikasi yang didesain oleh BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi peserta JKN-KIS. Aplikasi ini lengkap memuat informasi seputar Program JKN-KIS hingga bisa digunakan untuk merubah data peserta serta mengecek iuran.

c. Efektivitas

Efektivitas adalah sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah di tentukan dan sesuai dengan sarannya, untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa yang telah di jalankan.

d. Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan yaitu suatu keadaan dimana tujuan yang ingin dicapai yaitu memelihara dan meningkatkan pelayanan, dilakukan secara tepat waktu dan manfaatnya secara nyata dirasakan oleh perorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat.

e. Pelayanan Kesehatan

f. Jaminan Kesehatan

g. BPJS Kesehatan

### **3.4 Kategorisasi Penelitian**

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Kategorisasi dalam Penelitian ini adalah :

a. Pemahaman Program

b. Sarana dan Prasarana

c. Efektivitas dan Efisiensi pelayanan Kesehatan

Indikator :

1. Adanya Transparansi

2. Adanya Partisipasi Masyarakat

3. Adanya Akuntabilitas



### **3.5 Narasumber/ informan**

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang yang mampu atau mengetahui informasi. Biasanya opini atau pendapat tersebut diambil lewat wawancara. Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana dapat diperoleh maka dalam penelitian ini yang menjadi narasumber adalah sebagai berikut :

#### **1. Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan**

Nama : Supriyanto Syaputa

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Umur : 45

Pendidikan : Sarjana

#### **2. Peserta BPJS Kesehatan Kota Medan**

a. Nama : Diana Safitri

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 40

Pendidikan : SMA

b. Nama : Aris Budiman

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Umur : 50

Pendidikan : SMA

- c. Nama : Latifah Putri  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Umur : 30  
Pendidikan : SMA

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2009:224) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Penggunaan metode tersebut dengan pertimbangan bahwa penelitian ini berusaha untuk mengetahui Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kecamatan Medan Barat. Teknik Pengumpulan Data Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Dalam penelitian ini yang digunakan adalah pengumpulan data dengan teknik wawancara. Wawancara adalah alat yang dipergunakan dalam komunikasi yang berbentuk sejumlah pertanyaan lisan yang diajukan oleh pengumpul data sebagai pencari informasi yang dijawab secara lisan pula oleh informan. Dengan kata lain, wawancara secara sederhana adalah alat pengumpul data berupa tanya jawab antara pihak pencari informasi dengan sumber informasi yang berlangsung secara lisan. Penelitian ini dilakukan terhadap kegiatan dari seluruh objek penelitian yang meliputi :

- a. Observasi (Observation) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari dan mengadakan pengamatan secara langsung.
  - b. Wawancara (Interview) adalah teknik pengumpulan data berupa sebuah tanya jawab yang dapat dilakukan secara langsung antar penulis dan pihak yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti penulis.
  - c. Dokumentasi (Documentation) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan dan mengumpulkan data, yang diidentifikasi dari dokumentasi yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti penulis.
2. Data sekunder adalah sumber dari data yang tidak langsung memberikan hasil dari data tersebut kepada pengumpul data atau peneliti, misalnya dari referensi seperti buku, jurnal, media massa, peraturan perundang-undangan dan penelitian terdahulu yang selaras serta berbagai informasi lainnya yang bersangkutan dalam penelitian. Data sekunder merupakan data pendukung atau tambahan tetapi tidak dapat diabaikan karena sumber ini dapat melengkapi penelitian sehingga informasi menjadi lebih jelas.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan suatu langkah yang paling menentukan dari suatu penelitian, karena analisis data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian. Maka, data yang dihasilkan haruslah seaktual dan sedalam mungkin, jika dimungkinkan menggali data sebanyak-banyaknya untuk mempertajam dalam proses penganalisisan. Hal ini didasari dengan perkembangan bahwa penelitian ini adalah penelitian sosial sehingga

dihadapkan dengan gejala sosialnya yang kompleks, selain itu metode kualitatif mensyaratkan peneliti dengan informan lebih mendalam, akurat, valid dan dapat dipercaya, sehingga mempermudah peneliti melakukan analisa data yang akan disajikan secara manual jika ada angka-angka maka angka tersebut hanyalah alat pendukung analisa. Analisa data akan menampilkan data kualitatif. Analisa data kualitatif akan diambil melalui:

### **3.7.1 Reduksi Data**

Reduksi data merupakan proses analisis yang dilakukan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan hasil penelitian dengan memfokuskan pada hal-hal yang dianggap penting oleh peneliti. Reduksi data bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian lapangan dengan cara merangkum, mengklasifikasikan sesuai dengan masalah yang diteliti.

### **3.7.2 Penyajian Data**

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang akan memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh dengan kata lain menyajikan data secara terperinci dan menyeluruh dengan mencari pola dan hubungannya. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah melihat gambaran penelitian secara menyeluruh atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian. Data yang dibuat dengan terperinci dan menyeluruh akan memudahkan peneliti dalam memahami sub-sub yang diteliti.

### **3.7.3 Penarikan Kesimpulan**

Penarikan Kesimpulan merupakan upaya mencari makna, arti dan penjelasan dari data yang dikumpulkan dan telah dianalisis untuk mencari masalah-masalah yang penting. Upaya ini dilakukan dengan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal yang sering timbul, dan sebagainya. Sehingga kesimpulan harus senantiasa diverifikasi selama penelitian berlangsung. Data yang telah dirangkum, direduksi dan disesuaikan dengan fokus masalah penelitian, maka data dianalisis dan diprediksi keabsahannya melalui beberapa teknik penelitian.

### **3.8 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kec. Medan Barat yang akan dilaksanakan pada bulan Februari 2021. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Medan Barat. Di jln. Karya No. 135, Karang Berombak, Kec. Medan Barat., Kota Medan, Sumatera Utara. Daerah penelitian ini ditentukan secara purposive karena pada Kecamatan tersebut telah tersedianya penggunaan aplikasi Mobile JKN

#### **3.8.1 Deskripsi Ringkasan Tempat Penelitian**

Kota Medan Kota Medan adalah ibukota Sumatera Utara, sehingga memiliki kepadatan penduduk tertinggi di Sumatera Utara. Kota Medan merupakan pusat pemerintahan, pendidikan, kebudayaan dan perdagangan. Hal ini mungkin disebabkan karena bentuk geografis kota medan yang unik, ramping di tengah, dan membesar disisi utara dan selatan. Kota Medan memiliki luas sebesar 265,10 km<sup>2</sup> atau 3.6% dari keseluruhan Sumatera Utara yang terdiri dari 21

kecamatan dan 151 kelurahan. Sedangkan jumlah penduduk tahun 2015 13.937.797 jiwa dengan tingkat kepadatan penduduk rata-rata 8.342 per km<sup>2</sup> (berdasarkan data dari kantor pusat statistik Kota Medan tahun 2016). Penyebaran penduduk tersebut tidak merata di setiap kecamatan.

### **3.8.2 Kecamatan Medan Barat**

Medan Barat berbatasan langsung dengan beberapa kecamatan di Kota Medan. Disebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Medan Deli. Disebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Medan Timur. Disebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Medan Helvetia, dan di sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Medan Petisah. Kecamatan Medan Barat mempunyai luas sekitar 5,40 km<sup>2</sup> , yang terdiri dari 6 kelurahan yaitu kelurahan Pulo Brayon Kota, Karang Berombak, Sei Agul, Silalas, Kesawan, dan Glugur Kota. Pada ke 6 kelurahan ini, Kelurahan Silalas.

### **3.8.3 BPJS Kesehatan Cabang Utama Medan**

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara saat masih memakai nama PT. ASKES yang dirubah menjadi Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. BPJS Kesehatan merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak

tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014, dengan jumlah fasilitas kesehatan sebanyak 9812 puskesmas, 711 klinik TNI, 569 klinik POLRI, 3478 klinik pratama, 4461 dokter praktek pribadi, 1157 Dokter Gigi, 12 RS kelas D pratama, 1762 Rumah Sakit, 106 Klinik Utama, 1868 Apotik dan 925 optik yang tersebar di seluruh Indonesia. Pada tahun 2014, pemerintah menargetkan sebanyak 121,6 juta penduduk akan diberikan jaminan kesehatan oleh BPJS kesehatan. Jumlah dimaksud diasumsikan berasal dari pemerintah JAMKESMAS (96,4 juta jiwa), peserta yang

### **3.8.4 Visi dan Misi BPJS Kesehatan Kota Medan**

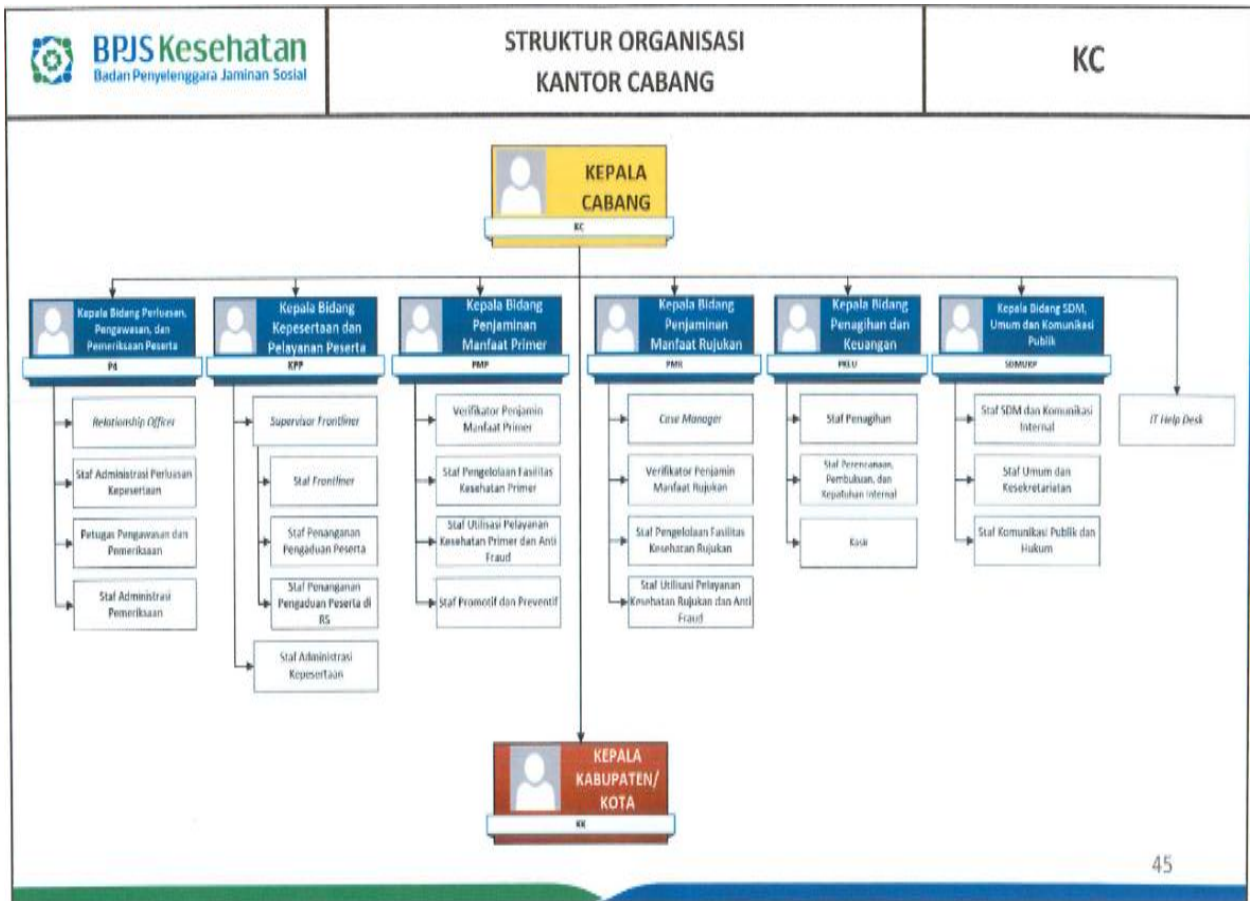
#### **1. Visi BPJS Kesehatan**

Tewujudnya Jaminan Kesehatan Yang Berkualitas Tanpa Diskriminasi

#### **2. Misi BPJS Kesehatan**

- a. Memberi Layanan Terbaik Kepada Peserta dan Masyarakat
- b. Memperluas Kepersertaan Program Jaminan Kesehatan Mencakup Seluruh Penduduk Indonesia
- c. Bersama Menjaga Kestabilan Finansial Program Jaminan Kesehatan

### 3.8.5 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kota Medan



Gambar 3.8.5 Struktur Organisasi

### 3.8.6 Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)

#### a. Kepala Cabang

Memastikan peningkatan efektivitas dan efisiensi pengelolaan program kerja Kantor Cabang dalam mendukung pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) dan sasaran organisasi di unit kerjanya melalui optimalisasi fungsi perencanaan, koordinasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan/implementasi kebijakan operasional berdasarkan *Annual*



*Performance Contract* (APC) dan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Kantor Cabang dan tata kelola organisasi yang baik (*good governance*).

Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan dan Pemeriksaan Peserta Memastikan tercapainya efektivitas program kerja perluasan kepesertaan dan kepatuhan peserta dan pemberi kerja kantor cabang melalui kegiatan pengelolaan promosi JKN, rekrutmen peserta dan pemberikerja, pengawasan dan pemeriksaan kepatuhan pendaftaran dan pemberian data yang benar pada peserta dan pemberi kerja serta menjalankan proses pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi atas program-program kerja tersebut dalam mencapai target kinerja Kantor Cabang yang mendukung pencapaian tujuan organisasi.

b. Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta

Memastikan tercapainya efektivitas program kerja peningkatan kepuasan peserta kantor cabang melalui peningkatan efektivitas pengelolaan administrasi dan data kepesertaan, pengendalian mutu pelayanan peserta, pemberian informasi langsung dan tidak langsung kepada peserta, penanganan pengaduan peserta dan masyarakat serta menjalankan proses pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi atas program-program kerja tersebut dalam mencapai target kinerja Kantor Cabang yang mendukung pencapaian tujuan organisasi

c. Kepala Bidang Penjaminan Manfaat Primer

Memastikan tercapainya efektivitas program kerja penjaminan manfaat primer kantor cabang melalui peningkatan efektivitas program penjaminan manfaat primer melalui kegiatan pengelolaan kerjasama dan kemitraan fasilitas kesehatan primer, pengelolaan kinerja dan kepatuhan fasilitas kesehatan primer,

pengelolaan pengelolaan klaim dan utilisasi pelayanan kesehatan primer, pengelolaan pengendalian dan penanganan kecurangan pelayanan kesehatan primer, dan pengelolaan promotif dan preventif serta menjalankan proses pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi atas program-program kerja tersebut dalam mencapai target kinerja Kantor Cabang yang mendukung pencapaian tujuan organisasi.

d. Kepala Bidang Penjaminan Manfaat Rujukan

Memastikan tercapainya efektivitas program kerja penjaminan manfaat rujukan kantor cabang melalui peningkatan efektivitas program penjaminan manfaat rujukan melalui kegiatan pengelolaan kerjasama dan kemitraan fasilitas kesehatan rujukan, pengelolaan kinerja dan kepatuhan fasilitas kesehatan rujukan, pengelolaan klaim dan utilisasi pelayanan kesehatan rujukan, pengelolaan pengendalian dan penanganan kecurangan pelayanan kesehatan rujukan serta menjalankan proses pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi atas program-program kerja tersebut dalam mencapai target kinerja Kantor Cabang yang mendukung pencapaian tujuan organisasi

e. Kepala Bidang Penagihan dan Keuangan

Memastikan tercapainya efektivitas program kerja penagihan dan keuangan kantor cabang melalui pengelolaan kolektif iuran, pengelolaan perencanaan dan evaluasi program kerja dan anggaran, pengelolaan treasuri, pengelolaan akuntansi, serta pengelolaan kepatuhan terhadap kebijakan internal organisasi di kantor cabang serta menjalankan proses pelaksanaan, pemantauan

dan evaluasi atas program-program kerja tersebut dalam mencapai target kinerja Kantor Cabang yang mendukung pencapaian tujuan organisasi

f. Kepala Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik

Memastikan tercapainya efektivitas program kerja SDM, umum, dan komunikasi publik kantor cabang melalui pengelolaan SDM kantor cabang, pengelolaan sarana prasarana, pengelolaan kesekretariatan dan kearsipan, pengelolaan komunikasi publik, pendampingan hukum, dan hubungan kelembagaan serta menjalankan proses pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi atas program-program kerja tersebut dalam mencapai target kinerja Kantor Cabang yang mendukung pencapaian tujuan organisasi.

g. Kepala Kantor Kota/Kabupaten

Memastikan peningkatan efektivitas dan efisiensi pengelolaan program kerja Kantor Kabupaten/Kota dalam mendukung pencapaian kinerja Kantor Cabang melalui optimalisasi operasionalisasi fungsi perluasan kepesertaan, fungsi pelayanan peserta, fungsi kolektif iuran, fungsi pengelolaan fasilitas kesehatan primer dan rujukan, dan fungsi pengelolaan klaim dan utilisasi dan anti fraud di wilayah kabupaten/kota, serta perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, pembinaan, dan evaluasi.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Berdasarkan data saat wawancara yang menyajikan hasil penelitian yang diperoleh selama di lapangan dengan pendekatan kualitatif yaitu yang bertujuan memperoleh data dengan wawancara langsung bersama narasumber yang berwenang untuk menjawab pertanyaan kemudian di tarik kesimpulan. Penelitian ini berfokus pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dari BPJS Kesehatan untuk melayani masyarakat dengan narasumber yaitu staf BPJS Kesehatan kota medan, jln. Karya No. 135, Karang Berombak, Kota Medan, Sumatera Utara. Berdasarkan data yang di peroleh melalui wawancara dilapangan terhadap narasumber dapat dikelompokkan data-data yang berkaitan dengan kategorisasi menurut jenis kelamin, umur dan Pendidikan, sehingga dapat memudahkan dalam pendistribusian berdasarkan objek penelitian.

##### **4.1.1 Deskripsi Narasumber**

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara di lapangan terhadap narasumber dapat dikelompokkan data-data yang berkaitan dengan kategori menurut jenis kelamin, umur dan Pendidikan Distribusi Narasumber berdasarkan jenis kelamin di kelompokkan menjadi dua narasumber yaitu narasumber yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Pada tabel 4.1 berikut disajikan presentase untuk masing-masing kategori sebagai berikut :

**a. Deskripsi Narasumber berdasarkan Jenis Kelamin**

**Table 4.1**

**Keadaan Narasumber berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	2	50%
2	Perempuan	2	50%
	Jumlah	4	100%

*Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021 di Kantor BPJS Kesehatan Kota Medan*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa narasumber memiliki perbandingan frekuensi yang berbeda antara laki-laki dan perempuan dengan masing-masing persentase 50% dan 50%.

**b. Deskripsi Narasumber berdasarkan Umur**

Distribusi narasumber berdasarkan umur dikelompokkan menjadi tiga kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 30-40 tahun, umur 40-50 tahun. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi dan persentase masing-masing kategori umur sebagai berikut:

**Table 4.2**

**Keadaan Narasumber berdasarkan Umur**

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	30 – 40	2	50%
2	40 – 50	2	50%
	Jumlah	4	100%

*Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021 di Kantor BPJS Kesehatan Kota Medan*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berusia mulai dari 30-40 tahun dengan frekuensi 2 orang atau 50% dan usia 40-

50 tahun sebanyak 2 orang atau 50% .

**c. Distribusi Narasumber berdasarkan Pendidikan**

Narasumber yang akan diwawancara dikategorikan berdasarkan pendidikan yang dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu tingkat sarjana dan tingkat Pascasarjana. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing sebagai berikut :

**Table 4.3**

**Keadaan Narasumber berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMA	3	60%
2	Sarjana	1	40%
	Jumlah		100%

*Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021 di Kantor BPJS Kesehatan Kota Medan*

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa narasumber memiliki perbandingan dengan SMA frekuensi 3 orang atau 60% dan Sarjana frekuensi 1 orang atau 40%.

**Penyajian Data**

Data yang diperoleh berupa hasil wawancara dari narasumber, yaitu dengan Bapak Supriyanto Syaputra selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Kota Medan, Dengan Ibu Diana safitri selaku peserta BPJS Kesehatan Kota Medan, Dengan Bapak Haris Budiman selaku peserta BPJS Kesehatan Kota Medan, Dengan Ibu Latifa Putri selaku peserta BPJS Kesehatan

#### **4.1.3 Deskripsi Hasil Wawancara berdasarkan Kategorisasi**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Medan yang beralamat di jln. Karya No. 135, Karang Berombak, Kota Medan, Sumatera Utara. Peneliti melakukan wawancara, melakukan observasi dan dokumentasi untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS di Kantor Cabang Medan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama para narasumber/ responden dilapangan, maka data dapat dianalisis satu persatu tentang jawaban narasumber/responden sehingga dapat diperoleh rekapitulasi data sebagai berikut :

##### **a. Pemahaman Program**

Pemahaman program atau system untuk mengetahui sejauh mana pegawai BPJS Kesehatan mampu memahami Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan adanya program layanan BPJS Kesehatan berbasis aplikasi ini akan lebih mudah dalam melakukan pelayanan terhadap peserta ataupun masyarakat dan juga untuk meminimalisir antrian yang ada di kantor BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Supriyanto Syaputra selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan pada Hari Senin 19 April 2021 Pukul 14:00 WIB Tentang pemahaman program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) Terhadap pegawai BPJS Kesehatan Kota Medan. Beliau mengatakan Dengan adanya aplikasi Mobile JKN, pelayanan

administrasi yang sebelumnya terbatas hanya dapat dilakukan di kantor cabang sekarang dapat diakses di mana saja dan kapan saja. Peserta lebih mudah untuk mengakses pelayanan BPJS Kesehatan tidak terbatas tempat dan waktu.

Pegawai BPJS Kesehatan Kota Medan juga sudah memberi pemahaman kepada peserta BPJS Kesehatan ataupun Masyarakat dengan cara mensosialisasikan Program JKN-KIS kepada masyarakat menggunakan beberapa media antara lain:

- a. Media Massa (surat kabar, televisi, radio)
- b. Media Sosial (facebook, instagram, twitter, youtube)
- c. Media Luar Ruang (billboard, spanduk, leaflet)
- d. Pemberian Informasi Langsung (sosialisasi langsung kepada komunitas, mobile customer service)

Selain hal tersebut di atas, Pegawai BPJS Kesehatan pun selama ini memberikan edukasi kepada masyarakat, minimal di lingkungan keluarga dan tempat tinggal mereka.

Mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Medan Bapak Supriyanto Syaputra selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta mengatakan bahwasannya Untuk perhitungan kecukupan SDM di kantor cabang sudah diperhitungkan oleh Kantor Pusat BPJS Kesehatan. Jadi SDM di Kantor Cabang Kota Medan sudah memadai untuk mengoptimalkan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan juga pegawainya di tempatkan sesuai dengan keahliannya. BPJS Kesehatan juga memiliki staf khusus untuk mensosialisasikan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) terhadap



masyarakat yaitu tugasnya ada di Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta melalui program pemberian informasi langsung dan tidak langsung.

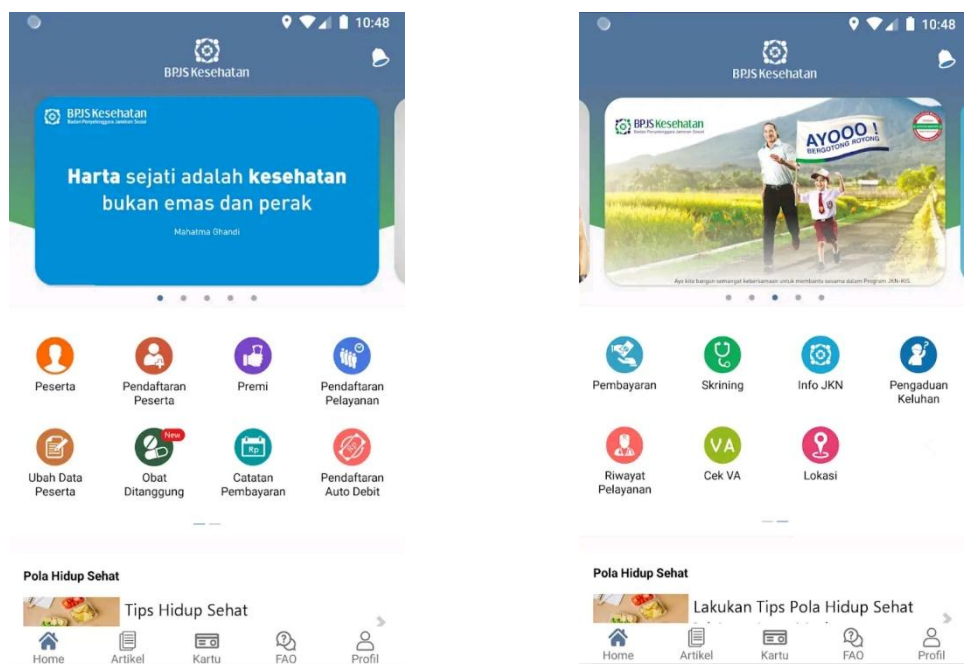
Sejauh ini kelebihan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yaitu Hampir semua pelayanan administrasi yang ada di kantor cabang ada di aplikasi Mobile JKN dan ada fitur lain yang dapat diakses oleh peserta guna kelancaran pelayanan pada Program JKN-KIS seperti:

1. Fitur Peserta, menampilkan informasi kepesertaan Program JKN-KIS;
2. Fitur Ubah Data Peserta, untuk perubahan data peserta (nomor hp, email, alamat surat menyurat, fasilitas kesehatan tingkat I, kelas);
3. Fitur Ketersediaan Tempat Tidur, menampilkan ketersediaan tempat tidur di rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan);
4. Fitur Skrining Covid-19, untuk melakukan skrining mandiri perihal Covid-19
5. Fitur Premi, menampilkan tagihan iuran berjalan;
6. Fitur Konsultasi Dokter, untuk melakukan konsultasi dengan dokter di fasilitas kesehatan tingkat I secara *real time*;
7. Fitur Jadwal Tindakan Operasi, menampilkan jadwal Tindakan Operasi peserta yang sudah dijadwalkan oleh rumah sakit;
8. Fitur Pendaftaran Peserta, untuk pengambilan antrian online pelayanan di fasilitas kesehatan;
9. Fitur Obat ditanggung, menampilkan daftar obat yang ditanggung oleh Program JKN-KIS;

10. Fitur Pendaftaran Auto Debit, untuk pendaftaran pembayaran iuran melalui auto debet;
11. Fitur Catatan Pembayaran, menampilkan catatan pembayaran peserta;
12. Fitur Pendaftaran Peserta, untuk pendaftaran peserta baru;
13. Fitur Pembayaran, menampilkan tata cara membayar iuran Program JKN-KIS;
14. Fitur Riwayat Pelayanan, menampilkan riwayat pelayanan peserta di fasilitas kesehatan;
15. Fitur Skrining Riwayat Kesehatan, untuk melakukakn skrining kesehatan secara mandiri;
16. Fitur Cek Va, menampilkan nomor virtual akun (va) yang digunakan untuk pembayaran iuran Program JKN-KIS;
17. Fitur Info JKN, menampilkan informasi terbaru perihal Program JKN-KIS;
18. Fitur Lokasi, menampilkan lokasi Kantor BPJS Kesehatan dan lokasi fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan;
19. Fitur Pengaduan Peserta, untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan perihal pelaksanaan Program JKN-KIS;
20. Menu Artikel, menampilkan artikel mengenai Program JKN-KIS dan Pola Hidup Sehat;
21. Menu Kartu Peserta, menampilkan kartu peserta yang dapat digunakan untuk pelayanan kesehatan;

22. Menu FAQ (Frequently Asked Questions), menampilkan tanya jawab perihal Program JKN-KIS;

Selain kelebihan dari banyaknya fitur dan layanan yang ada di aplikasi Mobile JKN, kelebihan lainnya adalah aplikasi Mobile JKN dapat diakses di manapun dan kapanpun.



Gambar 4.1.3 Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Diana safitri selaku peserta BPJS Kesehatan pada hari Selasa 20 April 2021 Pukul 09:00 WIB Tentang



Pemahaman Program Aplikasi Mobile jaminan Kesehatan,

#### Gambar 4.1.3 Dokumentasi Peserta BPJS Kesehatan Kota Medan

Beliau mengatakan sudah paham tentang bagaimana cara penggunaan Aplikasi Mobile JKN tetapi ketika hendak mendaftarkan anak dan suaminya dengan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) selalu gagal terus, ketika mendaftarkan punya anaknya juga tidak mendapatkan kode OTP, apalagi suaminya selalu gagal login. Beliau juga mengatakan bahwa mereka juga sudah menelpn care center tetapi menurut Ibu Diana Safitri jawaban dari pihak BPJS Kesehatan tidak memuaskan dan cenderung normative. Beliau juga berharap agar Aplikasi Mobile JKN menjadi lebih baik lagi, agar masyarakat juga antusias dalam penggunaan aplikasi tersebut karna dapat mempermudah peserta BPJS Kesehatan.

Selanjutnya Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Aris Budiman selaku Peserta BPJS Kesehatan Kota Medan pada hari Selasa 20 April 2021 Pukul 09:30 WIB tentang Pemahaman Program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sama halnya dengan Narasumber diatas,



#### Gambar 4.1.3 Dokumentasi Peserta BPJS Kesehatan Kota Medan

Beliau Mengatakan sudah memahami tata cara penggunaan aplikasi Mobile JKN tetapi kendala yang dihadapi bahwa sudah 2 hari mendaftar buat rincian BPJS Kesehatan tetapi selalu tidak bisa, mentok di verifikasi mulu, kodenya gak di kirim-kirim, koneksi gagal mulu, Padahal sudah pakai wifi tetapi yang muncul koneksi tidak stabil, padahal signalnya full, deskripsinya mengatakan caranya mudah tetapi selalu tidak bisa, ujur bapak Haris Budiman saat diwawancara.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Latifah Putri selaku Peserta BPJS Kesehatan pada Hari Selasa 20 April 2021 Pukul 10:00 WIB tentang Pemahaman Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Beliau mengatakan kurang memahami aplikasi Mobile JKN dikarenakan minimnya pengetahuan terhadap teknologi atau cara menggunakan smartphone jadi beliau lebih memilih datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan, karna menurut beliau dengan mendatangi langsung kantor BPJS Kesehatan dapat mempermudah dan memperjelas apa yang dibutuhkan.

#### **b. Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Supriyanto Syaputra selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Medan pada Hari Senin 19 April 2021 Pukul 14:00 WIB tentang Sarana dan Prasarana, Beliau mengatakan bahwa untuk mendukung program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan memiliki peran penting dalam kesiapan sarana dan prasarana yang ada di Kantor BPJS Kesehatan Cabang

Medan, seperti yang dikatakan Bapak Supriyanto Syaputra selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan bahwa Aplikasi Mobile JKN dikelola langsung oleh Kantor Pusat BPJS Kesehatan, Adapun peran Kantor Cabang BPJS Kesehatan adalah untuk mensosialisasikan Program JKN-KIS termasuk aplikasi Mobile JKN.

Selain peran untuk mensosialisasi kan tersebut, kantor cabang juga menindak lanjuti apabila ada pengaduan dan keluhan yang masuk melalui aplikasi Mobile JKN yang berada di wilayah masing-masing kantor cabang.

Dengan adanya aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang bertujuan untuk mempermudah peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan juga banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat ataupun pesetrta BPJS Kesehatan. Setiap keluhan masyarakat atau peserta yang masuk melalui aplikasi Mobile JKN akan ditindak lanjuti oleh kantor cabang sesuai dengan wilayah kerjanya.

Bapak Supriyanto Syaputra selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Medan juga mengatakan bawah sering terjadinya system error karena Kendala yang sering terjadi pada aplikasi Mobile JKN ada dua factor:

a. Faktor dari BPJS Kesehatan

Proses updating aplikasi

b. Faktor dari Peserta

1. Handphone peserta tidak kompatible
2. Jaringan

### 3. Memori Handphone peserta tidak mencukupi

kualitas sistem yang mencakup sejauh mana performa yang ditunjukkan oleh sistem. Ketika pengguna menggunakan sistem informasi baik dari segi hardware maupun dari segi software. Berdasar dari hasil wawancara staf BPJS Kesehatan mengatakan bahwa Untuk pengelolaan aplikasi Mobile JKN dilakukan langsung oleh kantor pusat. Kalau dari segi peserta yang mengakses kualitas akses aplikasi Mobile JKN dipengaruhi oleh jenis handphone dan jaringan handphone yang digunakan.

Bapak Supriyanto Syaputra selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS juga mengatakan bahwa Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) selalu dilakukan evaluasi, ini terlihat dari banyaknya pengembangan semenjak diluncurkannya aplikasi Mobile JKN pada tahun 2017. Evaluasi dilakukan guna untuk selalu memaksimalkan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) maupun para pegawai BPJS Kesehatan agar lebih kompeten lagi dalam melayani masyarakat dan peserta BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Diana Safitri selaku peserta BPJS Kesehatan Kota Medan pada hari Selasa 20 April 2021 Pukul 09:00 WIB tentang Sarana dan Prasarana di Kantor BPJS Kesehatan Medan mengenai Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Beliau mengatakan sejauh ini performa koneksi Aplikasi Mobile JKN sangat buruk, karna beliau tidak bisa mengakses Aplikasi tersebut padahal jaringan yang beliau miliki bagus tetapi memang koneksi dari Aplikasinya yang sering Error bahkan sama sekali tidak bisa digunakan. Beliau juga menegaskan lambatnya kinerja para pegawai BPJS

Kesehatan dalam menghadapi permasalahan Aplikasi Mobile JKN ini dan tidak dapat membantu selain menyuruh peserta menunggu perbaikan terhadap aplikasi, mau tidak mau harus datang ke kantor juga.

Selanjutnya Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak haris Budiman selaku Peserta BPJS Kesehatan Kota Medan pada hari Selasa 20 April 2021 Pukul 09:30 WIB tentang Pemahaman Program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sama halnya dengan Narasumber diatas, Beliau Mengatakan peforma Aplikasi Mobile JKN buruk itu bisa dilihat dari koneksi Aplikasi tersebut selalu saja gagal dalam mengakses, beliau juga menegaskan ini bukan kesalahan jaringan pada kami tetapi system Aplikasinya saja yang sering error dan seharusnya cepat ditangani agar tidak berlarut-larut, karna dalam masa pandemic ini susah bila harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatannya langsung.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Latifah Putri selaku Peserta BPJS Kesehatan pada Hari Selasa 20 April 2021 Pukul 10:00 WIB tentang Sarana dan Prasarana Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Beliau mengatakan berhubung beliau tidak bisa menggunakan Aplikasi Mobile JKN jadi menurut beliau sarana dan prasarana yang harus dibenahi yaitu antrian yang membeludak sewaktu sebelum pandemic, karna membeludaknya antrian mesin pengambilan karcis menjadi error dan membuat antrian semakin Panjang di tambah pula fasilitas yang ada di dalam Kantor BPJS Kesehatan tidak memadai seperti tempat duduk yang sedikit, itu yang membuat peserta yang mengantri tidak mendapatkan tempat duduk dan sampai ada yang berdiri-berdiri bahkan sampai ada yang pulang juga. Dan untuk masa pandemic seperti ini antrian di pindahkan



menjadi diluar ruangan dan diluar area Gedung BPJS Kesehatan yang bertepatan dengan lokasi parkir kendaraan bermotor dan itu berada di pinggir jalan, kadang sampai membuat kemacetan. Beliau juga berharap BPJS Kesehatan Kota medan bisa menjadi lebih baik lagi kedepannya.

**c. Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan**

Efektivitas Pelayanan merupakan seberapa baik kinerja yang dikerjakan oleh pegawai BPJS Kesehatan dan sejauh mana pegawai mampu menghasilkan suatu luaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini artinya bahwa apabila pegawai dapat menyelesaikan sesuai dengan rencana dan baik dalam waktu, biaya maupun mutunya dapat dikatakan efektif. Yang dikatakan efisien adalah usaha untuk mencapai tujuan yang maksimal, lebih cepat dan tepat.

Seperti yang dikatakan Bapak Supriyanto Syaputra selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Medan dengan adanya Program aplikasi Mobile JKN menjadi lebih efektif karena peserta dapat langsung memantau layanan yang diakses dan lebih efisien karena dapat diakses di manapun dan kapanpun.

Dilihat dari efektivitas Program aplikasi Mobile JKN di kalangan masyarakat, Aplikasi Mobile JKN dapat dikatakan efektif dalam hal mengurangi kunjungan peserta yang datang langsung ke kantor cabang karena hampir semua pelayanan dapat diakses melalui aplikasi Mobile JKN, Apalagi di tengah pandemic covid-19 seperti saat ini.

Adapun cara dalam mengupayakan aplikasi Mobile JKN agar lebih maksimal, Bapak Supriyanto Syaputra selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan

Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Medan mengatakan bahwa Aplikasi Mobile JKN dapat lebih maksimal apabila seluruh peserta Program JKN-KIS sudah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN, sehingga peserta dapat merasakan langsung pengalaman menggunakan aplikasi Mobile JKN dan dapat memberikan masukan dari pengalaman menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk perbaikan kedepannya. Bicara tentang pemanfaatan aplikasi Mobile JKN bisa menjadi solusi bagi para peserta BPJS Kesehatan karena dengan adanya kelebihan fitur yang ada dan kelebihan dapat diakses di manapun dan kapan pun. aplikasi Mobile JKN dapat menjadi solusi bagi Peserta Program JKN-KIS yang memerlukan layanan administrasi Program JKN-KIS apalagi di tengah pandemic covid-19 seperti saat ini.

Bapak Supriyanto Syaputra selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Medan juga menambahkan bahwa aplikasi Mobile JKN juga memiliki kendala, Kendala yang kami temui selama ini, banyak peserta khususnya orangtua yang masih belum paham penggunaan *smartphone* sehingga mereka tidak dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN. Untuk kendala tersebut, BPJS Kesehatan juga memiliki layanan lainnya yaitu *care center* BPJS Kesehatan 1500 400 yang dapat diakses oleh peserta dan dapat langsung berinteraksi dengan petugas BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Diana Safitri selaku peserta BPJS Kesehatan Kota Medan pada hari Selasa 20 April 2021 Pukul 09:00 WIB tentang Efektivitas dan efisiensi di Kantor BPJS Kesehatan Medan mengenai Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Beliau mengatakan Aplikasi

Mobile JKN kurang Efektif karna koneksi dari Aplikasi masih kurang maksimal. Banyak kendala yang terdapat di Aplikasi tersebut, masih perlu banyak perbaikan lagi dan beliau juga berharap pihak BPJS Kesehatan lebih cepat dalam mengatasi masalah yang terjadi pada Aplikasi Mobile JKN.

Selanjutnya Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak haris Budiman selaku Peserta BPJS Kesehatan Kota Medan pada hari Selasa 20 April 2021 Pukul 09:30 WIB tentang Efektivitas dan Efisiensi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sama halnya dengan Narasumber diatas, Beliau Mengatakan Aplikasi Mobile JKN kurang Efektif dari segi konek jaringan yang ada pada aplikasi tersebut harus ada pembaruan dan perbaikan agar Aplikasi dapat digunakan dengan maksimal. Beliau juga mengatakan bahwa Aplikasi Mobile JKN ini sebenarnya sangat membantu Pengguna BPJS apalagi dalam pandemic seperti ini tidak harus keluar rumah, hanya saja sering terjadinya system error terhadap Aplikasi sehingga tidak dapat digunakan dan mau tidak mau harus datang langsung ke Kantor BPJS Kesehatan.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Latifah Putri selaku Peserta BPJS Kesehatan pada Hari Selasa 20 April 2021 Pukul 10:00 WIB tentang Efektivitas dan efisiensi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Beliau mengatakan bahwa BPJS Kesehatan sudah efektif dalam pelayan Kesehatan terhadap peserta BPJS Kesehatan hanya saja pihak BPJS Kesehatan juga harus memperhatikan lagi mengenai antrian yang membeludak tersebut juga meningkatkan fasilitas yang ada. BPJS Kesehatan belum bisa dikatakan Efisien

karna harus lebih Efektiv lagi dalam pelayanan Kesehatan mau itu dari segi pelayanan langsung ataupun menggunakan Aplikasi.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Analisis Hasil Wawancara**

Pada sub ini, dari hasil penyajian data yang akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil interpretasi data tersebut sesuai dengan fokus kajian dalam penelitian. Dari seluruh data yang disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada narasumber penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yakni tentang Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan analisis berdasarkan wawancara yang penulis lakukan.

#### **a. Pemahaman Program**

Berdasarkan hasil wawancara yang tertera diatas dapat disimpulkan bahwa peserta BPJS Kesehatan Kota Medan sudah banyak yang mengetahui tentang Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan sudah memahami cara penggunaan Aplikasinya juga. hanya saja kendala yang dialami oleh peserta BPJS Kesehatan terdapat pada Aplikasi itu sendiri, walaupun sudah dilakukan pembaharuan masih saja tidak bisa mengakses Aplikasi tersebut dikarenakan masalah koneksi yang ada pada Aplikasi Mobile JKN. Disamping itu juga pegawai BPJS Kesehatan di duga lambat dalam mengatasi masalah yang ada pada Aplikasi tersebut sehingga banyak yang mengeluhkan kinerja Aplikasi Mobile JKN. Walaupun BPJS Kesehatan punya cara lain dalam melayani Masyarakat dan

Peserta BPJS Kesehatan melalui care center 1500 400 masih banyak dari masyarakat ataupun peserta yang merasa kurang puas dan jelas dari apa yang disampaikan pihak BPJS Kesehatan melalui care center 1500 400.

menurut Hana (2018) Mobile application adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan seseorang melakukan mobilitas dengan menggunakan PDA (Personal, Digital, Assistant), telepon seluler atau handpone. Mobile application memudahkan seseorang melakukan berbagai macam aktifitas mulai hiburan, belajar, mengerjakan pekerjaan kantor, berbisnis Dan lain sebagainya

#### **b. Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil wawancara yang tertera diatas dapat disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana BPJS Kesehatan masih kurang memadai, hal ini bisa dilihat dari ketidak siapan Aplikasi untuk digunakan orang banyak mau itu peserta ataupun masyarakat karna sering terjadi system error saat mengakses Aplikasi Mobile JKN. Lambatnya perbaikan system Aplikasi membuat peserta harus datang langsung ke Kantor BPJS Kesehatan.

menurut Abdurahmat (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.

### **c. Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan**

Berdasarkan hasil wawancara yang tertera diatas dapat disimpulkan bahwa BPJS Kesehatan belum bisa dikatakan efektif dalam penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hal ini dilihat dari performa Aplikasi yang tidak maksimal sehingga peserta BPJS Kesehatan dan masyarakat masih kesulitan dalam mengakses Aplikasi Mobile JKN dan masih harus datang langsung ke Kantor BPJS Kesehatan untuk melakukan aktivitas yang dibutuhkan.

Menurut Masruri, (2014) Efektivitas Pelayanan merupakan seberapa kinerja yang baik dikerjakan dan sejauh mana karyawan mampu menghasilkan suatu luaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini artinya bahwa apabila suatu dapat diselesaikan dengan sesuai rencana, dan baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, dapat dikatakan efektif.

### **4.3 Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kantor Cabang Medan**

Pemanfaatan dapat diukur antara program perencanaan dengan hasil nyata yang ada di masyarakat, pemanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerjanya. pemanfaatan merupakan penentu yang kuat terhadap penerimaan pengguna suatu sistem informasi, adopsi, dan perilaku para pengguna. Bila dikaitkan dengan masalah penelitian ini, maka pemanfaatan di sini berarti menggunakan atau memakai sesuatu media yang berguna dalam hal ini memanfaatkan media smartphone untuk dapat mengakses Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di manapun dan kapan pun.

Dengan memanfaatkan smartphone sebagai media untuk akses Mobile JKN sebagai sarana untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan baik untuk menyelesaikan keluhan-keluhan ataupun kebutuhan yang diperlukan seperti membayar iuran BPJS Kesehatan, ubah data peserta dll.

Menurut Beni (2016: 69) efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Mardiasmo (2017: 134) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Berdasarkan pendapat diatas dan hasil wawancara yang tertera diatas dapat disimpulkan bahwa Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Di Kantor BPJS Kesehatan Kota Medan yang berdasarkan kategorisasi bahwa program BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan sudah berjalan tetap belum efektif dan efisien. Hal ini dilihat dari masalah-masalah yang terjadi pada Aplikasi Mobile JKN dan peserta ataupun

masyarakat masih mengelukan tentang peforma Aplikasi ini, dan masih harus di benahi lagi agar lebih baik kedepannya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Setelah pelaksanaan penelitian berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis melengkapinya dalam penyajian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan bahwa Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Medan, sudah berjalan sesuai program BPJS Kesehatan tetapi masih belum Efektif dan efisien. Hal ini didasri kategorisasi antara lain :

- a. Pemahaman Program, terlihat yang ada dilapangan bahwa sosialisasi yang dilakukan BPJS Kesehatan mampu membuat masyarakat paham dan mengetahui Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tetapi kinerja Aplikasi Mobile JKN masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kendala dan masalah yang terjadi pada aplikasi, seperti masalah jaringan pada Aplikasi Mobile JKN yang sering kali error sehingga susah untuk mengaksesnya, ini masalah internal yang terjadi pada system Aplikasi dan memerlukan pembaharuan yang membutuhkan waktu lama. Terkait masalah Aplikasi Mobile JKN pegawai juga masih dibilang lambat dalam menghadapi masalah yang ada pada aplikasi tersebut sehingga peserta dan masyarakat mau tidak mau harus datang langsung ke Kantor BPJS Kesehatan untuk mengurus keperluan mereka.

- b. Sarana dan Prasaran, dengan adanya Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sarana dan prasarana BPJS Kesehatan bertambah dan mengikuti perkembangan jaman yang ada pada saat ini, sejauh ini BPJS Kesehatan sudah berusaha memaksimalkan kinerja mereka dari mulai menggunakan teknologi dalam melakukan pelayanan hingga pelayanan secara langsung. Walaupun sarana dan prasarana yang ada di BPJS Kesehatan masih kurang efektif seperti Aplikasi Mobile JKN yang masih belum siap untuk digunakan orang banyak karna koneksi yang ada pada Aplikasi masih tergolong buruk dan keluhan-keluhan yang diadukan peserta melalui care center 1500 400 juga kurang memuaskan bagi peserta. Tidak hanya itu sarana dan prasarana yang ada di Kantor BPJS Kesehatan juga masih terbilang kurang memadai dilihat dari antrian yang membeludak di kantor BPJS Kesehatan masih banyak peserta yang tidak kedapatan bangku untuk menunggu giliran sehingga peserta banyak yang berdiri-berdiri bahkan sampai ada yang memilih pulang.
- c. Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan, dilihat dari keseluruhan masalah dan kendala yang terdapat pada Aplikasi Mobile JKN masih belum efektif dan efisien karna masih banyak yang harus di perbaiki lagi, dari segi performa kinerja aplikasi dan kinerja pegawai yang ditugas melayani peserta melalui Aplikasi Mobile JKN.

## 5.2 Saran

Dari Hasil Penelitian ini, Penulis memberikan saran yang dibutuhkan berdasarkan yang penulis alami dan berdasarkan wawancara pada peserta BPJS Kesehatan mengenai Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Medan sebagai berikut :

1. Diharapkan BPJS Kesehatan Kota Medan bisa tanggap dalam mengatasi masalah yang ada di Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) sehingga bisa mudah di akses oleh peserta BPJS Kesehatan.
2. Diharapkan BPJS Kesehatan Kota Medan lebih memperhatikan lagi sarana dan prasaran dan mengoptimalkan lagi kinerja pegawai dalam memberikan fasilitas pelayanan BPJS Kesehatan.
3. Diharapkan BPJS Kesehatan Kota Medan bisa mengoptimalkan kinerja pegawai dan system Aplikasi Mobile JKN agar lebih maksimal dan mudah diakses oleh peserta BPJS Kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

- Abdurahmat. 2008. *Efektivitas Organisasi Edisi Pertama*. Jakarta: Airlangga
- A.S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Arikunto. 2009. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Beni Pekei. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Buku 1. Jakarta Pusat : Taushia
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Edy, Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Jakarta, Kencana.
- Entjang, 2000. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Citra Aditya bakti. Jakarta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta :Graha Ilmu
- Juliantara, D. (2005). *Peningkatan Kualitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kotler, Philip, 2000. *Marketing Management*. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- \_\_\_\_\_. 2010, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta, Salemba Empat.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi pelayanan publik*. pembaruan. Yogyakarta.
- Lukman, 2011, *Manajemen Keuangan Perusahaan, Edisi Baru*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Masruri. 2014. *Analisis Efektifitas Program Nasional pemberdayaan masyarakat mandiri perkotaan*. Padang: Akademia Permata.

- Mardiasmo. 2017. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi
- Moleong, Lexy J, 2006 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda karya.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Poerwadarminta, 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Depdiknas, edisi III, Cetakan Kedua*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sutrisno Edy. 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ketiga*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi. Pertama). Jakarta: Binapura Aksara.
- \_\_\_\_\_.1996. *Organisasi Dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sutadi, Idup dan Fernando. 2005. *Dasar-dasar Good Governance Lembaga Administrasi Negara*. Jakarta
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif ,kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung
- Yamit, Zulian. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Second edition. Ekonosia. Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.

## 2. Jurnal

- Hartono, T. Y. 2016. *Efektivitas Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda*. ejournal Administrasi Negara Vol. 4 No. 2, 4028-4029.
- Putri, N. E. 2014. *Efektivitas Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Universitas Negeri Padang Tingkap Vol X No. 2 ,176.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. 2017. *Akses Pelayanan Dalam Genggam BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN Banyak Manfaat*

*dan Mudahkan Peserta JKN-KIS* [on line]. Dari:<http://bpjskesehatan.go.id/bpjs> / [13 Januari 2019]

### **3. Undang - Undang**

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

Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

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 yang setinggi-tingginya

### **4. Internet**

<http://www.jamsosindonesia.com/cetak/printout/268> (Di Akses 19 Februari 2021)

<https://www.bpjs-kesehatan.go.id> (Di Akses 19 Februari 2021)

BPJS Kesehatan. Manfaat Program JKN-KIS Makin Luas [Internet]. 2017.

Available from: <https://bpjs->

[kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/535/Manfaat-Program-JKNKIS-Makin-Luas](https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/535/Manfaat-Program-JKNKIS-Makin-Luas) (Di Akses 19 Februari 2021)

## PEDOMAN WAWANCARA

### Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Medan

Nama	: Supriyanto Syaputra
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Umur	: 45 Tahun
Alamat	: Kota Medan
Jabatan/Pekerjaan	: Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Kota Medan

#### A. Pemahaman Program

1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah dengan adanya Program Aplikasi Mobile JKN Pelayanan yang dilakukan semakin membaik?

**Jawab:**

Dengan adanya aplikasi Mobile JKN, pelayanan administrasi yang sebelumnya terbatas hanya dapat dilakukan di kantor cabang sekarang dapat diakses di mana saja dan kapan saja. Peserta lebih mudah untuk mengakses pelayanan BPJS Kesehatan tidak terbatas tempat dan waktu.

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah pegawai BPJS Kesehatan Cabang Medan sudah melakukan tugasnya dengan baik dalam memberi edukasi terhadap masyarakat?

**Jawab:**

BPJS Kesehatan dalam mensosialisasikan Program JKN-KIS kepada masyarakat menggunakan beberapa media antara lain:

- e. Media Massa (surat kabar, televisi, radio)
- f. Media Sosial (facebook, instagram, twitter, youtube)

- g. Media Luar Ruangan (billboard, spanduk, leaflet)
- h. Pemberian Informasi Langsung (sosialisasi langsung kepada komunitas, mobile customer service)

Selain hal tersebut di atas, Pegawai BPJS Kesehatan pun selama ini memberikan edukasi kepada masyarakat, minimal di lingkungan keluarga dan tempat tinggal mereka.

3. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Sumber Daya Manusia (SDM) di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Medan sudah memadai?

**Jawab:**

Untuk perhitungan kecukupan SDM di kantor cabang sudah diperhitungkan oleh Kantor Pusat BPJS Kesehatan

4. Menurut Bapak/Ibu, Apakah ada staf khusus dari BPJS Kesehatan untuk mengedukasi masyarakat tentang aplikasi Mobile JKN?

**Jawab:**

Untuk sosialisasi kepada masyarakat tugasnya ada di Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta melalui program pemberian informasi langsung dan tidak langsung.

5. Menurut Bapak/Ibu, Apa kelebihan dengan adanya aplikasi Mobile JKN?

**Jawab:**

Hampir semua pelayanan administrasi yang ada di kantor cabang ada di aplikasi Mobile JKN dan ada fitur lain yang dapat diakses oleh guna kelancaran pelayanan pada Program JKN-KIS seperti:



- a. Fitur Peserta, menampilkan informasi kepesertaan Program JKN-KIS;
- b. Fitur Ubah Data Peserta, untuk perubahan data peserta (nomor hp, email, alamat surat menyurat, fasilitas kesehatan tingkat I, kelas);
- c. Fitur Ketersediaan Tempat Tidur, menampilkan ketersediaan tempat tidur di rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan);
- d. Fitur Skrining Covid-19, untuk melakukan skrining mandiri perihal Covid-19
- e. Fitur Premi, menampilkan tagihan iuran berjalan;
- f. Fitur Konsultasi Dokter, untuk melakukan konsultasi dengan dokter di fasilitas kesehatan tingkat I secara *real time*;
- g. Fitur Jadwal Tindakan Operasi, menampilkan jadwal Tindakan Operasi peserta yang sudah dijadwalkan oleh rumah sakit;
- h. Fitur Pendaftaran Peserta, untuk pengambilan antrian online pelayanan di fasilitas kesehatan;
- i. Fitur Obat ditanggung, menampilkan daftar obat yang ditanggung oleh Program JKN-KIS;
- j. Fitur Pendaftaran Auto Debit, untuk pendaftaran pembayaran iuran melalui auto debet;
- k. Fitur Catatan Pembayaran, menampilkan catatan pembayaran peserta;
- l. Fitur Pendaftaran Peserta, untuk pendaftaran peserta baru;
- m. Fitur Pembayaran, menampilkan tata cara membayaran iuran Program JKN-KIS;
- n. Fitur Riwayat Pelayanan, menampilkan riwayat pelayanan peserta di fasilitas kesehatan;

- o. Fitur Skrining Riwayat Kesehatan, untuk melakukakn skrining kesehatan secara mandiri;
- p. Fitur Cek Va, menampilkan nomor virtual akun (va) yang digunakan untuk pembayaran iuran Program JKN-KIS;
- q. Fitur Info JKN, menampilkan informasi terbaru perihal Program JKN-KIS;
- r. Fitur Lokasi, menampilkan lokasi Kantor BPJS Kesehatan dan lokasi fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan;
- s. Fitur Pengaduan Peserta, untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan perihal pelaksanaan Program JKN-KIS;
- t. Menu Artikel, menampilkan artikel mengenai Program JKN-KIS dan Pola Hidup Sehat;
- u. Menu Kartu Peserta, menampilkan kartu peserta yang dapat digunakan untuk pelayanan kesehatan;
- v. Menu FAQ (Frequently Asked Questions), menampilkan tanya jawab perihal Program JKN-KIS;

Selain kelebihan dari banyaknya fitur dan layanan yang ada di aplikasi Mobile JKN, kelebihan lainnya adalah aplikasi Mobile JKN dapat diakses di manapun dan kapanpun.

## **B. Sarana dan Prasarana**

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kesiapan sarana dan prasarana yang ada di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Medan untuk mendukung program aplikasi Mobile JKN?

**Jawab:**

Aplikasi Mobile JKN dikelola langsung oleh Kantor Pusat BPJS Kesehatan, Adapun peran Kantor Cabang BPJS Kesehatan adalah untuk mensosialisasikan Program JKN-KIS termasuk aplikasi Mobile JKN.

Selain peran untuk mensosialisasi kan tersebut, kantor cabang juga menindaklanjuti apabila ada pengaduan dan keluhan yang masuk melalui aplikasi Mobile JKN yang berada di wilayah masing-masing kantor cabang

2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah keluhan masyarakat yang dikirim melalui aplikasi Mobile JKN dapat diterima dan diperbaiki?

**Jawab:**

Setiap keluhan masyarakat atau peserta yang masuk melalui aplikasi Mobile JKN akan ditindak lanjuti oleh kantor cabang sesuai dengan wilayah kerjanya

3. Menurut Bapak/Ibu, Mengapa sering sekali sistem error saat mengakses aplikasi Mobile JKN?

**Jawab:**

Kendala yang sering terjadi pada aplikasi Mobile JKN ada dua factor:

- c. Faktor dari BPJS Kesehatan

Proses updating aplikasi

- d. Faktor dari Peserta

- 1) Handphone peserta tidak kompatible
- 2) Jaringan
- 3) Memori Handphone peserta tidak mencukupi
4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kualitas sistem yang mencakup sejauh mana performa yang ditujukan oleh sistem Ketika pengguna menggunakan sistem informasi baik dari segi hardware maupun dari segi software?

**Jawab:**

Untuk pengelolaan aplikasi Mobile JKN dilakukan langsung oleh kantor pusat. Kalau dari segi peserta yang mengakses kualitas akses aplikasi Mobile JKN dipengaruhi oleh jenis handphone dan jaringan handphone yang digunakan

5. Menurut Bapak/Ibu, Apakah aplikasi Mobile JKN pernah dievaluasi?

**Jawab:**

Aplikasi Mobile JKN selalu dilakukan evaluasi, ini terlihat dari banyaknya pengembangan semenjak diluncurkannya aplikasi Mobile JKN pada tahun 2017

**C. Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan**

1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah dengan adanya Program aplikasi Mobile JKN menjadi lebih efisien dalam menjalankan pelayanan kesehatan kepada masyarakat?

**Jawab:**

Lebih efektif karena peserta dapat langsung memantau layanan yang diakses dan lebih efisien karena dapat diakses di manapun dan kapanpun.

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana efektivitas Program aplikasi Mobile JKN di kalangan masyarakat?

**Jawab:**

Aplikasi Mobile JKN dapat dikatakan efektif dalam hal mengurangi kunjungan peserta yang datang langsung ke kantor cabang karena hampir semua pelayanan dapat diakses melalui aplikasi Mobile JKN. Apalagi di tengah pandemic covid-19 seperti saat ini

3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana cara dalam mengupayakan aplikasi Mobile JKN agar lebih maksimal?

**Jawab:**

Aplikasi Mobile JKN dapat lebih maksimal apabila seluruh peserta Program JKN-KIS sudah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN, sehingga peserta dapat merasakan langsung pengalaman menggunakan aplikasi Mobile JKN dan dapat memberikan masukan dari pengalaman menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk perbaikan kedepannya

4. Menurut Bapak/Ibu, Apakah dengan adanya pemanfaatan aplikasi Mobile JKN bisa menjadi solusi bagi para peserta BPJS Kesehatan?

**Jawab:**

Dengan kelebihan fitur yang ada dan kelebihan dapat diakses di manapun dan kapan pun aplikasi Mobile JKN dapat menjadi solusi bagi Peserta Program JKN-KIS yang memerlukan layanan administrasi Program JKN-KIS apalagi di tengah pandemic covid-19 seperti saat ini.

5. Menurut Bapak/Ibu, Apakah aplikasi Mobile JKN memiliki kendala? Dan bagaimana mengatasinya?

**Jawab:**

Kendala yang kami temui selama ini, banyak peserta khususnya orangtua yang masih belum paham penggunaan *smartphone* sehingga mereka tidak dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Untuk kendala tersebut, BPJS Kesehatan juga memiliki layanan lainnya yaitu *care center* BPJS Kesehatan 1500 400 yang dapat diakses oleh peserta dan dapat langsung berinteraksi dengan petugas BPJS Kesehatan.

## PEDOMAN WAWANCARA

### Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Medan

Nama	: Diana Syafitri
Jenis Kelamin	: Perempuan
Umur	: 40 Tahun
Alamat	: Kota Medan
Jabatan/Pekerjaan	: Peserta BPJS Kesehatan Kota Medan

#### A. Pemahaman Program

Menurut Bapak/ibu, Apakah dengan adanya Program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pelayanan yang dilakukan semakin membaik?

**Jawab :** Beliau mengatakan Sudah Paham cara menggunakan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tetapi ketika hendak mendaftarkan anak dan suaminya dengan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) selalu gagal terus, ketika mendaftarkan punya anaknya juga tidak mendapatkan kode OTP, apalagi suaminya selalu gagal login. Beliau juga mengatakan bahwa mereka juga sudah menelpon care center tetapi menurut Ibu Diana Safitri jawaban dari pihak BPJS Kesehatan tidak memuaskan dan cenderung normative.

#### B. Sarana dan Prasarana

Menurut Bapak/ibu, Bagaimana kesiapan sarana dan prasarana BPJS Kesehatan cabang kota medan untuk mendukung program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

**Jawab :** Beliau mengatakan sejauh ini performa koneksi Aplikasi Mobile JKN sangat buruk, karna beliau tidak bisa mengakses Aplikasi tersebut padahal jaringan yang beliau miliki bagus tetapi memang koneksi dari Aplikasinya yang sering Error bahkan sama sekali tidak bisa digunakan. Beliau juga menegaskan lambatnya kinerja para pegawai BPJS Kesehatan dalam menghadapi permasalahan Aplikasi Mobile JKN ini dan tidak dapat membantu selain menyuruh peserta menunggu perbaikan terhadap aplikasi, mau tidak mau harus datang ke kantor juga.

### **C. Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan**

Menurut Bapak/ibu, Apakah dengan adanya Program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadi lebih efisien dalam menjalankan pelayanan kesehatan kepada masyarakat?

**Jawab :** Beliau mengatakan Aplikasi Mobile JKN kurang Efektif karna koneksi dari Aplikasi masih kurang maksimal. Banyak kendala yang terdapat di Aplikasi tersebut, masih perlu banyak perbaikan lagi dan beliau juga berharap pihak BPJS Kesehatan lebih cepat dalam mengatasi masalah yang terjadi pada Aplikasi Mobile JKN.



## PEDOMAN WAWANCARA

### Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Medan

Nama	: Aris Budiman
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Umur	: 50 Tahun
Alamat	: Kota Medan
Jabatan/Pekerjaan	: Peserta BPJS Kesehatan Kota Medan

#### A. Pemahaman Program

Menurut Bapak/ibu, Apakah dengan adanya Program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pelayanan yang dilakukan semakin membaik?

**Jawab :** Beliau Mengatakan sudah memahami tata cara penggunaan aplikasi Mobile JKN tetapi kendala yang dihadapi bahwa sudah 2 hari mendaftar buat rincian BPJS Kesehatan tetapi selalu tidak bisa, mentok di verifikasi mulu, kodenya gak di kirim-kirim, koneksi gagal mulu, Padahal sudah pakai wifi tetapi yang muncul koneksi tidak stabil, padahal signalnya full, deskripsinya mengatakan caranya mudah tetapi selalu tidak bisa, ujur bapak Haris Budiman saat diwawancara.

#### B. Sarana dan Prasarana

Menurut Bapak/ibu, Bagaimana kesiapan sarana dan prasarana BPJS Kesehatan cabang kota medan untuk mendukung program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

**Jawab :** Beliau Mengatakan peforma Aplikasi Mobile JKN buruk itu bisa dilihat dari koneksi Aplikasi tersebut selalu saja gagal dalam mengakses, beliau juga menegaskan ini bukan kesalahan jaringan pada kami tetapi system Aplikasinya saja yang sering error dan seharusnya cepat ditangani agar tidak berlarut-larut, karna dalam masa pandemic ini susah bila harus dating langsung ke kantor BPJS Kesehatannya langsung.

### **C. Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan**

Menurut Bapak/ibu, Apakah dengan adanya Program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadi lebih efisien dalam menjalankan pelayanan kesehatan kepada masyarakat?

**Jawab :** Beliau Mengatakan Aplikasi Mobile JKN kurang Efektiv dari segi konek jaringan yang ada pada aplikasi tersebut harus ada pembaruan dan perbaikan agar Aplikasi dapat digunakan dengan maksimal. Beliau juga mengatakan bahwa Aplikasi Mobile JKN ini sebenarnya sangat membantu Pengguna BPJS apalagi dalam pandemic seperti ini tidak harus keluar rumah, hanya saja sering terjadinya system error terhadap Aplikasi sehingga tidak dapat digunakan dan mau tidak mau harus datang langsung ke Kantor BPJS Kesehatan.

## PEDOMAN WAWANCARA

### Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Medan

Nama	: Latifah Putri
Jenis Kelamin	: Perempuan
Umur	: 30 Tahun
Alamat	: Kota Medan
Jabatan/Pekerjaan	: Peserta BPJS Kesehatan Kota Medan

#### A. Pemahaman Program

Menurut Bapak/ibu, Apakah dengan adanya Program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pelayanan yang dilakukan semakin membaik?

**Jawab :** Beliau mengatakan kurang memahami aplikasi Mobile JKN dikarenakan minimnya pengetahuan terhadap teknologi atau cara menggunakan smartphone jadi beliau lebih memilih datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan, karna menurut beliau dengan mendatangi langsung kantor BPJS Kesehatan dapat mempermudah dan memperjelas apa yang dibutuhkan.

#### B. Sarana dan Prasarana

Menurut Bapak/ibu, Bagaimana kesiapan sarana dan prasarana BPJS Kesehatan cabang kota medan untuk mendukung program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

**Jawab :** Beliau mengatakan berhubung beliau tidak bisa menggunakan Aplikasi Mobile JKN jadi menurut beliau sarana dan prasarana yang harus dibenahi yaitu antrian yang membeludak sewaktu sebelum pandemic, karna membeludaknya

antrian mesin pengambilan karcis menjadi error dan membuat antrian semakin Panjang di tambah pula fasilitas yang ada di dalam Kantor BPJS Kesehatan tidak memadai seperti tempat duduk yang sedikit, itu yang membuat peserta yang mengantri tidak mendapatkan tempat duduk dan sampai ada yang berdiri-berdiri bahkan sampai ada yang pulang juga. Dan untuk masa pandemic seperti ini antrian di pindahkan menjadi diluar ruangan dan diluar area Gedung BPJS Kesehatan yang bertepatan dengan lokasi parkir kendaraan bermotor dan itu berada di pinggir jalan, kadang sampai membuat kemacetan. Beliau juga berharap BPJS Kesehatan Kota medan bisa menjadi lebih baik lagi kedepannya.

### **C. Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan**

Menurut Bapak/ibu, Apakah dengan adanya Program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadi lebih efisien dalam menjalankan pelayanan kesehatan kepada masyarakat?

**Jawab :** Beliau mengatakan bahwa BPJS Kesehatan sudah efektif dalam pelayanan Kesehatan terhadap peserta BPJS Kesehatan hanya saja pihak BPJS Kesehatan juga harus memperhatikan lagi mengenai antrian yang membeludak tersebut juga meningkatkan fasilitas yang ada. BPJS Kesehatan belum bisa dikatakan Efisien karna harus lebih Efektiv lagi dalam pelayanan Kesehatan mau itu dari segi pelayanan langsung ataupun menggunakan Aplikasi.

## Dokumentasi Dengan Peserta BPJS Kesehatan Kota Medan



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Wike Krisdayanti  
Tempat/ Tgl Lahir : Medan, 6 Agustus 1998  
NPM : 1703100059  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Dusun VIII Jln. Merpati  
Anak Ke : 1 dari 2 bersaudara

### Data Orang Tua

Ayah : Sunariadi  
Ibu : Sri Agustini  
Alamat : Dusun VIII Jln. Merpati

### Pendidikan Formal

1. Tamatan Swasta BinaKarya Medan tahun 2010
  2. Tamatan SMP Satria Nusantara Binjai tahun 2013
  3. Tamatan SMK Farmasi YPFSU Medan tahun 2016
  4. Terdaftar sebagai mahasiswa FISIP UMSU Program Studi Ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Administrasi Pembangunan Tahun 2017
- Demikian riwayat hidup saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, 26 Mei 2021

Wike Krisdayanti

## Daftar Wawancara

*Alfi*  
*Jehan Rizki* 12huzyl  
16-3-2021

Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Kantor Cabang Medan

### A. Pemahaman Program ✓

1. Menurut Bapak/ibu, Apakah dengan adanya Program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pelayanan yang dilakukan semakin membaik?
2. Menurut Bapak/ibu, Apakah pegawai BPJS Kesehatan cabang kota medan sudah melakukan tugasnya dengan baik dalam memberi pemahaman terhadap masyarakat ?
3. Menurut Bapak/ibu, Apakah Sumber Daya Manusia (SDM) di kantor BPJS Kesehatan cabang medan sudah memadai?

### B. Sarana dan Prasarana

1. Menurut Bapak/ibu, Bagaimana kesiapan sarana dan prasarana yang ada di kantor BPJS Kesehatan cabang kota medan untuk mendukung program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
2. Menurut Bapak/ibu, Apakah Keluhan Masyarakat yang dikirim melalui Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat di terima dan di perbaiki?
3. Menurut Bapak/ibu, Mengapa sering sekali system error saat mengakses Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)?

### **C. Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan**

1. Menurut Bapak/ibu, Apakah dengan adanya Program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadi lebih efisien dalam menjalankan pelayanan kesehatan kepada masyarakat?
2. Menurut Bapak/ibu, Bagaimana Efektivitas Program Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di kalangan masyarakat?
3. Menurut Bapak/ibu, Bagaimana cara dalam mengupayakan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) agar lebih maksimal?





UMSU  
Unggul Cendekia, Terpuji Bangsa

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI

Medan, 29 Januari 2021.

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Wike Krisdayanti  
N P M : 1703100059  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Tabungan sks : 1.21 sks, IP Kumulatif 3,54

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesenangan Nasional (JKN) Untuk meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesenangan di kec. medan barat.	24
2	Implementasi Pemerintahan Desa Muwo Rejo terhadap Pengurusan surat Izin tempat Usaha (SITU)	
3	Strategi Pengolahan Sampah oleh dinas kebersihan dan Pertamanan kota medan di tempat pemrosesan Akhir (TPA) tergun, kec. medan marelan.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal, \*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 29 Januari 2021

Ketua  
(.....)

Pemohon,

Wike  
(..... Wike Krisdayanti .....)

Pembimbing Jalan Rihwan

\*) dilampirkan setelah judul ditandasetujui oleh Ketua Jurusan.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
 DAN PEMBIMBING**  
**Nomor : 115/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL.3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **29 Januari 2021** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **WIKE KRISDAYANTI**  
 N P M : 1703100059  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2020/2021  
 Judul Skripsi : **PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI KOTA MEDAN**  
 Pembimbing : **JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL.3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 017.17.0310 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 29 Januari 2022.**



Ditetapkan di Medan,  
 Medan, 26 Rajab 1442 H  
 10 Maret 2021 M

Dekan  
  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Dit. menyab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 23 FEBRUARI 2021

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : WIKE KRISDAYANTI  
N P M : 1703100059  
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 115.../SK/II.3/UMSU-03/F/2021... tanggal 29 Januari 2021... dengan judul sebagai berikut :

PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI KEC. MEDAN BARAT

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

JEHAN RIDHO / IZHARSAH, S.Sos., M.Si

Pemohon,

Wike

(WIKE KRISDAYANTI)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK-4

**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**  
Nomor : 263/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021



Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**  
Hari, Tanggal : Sabtu, 27 Februari 2021  
Waktu : 10.00 WIB s.d. selesai  
Tempat : Online/Daring  
Pemimpin Seminar : **Nalil Khairiah, S.IP., M.Pd.**

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL SKRIPSI
26	IRGI AHMAD FAHREZI	1703100014	Drs. R. KUSNADI, M.AP.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	EFEKTIVITAS PERENCANAAN PROGRAM PENGADAAN SARANA DAN PRASARANA ANGKUTAN UMUM DALAM MEWUJUDKAN KOTA MEDAN METROPOLITAN
27	ELVINA SILVIANI LUBIS	1703100032	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	Drs. R. KUSNADI, M.AP.	EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PEMELIHARAAN TATA KELOLA AIR DAN DRAINASE DI DINAS PEKERJAAN UMUM KOTA MEDAN
28	WIKE KRISDAYANTI	1703100059	AGUNG SAPUTRA, S.Sos, M.AP.	JEHAN RIDHO (ZHARSYAH, S.Sos., M.St.	PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI KEC. MEDAN BARAT
29	FANI APRILIA	1703100004	IDA MARTINELLI, SH, MM	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	PENGELOLAAN BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) MELALUI PENGEMBANGAN KERJA SAMA UNTUK MENINGKATKAN USAHA DESA DI DESA TORGAMBA LABUHAN BATU SELATAN
30	RIZA RAHMADANI	1703100018	IDA MARTINELLI, SH, MM	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN N0.37 TAHUN 2020 TERHADAP EFISIENSI PELAYANAN PENDAFTARAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA MEDAN

Medan, 13 Rajab 1442 H  
25 Februari 2021 M

  
Dr. Azzita Saleh, S.Sos.,MSP.





UMSU  
Unggul Ciri-ciri Terpujinya  
Bila menawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-5

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Wike Kristayanti  
N P M : 1703100059  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pemanfaatan Aduasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKM) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	29/01/2021	Bimbingan Proposal	<i>[Signature]</i>
2.	10/02/2021	Bimbingan Proposal	<i>[Signature]</i>
3.	10/02/2021	Bimbingan Proposal	<i>[Signature]</i>
4.	19/02/2021	Acc proposal	<i>[Signature]</i>
5.	18/03/2021	Revisi Hasil Sempit	<i>[Signature]</i>
6.	19/09/2021	Bimbingan Draft wawancara	<i>[Signature]</i>
7.	19/09/2021	Acc Draft wawancara	<i>[Signature]</i>
8.	11/06/2021	Bimbingan SKRIPSI BAB IV	<i>[Signature]</i>
9.	19/06/2021	Bimbingan SKRIPSI BAB IV	<i>[Signature]</i>
10.	22/06/2021	Bimbingan Skripsi	<i>[Signature]</i>
11.	30/06/2021	Acc Skripsi	<i>[Signature]</i>

Medan, 1 Juli 2021

Dean,

*[Signature]*  
Dr. Atif Saleh S. Sps. MSP

Ketua Jurusan,

*[Signature]*  
Nurul Khatimah S. IPM. Pd.

Pembimbing,

*[Signature]*  
Jehan Rulho Sharyf, S.Sr. M. Si



## BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Nomor : 4113/I.2/0421  
 Lampiran : Satu berkas  
 Hal : Permohonan Wawancara Wike Krisdayanti

Jakarta, 5 April 2021

Yth. Deputi Direksi Wilayah Sutac  
 BPJS Kesehatan  
 di  
 Medan

Sehubungan dengan permohonan wawancara oleh Sdr. Wike Krisdayanti bersama ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Wike Krisdayanti adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sedang menyusun penelitian dengan judul Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan
2. Unit kerja yang dipilih untuk wawancara adalah Kantor BPJS Kesehatan Cabang Medan.
3. Agar dapat menyampaikan jadwal kesediaan peyebaran kuesioner kepada oleh Sdr. Wike Krisdayanti (0812 6412 1498).
4. Bersama ini kami sampaikan pula daftar wawancara tersebut.
5. Apabila proses penelitian sudah selesai untuk dapat menyerahkan analisis atau hasil penelitian atau tulisan atau bentuk lainnya kepada BPJS Kesehatan dalam bentuk *hardcopy* atau *softcopy* sesuai yang telah dicantumkan dalam pakta integritas.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Sekretaris BPJS Kesehatan



RY/dd/HM00

Tembusan:

1. Kepala BPJS Kesehatan Cabang Medan
2. Wike Krisdayanti

### Kantor Pusat

Jl. Letjen Suprpto Kav. 20 No.14, Cempaka Putih  
 PO BOX 1391/JKT, Jakarta Pusat 10510 - Indonesia  
 Telp. +62 21 421 2938 (Hunting), Fax. +62 21 421 2940  
[www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id)



**UMSU**  
 Universal Center of Excellence

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI**  
 Nomor : 98/UJUND/III.3/AU/UMSU-03/9/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Hari, Tanggal : Senin, 13 September 2021  
 Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai  
 Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU



SK-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJUI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
6	WIKE KRISDAYANTI	1703100039	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	ANNANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.SI	PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI KOTA MEDAN
7						
8						
9						
10						

Notulis Sidang :

1.

Ditandatangani oleh :

Prof. Dr. Bambang Ariadin, S.Pd., M.Pd., M.Hum  
 Rektor  
 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.

Medan, 03 Safar 1443 H

10 September 2021 M

Panitia Ujian



Drs. Zulfa HMI, M.I.Kom

Sekretaris