

SKRIPSI

**PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM PELAYANAN BPJS
KESEHATAN KOTA MAKASSAR**



Oleh:

SHARFINA ADZHANI

Nomor Induk Mahasiswa: 10561111520

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

SKRIPSI

**PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (JKN) DALAM PELAYANAN BPJS KESEHATAN KOTA
MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.Ap)

Disusun dan Diajukan Oleh:

SHARFINA ADZHANI

Nomor Stambuk : 105611111520

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal Penelitian : Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Sharfina Adzhani

Nomor Induk Mahasiswa : 105611111520

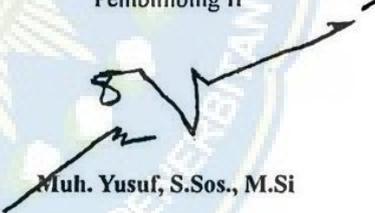
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Abdul Kadir Adys., SH., MM


Muh. Yusuf, S.Sos., M.Si

Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara


Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M.Si

NBM : 730727


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM : 991742

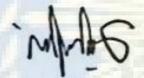
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0229/FSP/A.4-II/III/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Senin tanggal 01 bulan April tahun 2024.

Mengetahui:

Ketua

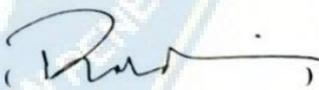
Sekretaris

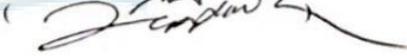

Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730 727


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992 797

Tim Penguji:

1. Dr. Andi Rosdianti Rasak, M.Si
2. Muhammad Yusuf, S.Sos., M. Si
3. Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd


()

()

()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sharfina Adzhani

Nomor Induk Mahasiswa : 105611111520

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 10 Januari 2024

Yang Menyatakan,



Sharfina Adzhani

ABSTRAK

Sharfina Adzhani, Abdul Kadir Adys, Muhammad Yusuf, 2024, *Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Makassar*

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui pemanfaatan aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) dalam pelayanan BPJS di Kota Makassar. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu manfaat aplikasi mobile JKN. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu sistem pelayanan BPJS. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat BPJS kesehatan Kota Makassar yang menggunakan aplikasi mobile JKN. Metode penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu proporsional sampling yang menggunakan proporsi yang sesuai dengan penelitian ini, melalui penelitian kualitatif dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi diperoleh 4 informan yang sesuai dengan proporsi penelitian ini, sehingga total sampel pada penelitian ini yaitu 4 informan. Metode analisis yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar sudah efektif baik dari pelayanan maupun penerapannya. Masyarakat yang menggunakan aplikasi Mobile JKN merasa sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini. Hanya saja masih ada beberapa hambatan dalam melayani calon peserta dan peserta BPJS Kesehatan, khususnya masyarakat awam dan lansia yang belum mampu beradaptasi dengan teknologi (Gaptek).

Kata Kunci : Pemanfaatan, Pelayanan, BPJS Kesehatan, Aplikasi Mobile JKN

KATA PENGANTAR

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 Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis memilih skripsi dengan judul “Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Makassar”.

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. Penghormatan dan terimakasih yang sedalam-dalamnya penulis persembahkan kepada ayahanda dan ibunda tercinta Ishak Rukmana., S.E dan Jumiati Mahmud SH., M.H, yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi dan kasih sayang tiada hentinya. Terima kasih untuk segala pengorbanan yang telah ayahanda dan ibunda persembahkan untuk penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Abdul Kadir Adys,. SH., MM Selaku Pembimbing I dan Bapak Muh. Yusuf, S.Sos., M.Si Selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing, memotivasi dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah berbagi pengetahuan dan ilmu selama penulis menjalani proses perkuliahan.
7. Para Pegawai dan Peserta BPJS Kesehatan Kota Makassar yang memberikan izin penelitian dan sudah membantu proses penelitian pada skripsi penulis.
8. Kepada Kakak dan Adik Tercinta Marini Ghassani dan Muhammad Daffa Al-faruq yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam segala hal kepada penulis.
9. Sahabat Terdekat penulis yang selalu memotivasi, menghibur, memberikan semangat, membantu dan menemani mau suka ataupun duka penulis selama melakukan penelitian hingga penulisan skripsi ini selesai, Putri Wahyuni dan Nurul Tiara H yang selalu kebersamai sama-sama dan berjuang hingga ke tahap ini.

10. Terima kasih kepada Nur Azizah A.Md. T, Devhy Mega Utami S.Si dan Cut Putri Ikhtiar Arta yang telah membantu, menghibur dan memberi semangat ketika di rumah sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada Nurhikma Ramadhani yang telah memberikan dukungan dan menjadi tempat keluh kesah penulis dalam proses penelitian hingga dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan kelas IAN-C Angkatan 2020 atas segala bantuan selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa.
13. Dan yang terakhir tak kalah penting semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, semoga bantuan dari semua pihak yang telah memberikan motivasi kepada penulis akan senantiasa memperoleh kebaikan dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda disisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Sekian dan terima kasih.

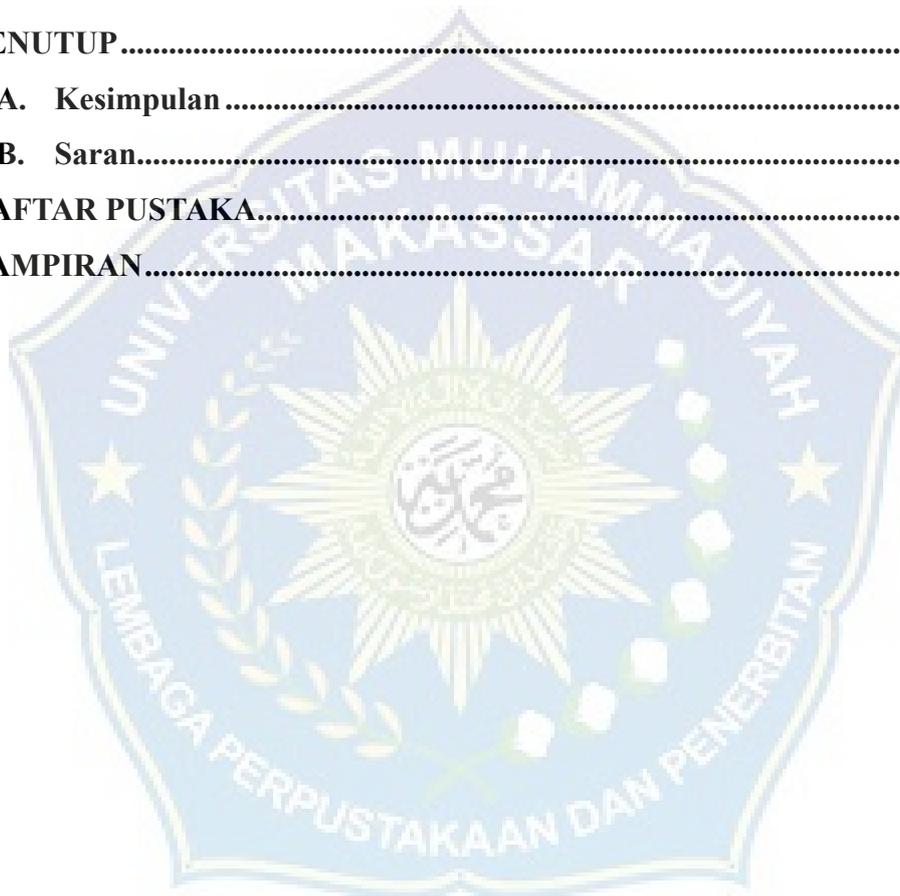
Makassar, 25 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENERIMAAN TIM	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Konsep dan Teori.....	9
C. Kerangka Pikir.....	20
D. Fokus Penelitian	21
E. Deskripsi Fokus	21
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN	23
A. Waktu dan Lokasi	23
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	23
C. Informan	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Teknik Analisis Data	26

F. Teknik Pengabsan Data	27
BAB IV	29
HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	29
B. Hasil Penelitian.....	40
C. Pembahasan	49
BAB V.....	53
PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57



DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Nama Informan Penelitian..... 24



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Menu Aplikasi Mobile JKN	35
Gambar 4. 2 Pendaftaran Peserta Baru.....	38
Gambar 4. 3 Login Aplikasi Mobile JKN	40



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam zaman digital yang terus berkembang, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengakibatkan transformasi yang besar dalam banyak bidang kehidupan, termasuk dalam pelaksanaan program jaminan sosial kesehatan. Tugas pemerintah adalah menyediakan layanan kesehatan sebagai salah satu hak dasar masyarakat sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3): "Setiap individu memiliki hak untuk hidup sejahtera secara fisik dan mental, memiliki tempat tinggal, serta menikmati lingkungan yang baik dan sehat, juga berhak atas layanan kesehatan" dan "Setiap individu berhak atas jaminan sosial yang mendukung pengembangan penuh potensi manusiawi mereka." Negara memiliki tanggung jawab untuk memastikan hak-hak ini terwujud bagi setiap warga negara dengan mencegah faktor-faktor yang dapat merugikan kesehatan masyarakat, memberlakukan langkah-langkah perlindungan kesehatan masyarakat, dan memastikan akses yang sama terhadap layanan kesehatan.

Pemerintah terus berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui sistem jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan bentuk perlindungan yang diberikan oleh pemerintah untuk memastikan bahwa semua warga negara atau penduduk memiliki akses yang terjamin terhadap

kebutuhan dasar yang layak. Program jaminan sosial ini mencakup berbagai inisiatif seperti Jamkesmas, Jamkesda, ASKES, dan juga melahirkan program baru yang dikenal sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 yang berhubungan dengan BPJS mengawali pembentukan dua lembaga Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan bertanggung jawab atas implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2014. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) meningkatkan dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan dengan menghadirkan sebuah aplikasi yang dikenal sebagai Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional).

Pada tanggal 16 November 2017, Direktur Utama BPJS Kesehatan, Fachmi Idris, meluncurkan aplikasi mobile untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Jakarta, dengan kehadiran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara. Aplikasi mobile JKN ini memberikan sejumlah keuntungan bagi masyarakat dan peserta, termasuk kemudahan dalam pembayaran, perubahan data pencairan, serta akses cepat ke informasi mengenai data peserta keluarga, tagihan iuran, Fasilitas Kesehatan, serta untuk pengajuan pengaduan dan permintaan informasi terkait JKN-KIS. Mobile JKN awalnya dirancang untuk memfasilitasi kegiatan administratif yang biasanya dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, namun sekarang telah dikembangkan menjadi bentuk

yang memungkinkan masyarakat dan peserta mengaksesnya secara fleksibel di mana saja dan kapan saja (Wulandari dan Sudarman 2019).

Pemanfaatan Mobile JKN juga berdampak positif pada efisiensi keseluruhan sistem BPJS Kesehatan. Aplikasi ini mengakibatkan perbaikan dalam alur kerja dan proses administratif BPJS, sehingga memungkinkan peningkatan fokus dari tugas-tugas administratif rutin ke aspek pelayanan medis yang lebih penting. Hal ini memungkinkan para tenaga kesehatan untuk memberikan perhatian yang lebih intensif dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Meskipun demikian, masih ada tantangan dalam mencapai efisiensi dan efektivitas pelayanan yang perlu diatasi.

Menurut UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), dijelaskan bahwa ada kewajiban untuk memberikan perlindungan sosial kepada semua individu di Indonesia dalam bentuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang dikelola melalui lembaga Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Sebagai badan hukum yang dibentuk, BPJS Kesehatan bertanggung jawab atas pelaksanaan program jaminan kesehatan. Implementasi jaminan kesehatan ini mencerminkan komitmen pemerintah untuk memberikan perlindungan sosial kepada seluruh warga negara Indonesia, dengan tujuan memastikan kebutuhan kesehatan masyarakat dapat terpenuhi (Ayu Wulanadary, Sudarman Sudarman 2019).

Sistem pelayanan kesehatan di Indonesia masih menarik perhatian karena dinilai belum mencapai tingkat optimal. Permintaan untuk

meningkatkan layanan kesehatan ini berasal dari kesadaran yang semakin meningkat di kalangan masyarakat terkait pentingnya kesehatan. Untuk mengatasi tantangan ini, salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah menjaga kualitas pelayanan (Sabrina dan Arka n.d.)

Salah satu faktor penghambat kinerja Aplikasi Mobile JKN adalah kurangnya responsif pegawai kantor BPJS dalam menjalankan tugas mereka, terlihat dari lambatnya respon pegawai BPJS Kesehatan dalam memproses data di Aplikasi Mobile JKN. Masalah yang kerap dialami masyarakat adalah kesulitan dalam melakukan registrasi pendaftaran di aplikasi tersebut. Registrasi dilakukan dengan menggunakan nomor telepon, namun masyarakat mengeluhkan bahwa kode OTP tidak muncul setelah mendaftar, sehingga tidak dapat melanjutkan proses pendaftaran selanjutnya.

Aplikasi Mobile JKN memiliki kekurangan lain, seperti kesulitan saat login untuk mengakses menu Aplikasi Mobile JKN. Selain itu, seringkali terjadi error dalam aplikasi ini membuat masyarakat enggan menggunakannya lagi. Beberapa dari mereka juga bertanya-tanya mengapa mereka harus datang ke kantor BPJS jika sudah ada aplikasi ini.

Situasi ini disebabkan oleh kenyataan bahwa tidak semua fitur yang tersedia di aplikasi Mobile JKN dapat digunakan sesuai kebutuhan kita. Misalnya, untuk mengubah nama dalam keanggotaan BPJS, masyarakat harus datang langsung ke kantor. Masalah semacam ini mungkin muncul karena kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi Mobile JKN dan

keterlambatan dalam respons pegawai BPJS dalam memproses data yang masuk melalui aplikasi tersebut.

Berdasarkan hal di atas, penulis ingin mengkaji sistem pemanfaatan dalam pelayanan pada Mobile JKN BPJS Kesehatan dengan judul penelitian “Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Makassar” sebagai bahan penelitian oleh peneliti.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pemanfaatan aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) dalam pelayanan BPJS Kesehatan Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan, untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) dalam pelayanan BPJS Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan teori mengenai penerapan teknologi digital dalam sektor pelayanan kesehatan.

- b. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman lebih dalam tentang bagaimana partisipasi masyarakat dalam layanan kesehatan berubah ketika teknologi digital seperti aplikasi mobile digunakan.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan wawasan tentang bagaimana pemanfaatan aplikasi mobile dapat meningkatkan aksesibilitas peserta BPJS Kesehatan terhadap informasi, pendaftaran layanan, dan pemantauan klaim. Ini berdampak langsung pada kenyamanan dan ketersediaan layanan bagi peserta.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi acuan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian agar dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian ini. Secara keseluruhan, penelitian terdahulu dalam bidang ini telah memberikan kontribusi penting dalam pemahaman kita tentang topik yang diteliti. Adapun penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut:

1. Baskila, Farisni, dan Jihad (2023), dengan judul penelitian “Pemanfaatan Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Pada Masyarakat Di Kota Meulaboh”. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat Kota Meulaboh yang telah menggunakan layanan Mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan inovasi layanan kesehatan Mobile JKN di Kota Meulaboh cukup signifikan. Masyarakat merespons positif kehadiran layanan ini karena memberikan kemudahan akses informasi kesehatan dan memungkinkan mereka untuk mendapatkan layanan medis lebih cepat dan efisien. Persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada subjek penelitian, inovasi pelayanan kesehatan, evaluasi penggunaan mobile jkn, dan dampak pada pelayanan kesehatan. Namun terdapat perbedaan yaitu objek,

metodologi, tujuan, dan hasil penelitian dapat menghasilkan temuan yang berbeda dan relevansi yang berbeda pula bagi masyarakat dan pemangku kepentingan di daerah yang bersangkutan.

2. Wahyuni (2021), dengan judul penelitian “Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung”. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah efektivitas penerapan jaminan Kesehatan berbasis teknologi melalui Mobile JKN belum sepenuhnya berhasil dan efektif, dilihat dari ukuran efektivitas menurut siagian. Persamaan pada penelitian ini adalah fokus pada penggunaan aplikasi mobile JKN dalam konteks pelayanan kesehatan oleh BPJS Kesehatan. Namun terdapat perbedaan pada penelitian ini adalah terletak pada indikator dan tujuan penelitian.
3. Krisdayanti (2021), dengan judul penelitian “Pemanfaatan aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan BPJS kesehatan di kota Medan”. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi mobile jaminan Kesehatan nasional (JKN) dikota medan dikatakan efektif dan efisien dikarenakan adanya aplikasi ini sangat membantu kegiatan adminstrasi di kantor BPJS Kesehatan dalam melayani Masyarakat. Persamaan pada penelitian ini adalah fokus dalam penelitian, tujuan pelayanan kesehatan dan pengumpulan data.

Namun terdapat perbedaan yaitu penelitian sekarang akan lebih menitik beratkan pada bagaimana pemanfaatan aplikasi mobile jkn dalam pelayanan BPJS Kota makassar secara menyeluruh.

B. Konsep dan Teori

1. Konsep Pemanfaatan

Istilah pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti faedah, yang mendapat imbuhan pe-an yang berarti proses atau tindakan melakukan pemanfaatan. Dalam konteks penelitian ini, pemanfaatan memiliki arti yang berasal dari kata 'manfaat', yaitu memperoleh atau menggunakan hal-hal yang memiliki nilai baik secara langsung maupun tidak langsung, agar dapat memberikan manfaat.

Pemanfaatan mengacu pada tindakan atau proses menggunakan sesuatu secara efektif dan produktif untuk mencapai tujuan tertentu. Ini melibatkan pengambilan manfaat atau nilai dari suatu objek, sumber daya, atau konsep dengan cara yang optimal. Pemanfaatan dapat berlaku dalam berbagai konteks, termasuk sumber daya alam, teknologi, informasi, waktu, dan banyak lagi.

Menurut Davis dan Adam *et.al* mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai tingkatan di mana seseorang meyakini bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan pencapaian pribadinya. Evaluasi manfaat ini bergantung pada seberapa sering dan beragamnya teknologi yang digunakan oleh individu tersebut. Menurut

(Poerwadarminta) Pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti guna atau bisa diartikan berfaedah.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan mengacu pada proses di mana individu atau kelompok menggunakan berbagai layanan yang disediakan oleh sistem kesehatan untuk memelihara, mencegah, mendiagnosis, mengobati, atau mengatasi masalah kesehatan. Pemanfaatan pelayanan kesehatan melibatkan interaksi antara pasien atau masyarakat dengan penyedia layanan kesehatan, fasilitas medis, dan program kesehatan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka.

Dalam konteks pemanfaatan pelayanan kesehatan, beberapa faktor yang dapat memengaruhi keputusan individu atau kelompok dalam menggunakan layanan kesehatan meliputi aksesibilitas, ketersediaan, kualitas pelayanan, biaya, pengetahuan kesehatan, budaya, dan faktor sosial ekonomi.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat mencakup berbagai jenis layanan, seperti kunjungan ke dokter, rawat inap di rumah sakit, pemeriksaan kesehatan rutin, vaksinasi, pemeriksaan laboratorium, pengobatan, rehabilitasi, konseling, dan lain sebagainya. Studi mengenai pemanfaatan pelayanan kesehatan sering dilakukan untuk mengidentifikasi tren, hambatan, dan pola dalam penggunaan layanan kesehatan serta untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan bagi Masyarakat.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, upaya atau pelayanan kesehatan adalah segala kegiatan yang bertujuan untuk menjaga atau meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat. Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah hasil dari proses pencarian pelayanan kesehatan oleh individu atau 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. Pengetahuan tentang faktor yang mendorong individu menggunakan pelayanan kesehatan merupakan informasi kunci untuk mempelajari pemanfaatan pelayanan kesehatan (Asep Setya Rini 2015).

Menurut Andersen, pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti sikap awal, kemungkinan, dan keperluan individu terhadap pelayanan kesehatan. Andersen menguraikan komponen predisposisi tersebut dalam tiga faktor, yaitu:

- a) Faktor kepercayaan (terdiri dari keyakinan, sikap atau pandangan terhadap pelayanan kesehatan, dan pengetahuan).
- b) Faktor pemungkin terdiri dari sumber daya keluarga (pendapatan, tanggungan asuransi), kualitas pelayanan dan jarak.

- c) Faktor kebutuhan terdiri dari tarif, fasilitas, pelayanan personal, lokasi, kecepatan pelayanan, dan informasi.

2. Konsep Mobile JKN

a. Definisi Mobile JKN

Mobile JKN adalah aplikasi mobile yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Indonesia. BPJS Kesehatan adalah lembaga yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan program jaminan kesehatan nasional di Indonesia. Aplikasi Mobile JKN dirancang untuk memberikan akses yang lebih mudah dan praktis bagi peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mengakses informasi dan layanan terkait Kesehatan.

Mobile JKN adalah salah satu aplikasi E-government yang dipakai pemerintah sebagai salah satu inovasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Mobile JKN adalah aplikasi sebagai komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan dan kemudahan akses bagi pengguna BPJS Kesehatan (kaban, A,F,H., Indriati, I., & Yudistira 2021).

Aplikasi Mobile JKN ini harus dapat dijangkau oleh seluruh lapisan Masyarakat, dikarenakan hal ini harus sesuai pada teori, dimensi, dan mutu layanan Kesehatan, di mana pelayanan kesehatan harus dapat dicapai oleh seluruh Masyarakat, tanpa terhalang dengan keadaan geografis, sosial, dan ekonomi. Oleh sebab itu,

aplikasi Mobile JKN menjadi salah satu terobosan dari BPJS kesehatan dan dinilai memudahkan Masyarakat dalam mengakses pelayanan.

Pengembangan aplikasi Mobile JKN merupakan wujud nyata dari komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan kemudahan akses dan pelayanan optimal bagi peserta. Melalui aplikasi ini peserta dapat mengakses berbagai informasi seputar program JKN.

3. Konsep Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merujuk pada rangkaian tindakan, layanan, dan upaya yang diberikan oleh profesional kesehatan dan fasilitas kesehatan kepada individu atau masyarakat untuk menjaga, mencegah, mengobati, dan memulihkan kesehatan fisik dan mental. Pelayanan kesehatan melibatkan diagnosis, perawatan medis, tindakan pencegahan, edukasi kesehatan, dan dukungan yang diberikan oleh berbagai penyedia layanan seperti dokter, perawat, apoteker, dan ahli kesehatan lainnya. Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan kualitas hidup individu serta masyarakat secara keseluruhan melalui aspek-aspek perawatan dan pencegahan yang berfokus pada kesehatan.

Pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu hak mendasar masyarakat sebagaimana telah

diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3) : “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan “Setiap orang berhak atas Jaminan Sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat”.

Menurut Sutadi (2005) 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 itu sebagai usaha untuk memperbaiki kesejahteraan masyarakat sekaligus juga dalam rangka usaha pembinaan, pengembangan, dan pemanfaatan sumber daya manusia.

Pelayanan kesehatan memiliki 3 fungsi yang saling berkaitan, saling berpengaruh dan saling bergantung, yaitu:

- 1) Fungsi Sosial untuk memenuhi harapan dan kebutuhan Masyarakat pengguna pelayanan kesehatan.
- 2) Fungsi Teknis Kesehatan untuk memenuhi harapan kebutuhan Masyarakat pemberi pelayanan kesehatan.
- 3) Fungsi Ekonomi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan institusi pelayanan.

Ketiga fungsi tersebut dijalankan oleh tiga pilar utama pelayanan kesehatan, yaitu:

- a. Masyarakat dalam prakteknya dilaksanakan Bersama pemerintah dan Masyarakat.
- b. Tenaga teknis kesehatan yang dilaksanakan oleh tenaga professional kesehatan.
- c. Tenaga administratif atau manajemen kesehatan dilaksanakan oleh manajemen dan administrator kesehatan.

4. Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 pasal 6 ayat (1) tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jaminan kesehatan menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yaitu jaminan yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar seluruh rakyat Indonesia memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Kehadiran BPJS Kesehatan memiliki peran sentral dalam mewujudkan sistem jaminan sosial nasional bidang kesehatan. Hal ini mengingat BPJS Kesehatan, secara mendasar melakukan pembenahan terhadap sistem pembiayaan kesehatan yang saat ini masih didominasi oleh *out of pocket payment*, mengarah kepada sistem pembiayaan yang lebih tertata berbasis asuransi kesehatan sosial.

Ada tiga kriteria di bawah ini yang menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik, yaitu:

- 1) Proses pendirian atau pembentukan badan hukum tersebut dilakukan melalui badan hukum yang bersifat publik, yakni dilakukan oleh otoritas penguasa (Negara) berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang.
- 2) Lingkungan kerjanya, yaitu dalam melaksanakan tugasnya badan hukum tersebut pada umumnya dengan publik dan bertindak dengan kedudukan yang sama dengan publik.
- 3) Wewenangnya, badan hukum tersebut dibuat oleh pihak yang menguasai negara dan diberikan wewenang untuk menghasilkan keputusan, penetapan, atau regulasi yang memiliki ikatan hukum terhadap masyarakat secara umum.

BPJS Kesehatan dikatakan badan hukum publik karena telah memenuhi tiga kriteria di atas. Ketiga kriteria tersebut tercantum dalam norma-norma Undang-Undang BPJS, yaitu:

- 1) BPJS dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- 2) BPJS berfungsi untuk menyelenggarakan kepentingan umum, yaitu sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

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

Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang BPJS Kesehatan menyebutkan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan. Selanjutnya, mengenai tugas dari BPJS Kesehatan yang disebutkan

dalam pasal 10 bahwa dalam melaksanakan fungsinya, BPJS Kesehatan bertugas untuk:

- 1) Melakukan dan menerima pendaftaran peserta.
- 2) Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
- 3) Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- 4) Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
- 5) Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
- 6) Membayarkan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
- 7) Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan Masyarakat.

Badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan jaminan kesehatan. Pada 1 Januari 2014 pemerintah mengoperasikan BPJS Kesehatan atas perintah UU BPJS. Pada saat BPJS Kesehatan mulai beroperasi, terjadi serangkaian peristiwa sebagai berikut:

- 1) 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.

- 2) Semua pegawai PT Askes (Persero) menjadi pegawai BPJS Kesehatan.
- 3) 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.
- 4) Menteri keuangan mengesahkan laporan posisi keuangan pembukan BPJS Kesehatan dan laporan posisi keuangan pembuka dana jaminan kesehatan.

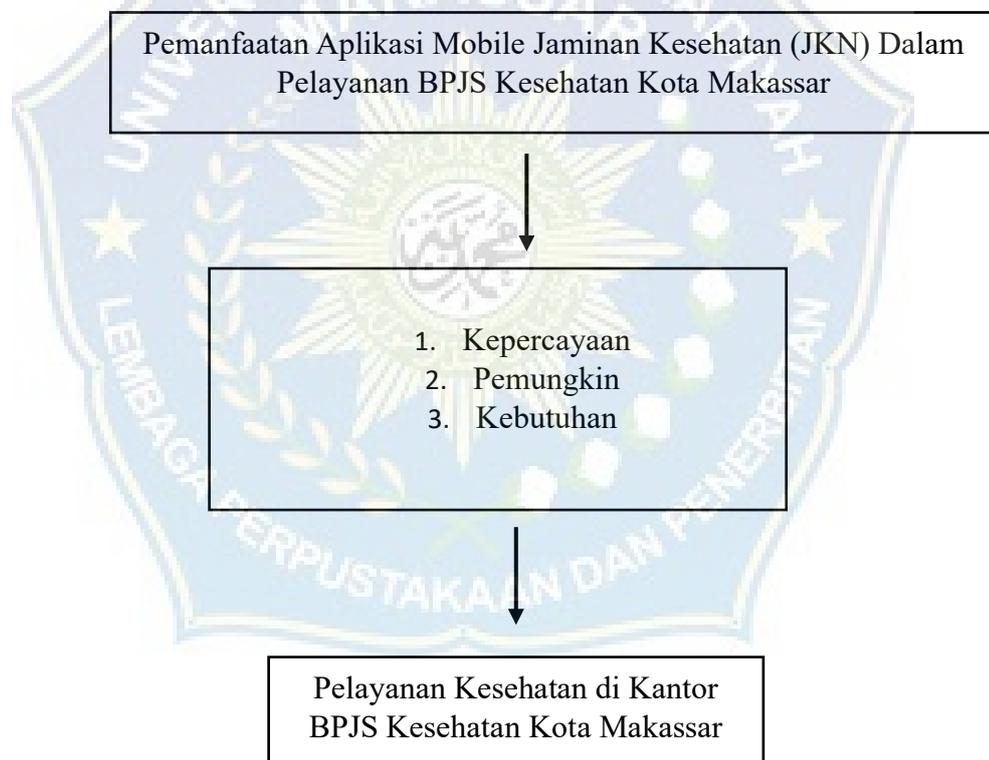
Sejak BPJS Kesehatan beroperasi menyelenggarakan program-program pelayanan kesehatan perorangan kepada BPJS kesehatan.

Mulai 1 Januari 2014 terjadi pengalihan program sebagai berikut:

1. Kementerian kesehatan tidak lagi menyelenggarakan program jaminan kesehatan Masyarakat (Jamkesmas).
2. Kementerian pertahanan, 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.
3. PT Jamsostek (Persero) tidak lagi menyelenggarakan program jaminan pemeliharaan kesehatan.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Kantor BPJS Kota Makassar untuk mengetahui Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan, melihat sejauh mana penerapan sistem Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tersebut berjalan dengan baik. Sebagai landasan yang jelas dan pengembangan teori, maka kerangka pikir yang digambarkan dan dirangkai dalam suatu model teoritis seperti yang diperlihatkan dalam diagram pada halaman berikut ini.



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Adapun agar penelitian ini dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka peneliti memandang permasalahan hanya berfokus pada Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan serta melihat apakah dengan adanya aplikasi Mobile JKN ini Pelayanan pada BPJS sudah efektif atau tidak efektif. Aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga memudahkan masyarakat dan tentunya menjangkau seluruh masyarakat di Kota Makassar.

E. Deskripsi Fokus

Berdasarkan uraian sebelumnya, fokus dari penelitian Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Makassar ini yaitu:

1. Kepercayaan, pada fokus kepercayaan akan menginvestigasi sejauh mana tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN memengaruhi keputusan mereka untuk memanfaatkan layanan kesehatan melalui aplikasi tersebut. Penelitian ini akan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan kepercayaan, seperti keamanan data, privasi pengguna, dan pengalaman pengguna sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana membangun kepercayaan yang kuat di antara pengguna

aplikasi JKN sehingga dapat meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan secara keseluruhan.

2. Pemungkin, pada faktor pemungkin akan mengeksplorasi bagaimana elemen-elemen yang memfasilitasi atau mendukung penggunaan aplikasi mobile JKN mempengaruhi kemungkinan pengguna untuk menggunakan layanan kesehatan melalui aplikasi tersebut. Penelitian ini akan meneliti fitur-fitur dan layanan yang membuat penggunaan aplikasi lebih mudah dan nyaman, seperti aksesibilitas, user interface yang ramah pengguna, konektivitas internet, fitur konsultasi medis online. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang dapat meningkatkan pemanfaatan aplikasi mobile JKN dengan memperkuat elemen-elemen yang memungkinkan penggunaan.
3. Kebutuhan, pada faktor kebutuhan akan mengamati bagaimana pemenuhan kebutuhan pengguna terkait dengan layanan kesehatan dapat mendorong pemanfaatan aplikasi mobile JKN. Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai jenis kebutuhan pengguna, seperti kebutuhan akan akses mudah terhadap informasi kesehatan, pembayaran iuran yang nyaman. Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana aplikasi mobile JKN dapat secara efektif memenuhi kebutuhan pengguna dalam rangka meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan melalui platform tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Waktu penelitian yang dibutuhkan selama 2 bulan yaitu pada tanggal 20 Desember 2023 sampai dengan tanggal 25 Februari 2024. Sedangkan lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar, yang beralamat di Jl. A.P. Pettarani No. 78, Masale, Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90232.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memberikan gambaran factual dan menggali pemahaman mendalam tentang pemanfaatan aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) dalam pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar.

2. Tipe Penelitian

Tipe Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif, yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai pemanfaatan aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar.

C. Informan

Adapun informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang didasarkan pada kemampuan dan pengalamannya untuk memberikan informasi terkait penelitian ini. Berikut yang akan menjadi informan dalam penelitian ini:

Table 3. 1 Nama Informan Penelitian

No.	Nama	Inisial	Jabatan
1.	Muhammad Syamsul S.K.M., A.III K	MS	Kepala Bidang Pelayanan dan Kepesertaan
2.	Warbinallah	W	Peserta BPJS Kesehatan
3.	Tasya Amalia	TA	Peserta BPJS Kesehatan
4.	Fitria M	FM	Peserta BPJS Kesehatan

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2009) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data dan informasi. Penggunaan metode tersebut dengan pertimbangan bahwa penelitian ini berusaha untuk mengetahui Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Makassar. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang paling efektif untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pandangan dan pengalaman individu. Wawancara dilakukan supaya peneliti mendapatkan data yang jelas dari sumbernya. Wawancara dalam penelitian ini ditujukan kepada pihak-pihak BPJS Kesehatan Kota Makassar, Pengguna aplikasi Mobile JKN, dan Masyarakat.

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan pengamatan langsung dan sistematis terhadap perilaku, kejadian, atau situasi yang relevan dengan topik penelitian. Dalam observasi penelitian, peneliti secara aktif mengamati dan merekam apa yang terjadi dalam konteks yang dipelajari tanpa melakukan intervensi atau pengaruh yang signifikan. Observasi dilakukan secara langsung dan berkunjung pada tempat yang akan diteliti dalam hal ini di Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar.

3. Dokumentasi

Dokumentasi mengacu pada proses mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola berbagai jenis dokumen dan materi terkait dengan penelitian. Dokumen ini dapat mencakup data primer dan sekunder, catatan, artikel, laporan, gambar, grafik, dan semua informasi lain yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dokumentasi merupakan bagian penting dari proses penelitian karena membantu

dalam merekam dan memelihara informasi yang diperlukan untuk analisis dan pelaporan.

E. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data kualitatif, mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan bahan-bahan lain sehingga dapat dipahami temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Adapun tahapan teknik analisis yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek, yaitu deskripsi dan refleksi. Catatan deskripsi merupakan data alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan dialami sendiri oleh penelitian tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti tentang fenomena yang dijumpai. Sedangkan catatan refleksi yaitu catatan yang memuat kesan, komentar tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

2. Reduksi Data

Mereduksi data adalah menentukan hal-hal pokok, mengkaji pada hal-hal yang penting, tema, serta polanya. Setelah data penelitian yang diperoleh terkumpul, proses reduksi data terus dilakukan dengan cara memisahkan data yang sesuai dan tidak sesuai.

3. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif merupakan langkah penting dalam mengkomunikasikan hasil penelitian kepada pembaca atau audiens. Penyajian data juga bisa dilakukan dalam bentuk analisis singkat, bagian hubungan antar kategori, serta menggunakan teks yang bersifat naratif.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian adalah tahap akhir dari proses penelitian di mana peneliti menggabungkan hasil analisis data dengan tujuan penelitian untuk menghasilkan pemahaman yang lebih dalam tentang topik yang diteliti. Kesimpulan ini harus didasarkan pada bukti-bukti yang ditemukan dalam data dan analisis, serta harus sesuai dengan pertanyaan penelitian yang diajukan.

F. Teknik Pengabsan Data

Pengabsahan data dalam penelitian kualitatif adalah proses melibatkan serangkaian tindakan dan strategi untuk memastikan keandalan, validitas, dan kredibilitas data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif. Untuk menghasilkan tingkat keabsahan data peneliti tentunya diperlukan untuk mendukung sebuah penelitian kualitatif, yakni melalui:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah meningkatkan keandalan dan validitas temuan penelitian dengan memperkuat interpretasi dan

mengidentifikasi pola atau temuan yang konsisten melalui berbagai sumber informan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data informasi dengan cara mengecek sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Teknik berbeda dilakukan terkait dengan etika administrator untuk meyakinkan keakuratannya.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dalam penelitian adalah pendekatan yang melibatkan pengumpulan data pada berbagai titik waktu yang berbeda selama proses penelitian. Tujuannya adalah untuk memahami perubahan, pola, atau tren yang terjadi seiring berjalannya waktu, serta untuk mengungkap dinamika dan perkembangan fenomena yang sedang diteliti.

Dengan menggunakan triangulasi waktu, peneliti dapat melihat bagaimana variabel atau konsep yang sedang diteliti berkembang sepanjang waktu, apakah ada perubahan dalam pola, apakah ada faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi fenomena, dan bagaimana dampaknya terhadap hasil penelitian. Pendekatan ini membantu dalam mengidentifikasi tren jangka panjang, perubahan sementara, atau faktor-faktor penyebab dalam fenomena yang diamati.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum BPJS Kesehatan Kota Makassar

BPJS Kesehatan Kota Makassar berlokasi di Jln. A.P. Pettarani No. 78, Masale, Kecamatan Panakukkang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90013. Kantor yang bertempat pada Ruko dengan 1 (satu) lantai dengan memiliki parkir yang cukup luas dan mudah dijangkau karena berada di bahu jalan. Fasilitas yang ada di kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar pun sangat lengkap dengan kondisi yang masih bagus, seperti Komputer, Kursi Tunggu, Loket antrian, Railing Stand, Televisi, AC, Poster, Banner, Signage, Tempat sampah dan Toilet. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga sangat cepat dan ramah sesuai dengan maklumat pelayanan.

Pada pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS disebutkan bahwa BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program JKN. Selanjutnya pasal 14 menyebutkan bahwa peserta BPJS adalah setiap individu, dan untuk orang asing yang telah bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan wajib menjadi peserta program jaminan sosial. BPJS merupakan transformasi dari PT Askes (persero), fungsi utama dari BPJS Kesehatan adalah

menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Pada prosesnya, BPJS Kesehatan membantu menjamin kesehatan dengan program-program asuransi kesehatan. Asuransi BPJS kesehatan saat mudah diakses dengan kerjasama rumah sakit yang sangat luas di seluruh Indonesia. BPJS kesehatan melayani baik secara langsung melalui kantor dan secara online melalui website resmi dari BPJS kesehatan.

Visi:

“Menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan, dan inklusif.”

Misi:

- 1) Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
- 2) Menjaga keberlanjutan Program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara dana jaminan sosial dan biaya manfaat yang terkendali.
- 3) Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.
- 4) Memperkuat *engagement* dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mengimplementasikan program JKN-KIS.
- 5) Meningkatkan kapabilitas Badan dalam menyelenggarakan Program JKN-KIS secara efisien dan efektif yang akuntabel, berkehati-hatian

dengan prinsip tata Kelola yang baik, SDM yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan.

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas Pokok BPJS Kesehatan melibatkan penyelenggaraan program jaminan kesehatan nasional di Indonesia. Ini mencakup pendaftaran peserta, pengelolaan iuran, serta penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Dengan demikian, BPJS Kesehatan berperan dalam menyediakan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau dan memberikan perlindungan finansial kepada pesertanya.

Adapun fungsi BPJS Kesehatan sendiri, yaitu:

- 1) Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan: BPJSS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional, mengelola pendaftaran peserta, dan menanggung biaya pelayanan kesehatan.
- 2) Pengelola Iuran: BPJS Kesehatan mengelola pemungutan iuran dari peserta, baik itu peserta mandiri, pekerja, atau penerima bantuan iuran.
- 3) Pendanaan Pelayanan Kesehatan: Fungsi BPJS Kesehatan mencakup pendanaan pelayanan kesehatan untuk memastikan tersedianya sumber daya keuangan yang diperlukan.
- 4) Perlindungan Finansial: BPJS Kesehatan memberikan perlindungan finansial kepada peserta dengan menanggung sebagian atau seluruh biaya pelayanan kesehatan.

- 5) Pengawasan dan Evaluasi: BPJS Kesehatan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan, serta melakukan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi program.
- 6) Pemberdayaan Peserta: BPJS Kesehatan juga berfungsi memberdayakan pesertanya dengan memberikan informasi terkait hak dan kewajiban peserta dalam mengakses pelayanan kesehatan.

3. Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan BPJS Kesehatan

- 1) Memberikan Akses Kesehatan yang Merata: BPJS Kesehatan bertujuan untuk menyediakan akses pelayanan kesehatan yang merata bagi semua penduduk Indonesia, tanpa terkecuali.
- 2) Perlindungan Finansial: BPJS Kesehatan bertujuan untuk melindungi peserta dari risiko keuangan akibat biaya kesehatan yang tinggi dengan memberikan jaminan kesehatan yang terjangkau.
- 3) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan: BPJS Kesehatan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan kepada peserta, sehingga memastikan bahwa peserta menerima pelayanan kesehatan yang bermutu.

- 4) Mendorong Peningkatan Kesehatan Masyarakat: BPJS Kesehatan juga berperan dalam mendorong peningkatan kesadaran akan pentingnya kesehatan dan gaya hidup sehat di kalangan masyarakat.
- 5) Mengurangi Beban Biaya Kesehatan Rumah Tangga: Dengan memberikan jaminan kesehatan yang terjangkau, BPJS Kesehatan diharapkan dapat membantu mengurangi beban biaya kesehatan yang harus ditanggung oleh rumah tangga.

b. Sasaran BPJS Kesehatan

- 1) Seluruh Penduduk Indonesia: BPJS Kesehatan dirancang untuk mencakup seluruh penduduk Indonesia, baik yang bekerja maupun yang tidak, dengan tujuan memberikan perlindungan kesehatan yang merata.
- 2) Pekerja Formal: Sasaran utama BPJS Kesehatan adalah pekerja formal yang terdaftar dalam program jaminan sosial, seperti karyawan perusahaan swasta, karyawan pemerintah, dan pekerja lainnya yang diwajibkan untuk menjadi peserta.
- 3) Pekerja Informal dan Keluarganya: BPJS Kesehatan juga menargetkan pekerja informal, seperti pekerja harian lepas, petani, nelayan, dan pedagang kecil, serta anggota keluarga mereka untuk bergabung sebagai peserta.

- 4) Penerima Bantuan Iuran: Penerima bantuan iuran (PBI) merupakan sasaran BPJS Kesehatan yang ditujukan untuk memberikan akses pelayanan kesehatan kepada kelompok masyarakat yang kurang mampu secara finansial.
- 5) Anggota Keluarga Peserta: Selain peserta langsung, anggota keluarga peserta juga menjadi sasaran BPJS Kesehatan untuk mendapatkan perlindungan kesehatan yang sama.

4. Mekanisme Pelayanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah sebuah aplikasi seluler yang menyediakan akses mudah bagi peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia untuk mengelola informasi dan manfaat kesehatan mereka. Dengan aplikasi ini, peserta dapat melakukan berbagai tindakan seperti pendaftaran, pembayaran iuran, pengecekan saldo BPJS Kesehatan, pencarian faskes (fasilitas kesehatan), dan mengakses informasi mengenai layanan kesehatan. Ini memberikan kemudahan akses dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan layanan kesehatan bagi peserta JKN.

Aplikasi ini tersedia untuk diunduh melalui toko aplikasi seperti App Store (untuk IOS) atau Play Store (untuk Android). Terdapat 17 Fitur kemudahan dalam aplikasi Mobile JKN, yaitu:



Gambar 4. 1 Menu Aplikasi Mobile JKN

- 1) Menampilkan informasi program JKN yang di mana berisi informasi pendaftaran peserta, hak dan kewajiban peserta, sanksi-sanksi peserta, info fasilitas dan manfaat, info pembayaran, dan FAQ (Tanya jawab umum).
- 2) Menampilkan info lokasi faskes (Fasilitas Kesehatan) seperti Puskesmas, Apotek, Klinik Pratama, Rumah sakit, Kantor Cabang BPJS Kesehatan, Kantor Wilayah BPJS Kesehatan, PMI, Dsb.
- 3) Menampilkan Informasi Riwayat Pelayanan Peserta yang dimana kita akan melihat daftar fasilitas kesehatan yang pernah dikunjungi ketika menerima pelayana BPJS Kesehatan.

- 4) Program REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap) Program ini adalah solusi dan cara mudah bayar tunggakan iuran peserta JKN-KIS.
- 5) Menampilkan penambahan peserta, di dalamnya terdapat penambahan peserta anggota keluarga bagi salah satu anggota keluarga tidak memiliki Mobile JKN.
- 6) Menampilkan informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarganya.
- 7) Fitur Pendaftaran pelayanan (antrean) fitur ini dapat memungkinkan kita sebagai peserta BPJS untuk mendapatkan nomor antrian tanpa harus datang awal ke fasilitas kesehatan. Dan di fitur ini juga kita sebagai peserta bisa menentukan jadwal kunjungan yang sesuai dengan kebutuhan.
- 8) Fitur Konsultasi Dokter, untuk fitur ini peserta dapat mengecek jadwal konsultasi dokter yang dapat dilakukan melalui aplikasi mobile JKN.
- 9) Fitur Perubahan data peserta yang dapat mempermudah pengguna melakukan aktivitas termasuk mengubah nomor handphone, Alamat email, surat, pindah faskes, dan pindah kelas.
- 10) Fitur Pengaduan Layanan JKN dengan menghubungi Call Centre BPJS Kesehatan di nomor 165 atau melakukan pelaporan keluhan melalui aplikasi Mobile JKN dengan mengisi formulir informasi dan pengaduan.

- 11) Fitur Informasi Ketersediaan Tempat Tidur, dalam fitur ini memberikan informasi ketersediaan tempat tidur bagi peserta yang akan di rawat inap di rumah sakit maupun di puskesmas. Ketersediaan tempat tidur rumah sakit diklasifikasikan dalam berbagai kelas, termasuk VVIP, Kelas 1, 2, dan 3, ICU, PICU, dan NICU. Setiap kelas memberikan informasi mengenai total kamar, jumlah kamar yang tersedia di rumah sakit. Pengguna juga mendapatkan nomor telepon rumah dan Alamat rumah sakit atau puskesmas.
- 12) Fitur Informasi Jadwal Tindakan Operasi, fitur ini menampilkan informasi jadwal operasi peserta dan jadwal operasi rumah sakit.
- 13) Fitur Informasi Iuran, fitur ini menampilkan informasi tagihan iuran Peserta Penerima Upah (PBPU) atau Bukan Pekerja (BP).
- 14) Fitur Pendaftaran Auto Debit, dalam fitur ini peserta BPJS Kesehatan tidak perlu repot melakukan pembayaran iuran secara manual setiap bulannya.
- 15) Fitur Informasi Riwayat Pembayaran, fitur ini menampilkan Riwayat pembayaran premi, pembayaran denda, dan pembayaran mobile.
- 16) Fitur Skrining Riwayat Kesehatan, menampilkan pertanyaan-pertanyaan skrining dan hasil jawaban dapat dilihat langsung, skrining dapat dilakukan satu tahun sekali.

17) Fitur Info Virtual Account, fitur menampilkan nomor Virtual Account peserta.

a. Cara Daftar Pendaftaran Peserta Baru BPJS Melalui Aplikasi Mobile JKN

Berikut cara mendaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN:

- 1) Unduh dan install aplikasi mobile JKN melalui App Store atau Google Play Store.
- 2) Buka aplikasi Mobile JKN yang telah diunduh.
- 3) Klik tautan “Daftar”, lalu isi data diri dengan sesuai dan lengkap.
- 4) Masukkan NIK KTP (Nomor Induk Kependudukan), Nama, Tanggal Lahir dan Kode Captcha.



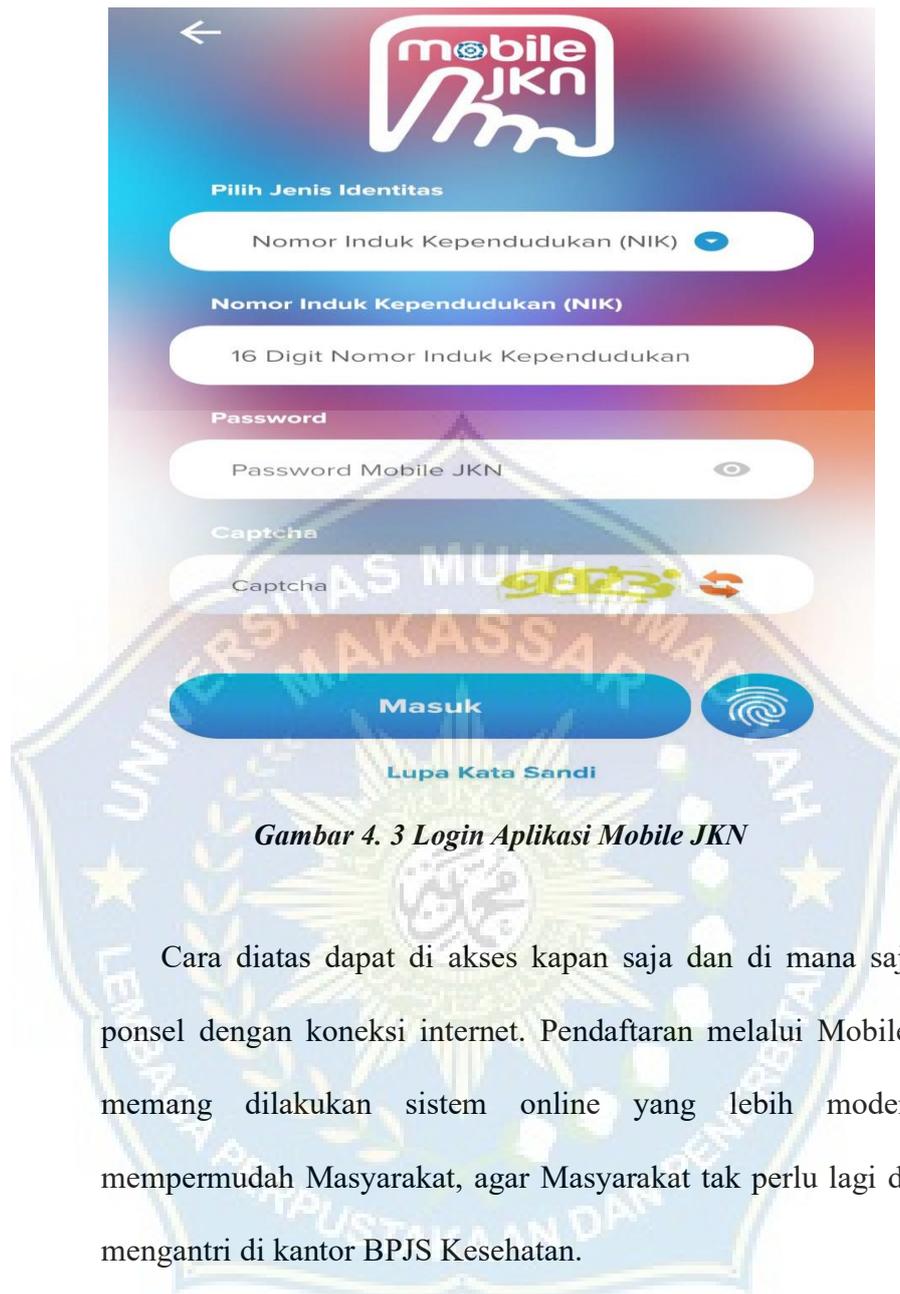
Gambar 4. 2 Pendaftaran Peserta Baru

- 5) Lalu klik verifikasi data.

- 6) Masukkan kontak email dan nomor handphone yang aktif.
- 7) Selanjutnya sistem akan mengirimkan kode verifikasi pada email.
- 8) Buka email, lalu masukan kode verifikasi pada kolom isian kode di aplikasi Mobile JKN.
- 9) Pengguna bisa memiliki kelas BPJS Kesehatan, mulai dari tingkat 1,2, dan 3.
- 10) Klik “selanjutnya”.
- 11) Calon peserta BPJS Kesehatan akan mendapatkan kode virtual account untuk melakukan pembayaran sesuai tingkatan BPJS yang dipilih melalui Alamat email.
- 12) Proses selesai.

b. Cara Login Peserta BPJS Kesehatan di Aplikasi Mobile JKN

- 1) Buka aplikasi Mobile JKN, klik menu login/masuk apabila sudah pernah melakukan registrasi di aplikasi Mobile JKN.
- 2) Lalu pilih jenis identitas, NIK KTP atau Nomor Kartu JKN-KIS.
- 3) Kemudian masukan 16 digit nomor NIK KTP atau 13 digit nomor Kartu JKN-KIS.
- 4) Lalu masukkan password Mobile JKN.
- 5) Terakhir masukan kode Captcha yang sudah buat oleh sistem.
- 6) Lalu klik “Masuk”.



Gambar 4. 3 Login Aplikasi Mobile JKN

Cara diatas dapat di akses kapan saja dan di mana saja melalui ponsel dengan koneksi internet. Pendaftaran melalui Mobile JKN ini memang dilakukan sistem online yang lebih modern untuk mempermudah Masyarakat, agar Masyarakat tak perlu lagi datang dan mengantri di kantor BPJS Kesehatan.

B. Hasil Penelitian

Pembahasan dari hasil penelitian merupakan pemaparan data beserta informasi yang telah dikumpulkan dilapangan dan disesuaikan pada teori yang digunakan dalam penelitian.

Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan aplikasi yang dibentuk dan dijalankan oleh BPJS Kesehatan Indonesia untuk

mengakses pelayanan kesehatan dengan mudah. Aplikasi ini memberikan kemudahan besar bagi Masyarakat yang menjadi peserta BPJS Kesehatan, meningkatkan transparansi dalam pengelolaan layanan, serta memfasilitasi interaksi antara peserta dan BPJS Kesehatan melalui platform seluler. Pengembangan aplikasi Mobile JKN merupakan wujud nyata dari komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan kemudahan akses dan pelayanan optimal bagi peserta. Melalui aplikasi ini peserta dapat mengakses berbagai informasi seputar program JKN.

Pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan pemerintah sehingga dapat menjamin warga negaranya dalam pemenuhan kebutuhan. Ada banyak aspek yang dapat dipakai untuk menilai mutu pelayanan kesehatan yang dapat dilihat dari struktur pelayanan itu sendiri dan bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan, meliputi ruang lingkup pelayanan, tingkat pendidikan yang memberikan pelayanan dan berbagai karakteristik lainnya, dalam hal ini BPJS Kesehatan Kota Makassar harus mampu memberikan pelayanan yang baik, memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada calon peserta dan peserta.

Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar telah melakukan transformasi pelayanan yang kini lebih memudahkan calon peserta dan peserta dalam mengakses pelayanan serta menjadi salah satu inovasi dalam bentuk aplikasi yakni Mobile JKN. Penerapan aplikasi mobile JKN di kota Makassar telah berjalan dengan baik, karena BPJS Kesehatan Kota Makassar telah mengarahkan upayanya kepada penduduk yang mendaftar.

Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di kota makassar lebih dominan terhadap pendaftaran sebagai peserta, selain pendaftaran pemanfaatannya sesuai kategori yakni perubahan data, pendaftaran auto debit, dan pengaduan layanan JKN.

Meskipun tingkat kepesertaannya yang tinggi, tidak menjamin kemampuan dan keikutsertaan dalam pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masyarakat dapat dengan mudah memanfaatkan pelayanan yang disediakan melalui aplikasi Mobile JKN yang lebih praktis dan cepat.

Berdasarkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) dalam pelayanan BPJS Kota Makassar. Peneliti menggunakan menggunakan teknik pengumpulan data, diantaranya observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk melihat bagaimana pemanfaatan pelayanan kesehatan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar.

1. Kepercayaan

Didefinisikan hal tersebut terdapat pada sejumlah aspek yang memengaruhi seberapa percaya masyarakat Kota Makassar menggunakan aplikasi tersebut untuk akses layanan kesehatan. Kepercayaan ini sangat penting dalam mendorong adopsi dan pemanfaatan aplikasi mobile JKN dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Makassar. Dengan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap

aplikasi tersebut, diharapkan penggunaan aplikasi mobile JKN dapat meningkat, membantu masyarakat Kota Makassar untuk mendapatkan akses yang lebih baik terhadap layanan kesehatan yang mereka butuhkan. Peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak Muhammad Syamsul, S.K.M., A.IIK selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Kepesertaan mengatakan bahwa:

“Di kota makassar, penerapan terhadap Masyarakat sudah sangat baik karena kami memiliki tujuan khusus terkait jumlah pendaftar dan pengguna aplikasi dikota tersebut. Implementasi aplikasi ini sangat sukses dengan banyaknya peserta BPJS Kesehatan yang memanfaatkannya. Aplikasi mobile JKN tidak hanya memfasilitasi administrasi, tetapi juga mempermudah peserta dalam mengakses layanan kesehatan, baik di tingkat pertama maupun tingkat lanjutan. Capaian di kota makassar pada tahun 2023 melebihi target pendaftaran sebesar 134% dari yang direncanakan. Selain itu, target pemanfaatan aplikasi ini juga terlampaui pada tahun 2023 dengan pencapaian sebesar 250% dari yang diharapkan.” (Hasil wawancara dengan bapak MS, 13 Februari 2024)

Hal lain yang kemudian di sampaikan

“Kami di BPJS Kesehatan kalau staff khusus untuk memberikan edukasi kepada Masyarakat itu tidak ada, tetapi kami semua pegawai BPJS Kesehatan wajib bertanggung jawab dalam memberikan edukasi kepada peserta Mobile JKN. Nah sebagai upaya kemitraan dengan fasilitas kesehatan baik dirumah sakit maupun di FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) mereka menyediakan satu Duta Aplikasi Mobile JKN. Misalnya, di salah satu rumah sakit di kota makassar telah mewajibkan penggunaan antrian online melalui aplikasi Mobile JKN. Namun jika ada orang tua tidak mengerti dengan aplikasi tersebut, maka perlu adanya duta yang akan memberikan edukasi dan bimbingan bagaimana caranya menggunakan aplikasi tersebut. Kami pihak BPJS Kesehatan juga memiliki program sosialisasi penyuluhan informasi langsung (PIL), nah di PIL itu kami membantu mengedukasi pengguna tentang cara menggunakan aplikasi dengan benar, sehingga mereka merasa lebih percaya diri dan nyaman dalam menggunakan layanan tersebut, dan kami juga memiliki sesi mendownload aplikasi Mobile JKN bersama. Perihal keamanan data langkah awal adalah saat peserta

mendaftar, kami melakukan proses validasi data dengan menggunakan kode OTP yang hanya dapat dilihat dan diakses oleh pihak yang bersangkutan yang akan dikirimkan melalui email pribadi atau nomor telepon pribadi. Setiap kali terjadi perubahan data di aplikasi Mobile JKN, kami menerapkan fitur PIN seperti yang digunakan pada ATM. Dengan demikian peserta Mobile JKN harus memasukkan PIN untuk memverifikasi bahwa perubahan tersebut benar dilakukan oleh peserta Mobile JKN. Selain itu juga data yang telah dimasukkan juga dilengkapi dengan disclaimer untuk menyatakan persetujuan peserta terhadap penggunaan data tersebut. BPJS Kesehatan juga sudah ada PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yang dimana BPJS Kesehatan ini juga menyediakan penyimpanan, pendokumentasian, dan pengamanan informasi. Jadi dengan ini lah kami meyakinkan Masyarakat pengguna Aplikasi Mobile JKN bahwa data mereka aman dengan kami.” (Hasil Wawancara dengan Bapak MS, 13 Februari 2024)

Dari seluruh hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dalam hal ini BPJS Kesehatan Kota Makassar telah berhasil memastikan kepercayaan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan menyediakan layanan yang berkualitas, edukasi yang memadai, dan perlindungan data yang baik.

2. Pemungkin

Didefinisikan hal tersebut terdapat pada kondisi atau aspek yang memungkinkan atau mendukung masyarakat Kota Makassar untuk menggunakan aplikasi tersebut secara optimal.

Pemungkin tersebut berkontribusi untuk menciptakan lingkungan yang mendukung penggunaan aplikasi mobile JKN dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Makassar, sehingga memfasilitasi masyarakat untuk memanfaatkan layanan kesehatan secara lebih efektif dan efisien. Peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak Muhammad

Syamsul, S.K.M., A.IIIK selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Kepesertaan mengatakan bahwa:

“Setiap tahun kami selalu mengembangkan aplikasi ini, menjawab kebutuhannya peserta maunya apa, karena balik lagi sesuai dengan tagline kami Mudah, Cepat, dan Setara dalam pelayanan. Salah satu yang paling terkini dan terbaru dari aplikasi mobile JKN itu dimana peserta atau pasien yang telah berobat dia bisa langsung memberikan penilaian atau feedback atas pelayanan di fasilitas kesehatan tersebut dengan beberapa pertanyaan. Melalui fitur ini peserta bisa langsung memberikan penilaian ke fasilitas kesehatan yang dituju, jika peserta merasa puas dengan fasilitas kesehatan yang dituju maka fasilitas kesehatan itu terakumulasi dapat Bintang berapa dari peserta. Intinya setiap tahunnya kami pihak BPJS Kesehatan melakukan pengembangan terhadap aplikasi Mobile JKN ini” (Hasil Wawancara dengan bapak MS, 13 Februari 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini selalu berkembang demi kenyamanan pengguna aplikasi mobile JKN ini.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Peserta BPJS Kesehatan terkait pemungkin pada pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan BPJS Kesehatan yang mengatakan bahwa:

“Yang mendorong dan mendukung saya menggunakan Mobile JKN yaitu karena dapat kemudahan akses dalam pelayanan, contohnya ketika saya mau merubah data saya, saya tinggal membuka aplikasi mobile JKN ini tidak perlu lagi ke kantor BPJS kesehatan.” (Hasil Wawancara dengan TA, 17 Februari 2024)

Hal yang sama disampaikan oleh peserta BPJS Kesehatan lain

“Yang mendorong saya sebagai peserta BPJS Kesehatan dalam menggunakan BPJS Kesehatan ini karena melalui aplikasi Mobile JKN, kami sebagai peserta dapat dengan cepat mencari informasi tentang layanan kesehatan yang tersedia, lokasi fasilitas kesehatan terdekat.” (Hasil Wawancara dengan W, 22 Februari 2024)

“Yang mendorong saya menggunakan aplikasi ini karena saya mendapatkan kemudahan dalam akses pelayanan dan kemudahan

juga bertransaksi terkait asuransi kesehatan, seperti pembayaran iuran atau klaim asuransi, dengan cepat dan mudah, tanpa perlu mengurus secara langsung di kantor BPJS Kesehatan.” (Hasil Wawancara dengan FM, 22 Februari 2024)

Dari hasil seluruh wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pemungkin yaitu pengembangan terus-menerus, penambahan fitur yang inovatif seperti fitur penilaian dan feedback, serta kemudahan akses dan transaksi yang ditawarkan, BPJS Kesehatan Kota Makassar berhasil menciptakan lingkungan yang memungkinkan masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dengan lebih optimal dalam mengakses layanan kesehatan dan mengelola asuransi kesehatan mereka.

3. Kebutuhan

Didefinisikan hal tersebut terdapat pada aspek-aspek yang menjadi kebutuhan utama atau harapan masyarakat Kota Makassar yang harus dipenuhi oleh aplikasi tersebut agar relevan dan bermanfaat bagi mereka.

Kebutuhan ini harus diperhatikan dan dipenuhi dalam pengembangan dan implementasi aplikasi mobile JKN dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Makassar agar dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat setempat. Peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak Muhammad Syamsul, S.K.M., A.IIIK selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Kepesertaan mengatakan bahwa:

“Terkait kepuasan sesuai dengan tagline kami yaitu Mudah, Cepat, dan Setara. Jadi kepuasan peserta menggunakan aplikasi ini merasa lebih memudahkan karena hanya untuk mengecek status kepesertaan JKN, mengecek berapa tunggakan iuran itu tidak perlu lagi datang ke kantor BPJS Kesehatan, tapi pengguna bisa melihat langsung melalui aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini juga sangat memudahkan dalam hal pelayanan di kantor cabang dan tentunya di rumah sakit ataupun di puskesmas.” (Hasil Wawancara Dengan Bapak MS, 13 Februari 2024)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi Mobile JKN ini memberikan kebutuhan utama masyarakat Kota Makassar yang harus dipenuhi oleh aplikasi tersebut agar relevan dan bermanfaat bagi mereka.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Peserta BPJS Kesehatan terkait kebutuhan pada pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan BPJS Kesehatan yang mengatakan bahwa:

“Dengan adanya aplikasi ini saya sebagai pengguna merasa puas dengan pelayanan, saat ini kemudahan akses layanan kesehatan dalam aplikasi ini begitu besar yang saya rasakan, aplikasi ini sangat mempermudah untuk kami sebagai pengguna” (Hasil Wawancara dengan TA, 17 Februari 2024).

Hal yang sama disampaikan oleh peserta BPJS Kesehatan lainnya

“Menurut saya menggunakan aplikasi ini sangat mudah ya untuk pelayanan dirumah sakit maupun di puskesmas, dengan fitur-fitur yang berguna di dalamnya. Dan sudah sangat jelas cara mempergunakan aplikasi ini tidak membuat saya bingung bagaimana cara menggunakan nya.” (Hasil Wawancara dengan FM, 22 Februari 2024)

Hal serupa juga disampaikan oleh peserta BPJS Kesehatan

“Sangat mempermudah dan membantu kami sebagai pengguna. Apalagi dengan adanya fitur pendaftaran layanan antrian, kami tidak perlu lagi repot-repot menunggu di fasilitas kesehatan. Kami tinggal mendaftar dirumah lewat aplikasi ini sesampainya di rumah sakit kami tinggal check in tanpa harus menunggu antrian lagi. Jadi

sekarang kalau kami mau berobat tinggal buka aplikasi mobile JKN. Kami sangat puas dengan pelayanan JKN saat ini.” (Hasil wawancara dengan W, 22 Februari 2024)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa peserta BPJS Kesehatan sudah terbantu kebutuhannya dengan adanya aplikasi ini.

Selanjutnya wawancara dengan informan Bapak Muhammad Syamsul, S.K.M., A.IIIK selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Kepesertaan mengatakan:

“Harapan kami dari BPJS Kesehatan yaitu kami berharap kepada semua masyarakat atau peserta paham terhadap teknologi, sehingga mereka dapat memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN ini. Kemudian merubah mindset dalam artian jangan beranggapan bahwa dengan adanya aplikasi Mobile JKN dari kami itu justru menyusahkan, tetapi bagaimana mengubah mindset itu tentu lebih memudahkan dalam hal mendapatkan pelayanan. Kemudian harapan selanjutnya dari sisi internal kami tentunya kami mungkin lebih melihat tantangan yang ada dan harapan peserta maunya seperti apa, nah dari harapan-harapan itu kami bisa memasukkan dan dituangkan di aplikasi Mobile JKN ini. Rencana kami kedepannya mungkin dapat meningkatkan aksesibilitas, kualitas, dan efisiensi pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat secara keseluruhan.” (Hasil Wawancara Dengan Bapak MS, 13 Februari 2024)

Selanjutnya wawancara dengan para peserta BPJS Kesehatan

“Harapan saya sebagai salah satu peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN semoga pelayanan di aplikasi ini semakin baik lagi kedepannya, sejauh ini kami sebagai pengguna sudah merasa cukup dengan fitur-fitur pelayanan yang ada di aplikasi Mobile JKN. Selain itu, kenyamanan saat menggunakan aplikasi Mobile JKN pun terbukti bagus karna didalamnya juga terdapat informasi seputar program JKN dan dilengkapi berita terbaru dengan memberikan tampilan yang tidak membosankan dipadukan dengan kombinasi warna yang terang serta tampilan fitur yang jelas sehingga tidak membuat bingung kami sebagai pengguna.” (Hasil wawancara dengan TA, 17 Februari 2024)

“Harapan saya sebagai pengguna aplikasi pastinya kedepannya bisa lebih baik lagi pelayanan melalui fitur-fitur yang ada di aplikasi ini, dan memberikan banyak edukasi lagi untuk kami pengguna yang sudah lanjut usia atau bisa dibilang awam terhadap teknologi.”
(Hasil wawancara dengan W, 22 Februari 2024)

“Ya harapan saya semoga aplikasi ini menjadi lebih baik lagi dalam pelayanannya, memberikan tanggapan dan bantuan yang cepat juga untuk kami sebagai peserta yang tidak terlalu memahaminya.”
(Hasil wawancara dengan FM, 22 Februari 2024)

Dari hasil seluruh wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kebutuhan pada aplikasi Mobile JKN telah berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna di Kota Makassar, memberikan layanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip-prinsip JKN, serta terus mengembangkan fitur-fitur yang relevan dan bermanfaat bagi masyarakat.

C. Pembahasan

Pembahasan mengenai Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Makassar berdasarkan indikator kepercayaan, pemungkin dan kebutuhan.

1. Kepercayaan

Menurut Andersen (Asep Setya Rini, 2015); kepercayaan disini diartikan adalah terdapat pada sejumlah aspek yang memengaruhi seberapa percaya masyarakat Kota Makassar menggunakan aplikasi tersebut untuk akses layanan kesehatan. Kepercayaan ini sangat penting dalam mendorong adopsi dan pemanfaatan aplikasi mobile JKN dalam

pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Makassar. Dengan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi tersebut, diharapkan penggunaan aplikasi mobile JKN dapat meningkat, membantu masyarakat Kota Makassar untuk mendapatkan akses yang lebih baik terhadap layanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Selanjutnya dapat disimpulkan terkait aspek kepercayaan dengan apa yang diuraikan di atas yang kemudian di kombinasikan dengan hasil observasi selama dilapangan dapat diketahui bahwa dari BPJS Kesehatan dapat dikatakan sudah efektif pelayanan di aplikasi Mobile JKN itu sendiri. Dilihat dari segi kepercayaan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan menyediakan layanan yang berkualitas, edukasi yang memadai, dan perlindungan data yang baik. Tujuan aplikasi mobile JKN dalam pelayanan terkait dengan faktor kepercayaan adalah untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi tersebut sebagai sarana utama dalam mengakses layanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Tujuan utama adalah untuk memastikan bahwa data pribadi dan medis pengguna aplikasi mobile JKN aman dan terlindungi. Hal ini dapat mencakup langkah-langkah keamanan seperti enkripsi data, penggunaan PIN atau kata sandi yang kuat, serta sistem perlindungan data yang ketat.

Aplikasi mobile JKN harus menyediakan layanan yang berkualitas tinggi dan akurat kepada pengguna. Ini mencakup memberikan informasi yang tepat waktu dan akurat, menyediakan fitur-fitur yang

mudah digunakan, serta menanggapi pertanyaan dan masukan pengguna dengan cepat dan efisien. Aplikasi mobile JKN harus menyediakan dukungan teknis yang memadai kepada pengguna, serta edukasi tentang cara menggunakan aplikasi dengan benar. Hal ini akan membantu meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap kemampuan mereka untuk memanfaatkan aplikasi dengan optimal.

Aplikasi mobile JKN diharapkan dapat membangun kepercayaan yang kuat di kalangan masyarakat, sehingga mereka merasa nyaman dan yakin untuk menggunakan aplikasi tersebut sebagai sarana utama dalam mengakses layanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

2. Pemungkin

Menurut Andersen (Asep Setya Rini, 2015); pemungkin dapat diartikan adalah kondisi atau aspek yang memungkinkan atau mendukung masyarakat Kota Makassar untuk menggunakan aplikasi tersebut secara optimal. Pemungkin tersebut berkontribusi untuk menciptakan lingkungan yang mendukung penggunaan aplikasi mobile JKN dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Makassar, sehingga memfasilitasi masyarakat untuk memanfaatkan layanan kesehatan secara lebih efektif dan efisien.

Selanjutnya dapat disimpulkan terkait aspek pemungkin yaitu pengembangan terus-menerus, penambahan fitur yang inovatif seperti fitur penilaian dan feedback, serta kemudahan akses dan transaksi yang ditawarkan, BPJS Kesehatan Kota Makassar berhasil menciptakan

lingkungan yang memungkinkan masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dengan lebih optimal dalam mengakses layanan kesehatan dan mengelola asuransi kesehatan mereka.

3. Kebutuhan

Menurut Andersen (Asep Setya Rini, 2015); kebutuhan disini diartikan adalah aspek-aspek yang menjadi kebutuhan utama atau harapan masyarakat Kota Makassar yang harus dipenuhi oleh aplikasi tersebut agar relevan dan bermanfaat bagi mereka. Kebutuhan ini harus diperhatikan dan dipenuhi dalam pengembangan dan implementasi aplikasi mobile JKN dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Makassar agar dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat setempat.

Selanjutnya dapat disimpulkan terkait aspek kebutuhan bahwa kebutuhan pada aplikasi Mobile JKN telah berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna di Kota Makassar, memberikan layanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip-prinsip JKN, serta terus mengembangkan fitur-fitur yang relevan dan bermanfaat bagi masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Makassar:

1. Kepercayaan, kepercayaan dalam hal ini BPJS Kesehatan Kota Makassar telah berhasil memastikan kepercayaan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan menyediakan layanan yang berkualitas, edukasi yang memadai, dan perlindungan data yang baik.
2. Pemungkin, pengembangan terus-menerus, penambahan fitur yang inovatif seperti fitur penilaian dan feedback, serta kemudahan akses dan transaksi yang ditawarkan, BPJS Kesehatan Kota Makassar berhasil menciptakan lingkungan yang memungkinkan masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dengan lebih optimal dalam mengakses layanan kesehatan dan mengelola asuransi kesehatan mereka.
3. Kebutuhan, pada aplikasi Mobile JKN telah berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna di Kota Makassar, memberikan layanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip-prinsip JKN, serta terus mengembangkan fitur-fitur yang relevan dan bermanfaat bagi masyarakat.

B. Saran

Perlu ditekankan lagi kepada pihak BPJS Kesehatan Kota Makassar agar pemanfaatannya bisa setara dengan banyaknya peserta. Adapun hal diluar kendali BPJS Kesehatan, yakni masyarakat yang tidak mahir dalam penggunaan teknologi dan terhalang faktor ekonomi. Masalah tersebut bisa ditangani apabila pihak BPJS Kesehatan bekerja sama dengan Pemerintah, seperti mengadakan pelatihan Informasi dan Teknologi khususnya kepada lansia atau masyarakat yang awam terhadap teknologi, membuka donasi dalam artian menyediakan gadget khusus bagi masyarakat kurang mampu di Kantor bagi yang ingin registrasi serta diberbagai Faskes yang layak guna meningkatkan distribusi pengguna aplikasi Mobile JKN.

Selanjutnya untuk peserta BPJS Kesehatan sebaiknya lebih memahami lagi fitur-fitur yang ada di aplikasi Mobile JKN ini dan memanfaatkan pelayanan yang ada di aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Asep Setya Rini. 2015. "Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat." 2: 130. <https://juke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/agro/article/viewFile/1201/pdf>.
- Ayu Wulanadary, Sudarman Sudarman, Ikhsan Ikhsan. 2019. "INOVASI BPJS KESEHATAN DALAM PEMEBERIAN LAYANAN KEPADA MASYARAKAT: APLIKASI MOBILE JKN." <http://jurnal.utu.ac.id/jppolicy/article/view/1119>.
- Baskila, Nuril Ade, Teungku Nih Farisni, and Fikri Faidul Jihad. 2023. "PEMANFAATAN INOVASI PELAYANAN KESEHATAN MOBILE JKN PADA MASYARAKAT DI KOTA MEULABOH." *Kesehatan Masyarakat*.
- kaban, A,F,H., Indriati, I., & Yudistira, N. 2021. "Analisis Sentimen Aplikasi E-Goverment Berdasarkan Ulasan Pengguna Menggunakan Metode Maximum Entropy Dan Seleksi Fitur Mutual Information." 5. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/8877#:~:text=Mobile JKN adalah salah satu,akses bagi pengguna BPJS Kesehatan>.
- Krisdayanti, Wike. 2021. "Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan."
- Poerwadarminta. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Depdiknas, Edisi III, Cetakan Kedua*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sabrina, Izky Ova Ayu, and Sudarsana Arka. "EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI KOTA DENPASAR."
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- sutadi. 2005. *Dasar-Dasar Good Governance*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

- Wahyuni, Fitri. 2021. “Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.” *Jurnal Administrativa* 3(3): 377–84.
- Wulandari, Ayu, and Ikhsan Sudarman. 2019. “Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn.” *Jurnal Public Policy Vol* 5(2).



L

A

M

P

I

R

A

N



LAMPIRAN 1 DOKUMENTASI

Wawancara Dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Kepesertaan BPJS Kesehatan Kota Makassar Bapak Muhammad Syamsul S.K.M., A. III K (13 Februari 2024)



*Dokumentasi Dengan Peserta BPJS Kesehatan Kota Makassar Ibu Tasya Amalia
(17 Februari 2024)*



Wawancara Peserta BPJS Kesehatan Kota Makassar Ibu Warbinallah (22 Februari 2024)



Wawancara Dengan Peserta BPJS Kesehatan Kota Makassar Ibu Fitria M (22 Februari 2024)



Suasana Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar (29 Desember 2023)



Suasana Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Makassar (29 Desember 2023)



LAMPIRAN 2 SURAT IZIN PENELITIAN

 <p>Universitas Muhammadiyah Makassar <small>Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</small></p>	<p>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email : fisp@unismuh.ac.id Official Web : https://fisp.unismuh.ac.id</p>
---	---

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI
Nomor : 2190/FSP/A.5-VI/VIII/1445/2023

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

N a m a : Sharfina Adzhani
Stambuk : 105611111520
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :

"Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS kesehatan Di Kota Makassar"

Pembimbing I : Abdul Kadir Adys, SH.,MM
Pembimbing II : Muhammad Yusuf, S.Sos.,M.Si

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar,
Pada tanggal : 11 Agustus 2023


Dekan
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
 NBM. 730 727

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip



Universitas
Muhammadiyah
Makassar

Integrity · Professionalism · Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221

Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588

Official Email : fisp@unismuh.ac.id

Official Web : <https://fisp.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0007/FSP/A.1-VIII/I/1445 H/2024 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Sharfina Adzhani
Stambuk : 10561 11115 20
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar.
Judul Skripsi : *"Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Makassar"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 03 Januari 2024
Ketua Jurusan IAN


Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si
NBM : 991 742





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3208/05/C.4-VIII/I/1445/2024

03 January 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

21 Jumadil akhir 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -

Makassar

أنتك على كرم ورحمة الله وبركاته

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0007/FSP/A.1-VIII/I/1445 H/2024 M tanggal 3 Januari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : SHARFINA ADZHANI

No. Stambuk : 10561 1111520

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Makassar"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 4 Januari 2024 s/d 4 Maret 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

أنتك على كرم ورحمة الله وبركاته

Ketua LP3M,



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd

NBM 1127761



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 130/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Walikota Makassar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3208/05.C4-VIII/I/1445/2024 tanggal 03 Januari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: SHARFINA ADZHANI
Nomor Pokok	: 105611111520
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sit Alauddin 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM PELAYANAN BPJS KESEHATAN KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **04 Januari s/d 04 Maret 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 03 Januari 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171
 Website: dpmpstp.makassarkota.go.id



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 070/992/SKP/SB/DPMPSTP/1/2024

DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 070/992/SKP/SB/DPMPSTP/1/2024, Tanggal 03 Januari 2024
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 994/SKP/SB/BKBP/1/2024

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama	: SHARFINA ADZHANI
NIM/ Jurusan	: 105611111520 / Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan	: Mahasiswa (S1) / Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat	: Jl. Slt Alauddin 259, Makassar
Lokasi Penelitian	: Terlampir,
Waktu Penelitian	: 04 Januari 2024 - 04 Maret 2024
Tujuan	: Skripsi
Judul Penelitian	: "PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM PELAYANAN BPJS KESEHATAN KOTA MAKASSAR "

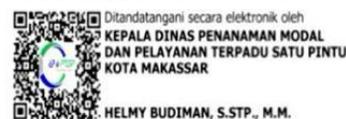
Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email bidangpoldagrikesbangpolmks@gmail.com.
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 2024-01-10 12:51:37



Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
- Pertinggal,-



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3208/05/C.4-VIII/I/1445/2024

03 January 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

21 Jumadil akhir 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Kepala

Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar

di -

Makassar

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0007/FSP/A.1-VIII/I/1445 H/2024 M tanggal 3 Januari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : SHARFINA ADZHANI

No. Stambuk : 10561 1111520

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Makassar"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 4 Januari 2024 s/d 4 Maret 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Ketua LP3M,



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd
NBM 1127761



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin NO 259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Sharfina Adzhani
Nim : 105611111520
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	21 %	25 %
3	Bab 3	6 %	10 %
4	Bab 4	4 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 28 Maret 2024
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Nursihah Adhuni, M.I.P.
NIDN. 964 591

sharfina Adzhani 105611111520 Bab I

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

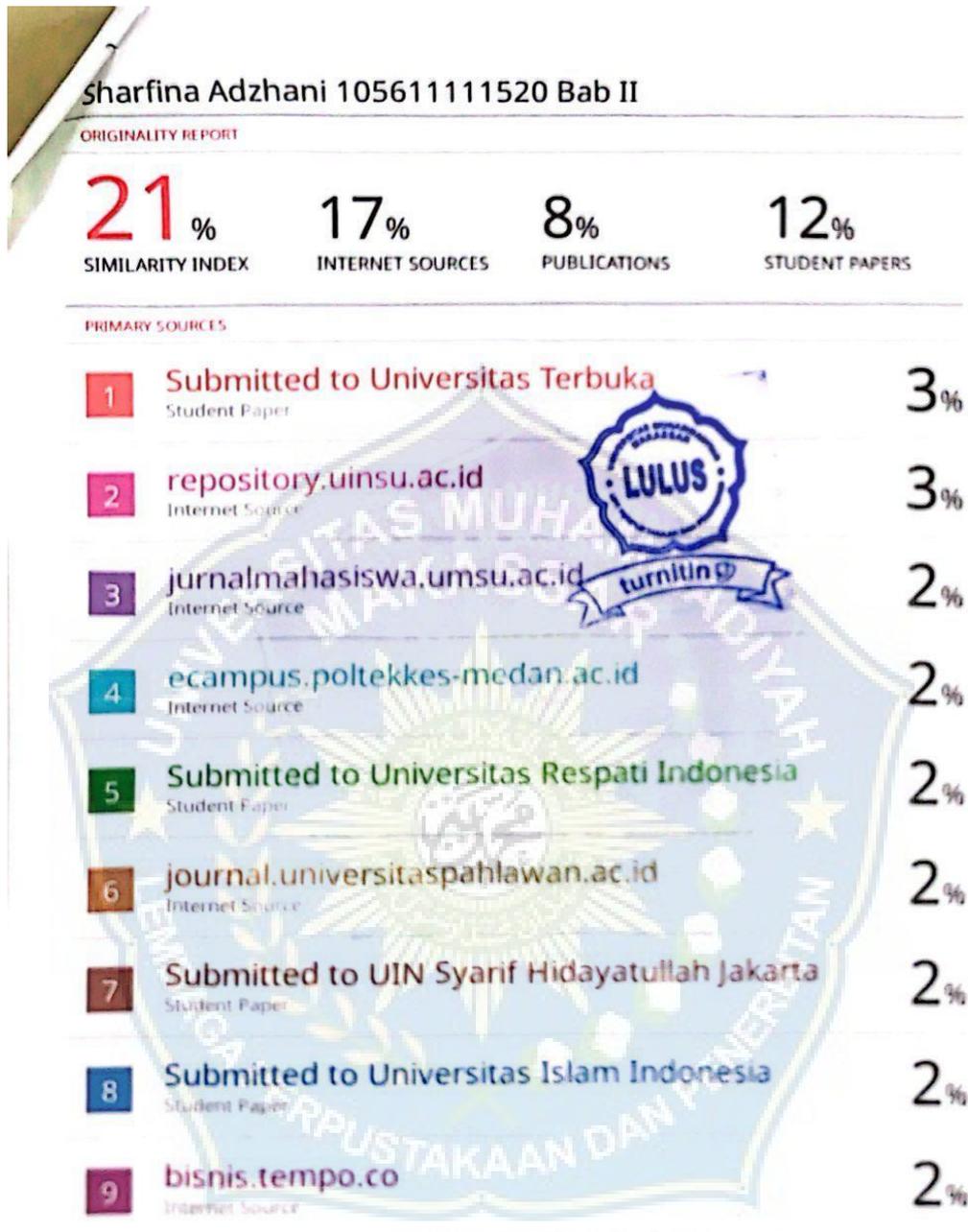
1	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	3%
2	repo.stikesperintis.ac.id Internet Source	2%
3	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
4	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	2%
5	repository.umi.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches





Sharfina Adzhani 105611111520 Bab III

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

ojs.unm.ac.id

Internet Source

3%

2

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

2%

3

text-id.123dok.com

Internet Source

2%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

Off



Sharfina Adzhani 105611111520 Bab IV

ORIGINALITY REPORT

4%	4%	0%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.researchgate.net Internet Source		2%
2	www.repository.uinjkt.ac.id Internet Source		2%

Exclude quotes Off Exclude matches < 2%
Exclude bibliography Off



Sharfina Adzhani 105611111520 Bab V

ORIGINALITY REPORT

4%
SIMILARITY INDEX

4%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

4%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 id.scribd.com
Internet Source



4%



Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Sharfina Adzhani adalah seorang wanita yang lahir di Bandung, 15 Agustus 2002. Penulis adalah anak kedua dari 3 bersaudara, anak dari pasangan ayah Ishak Rukmana, S.E dan Ibu Jumiati Mahmud, SH., M.H. Penulis memulai Pendidikan di SD Yayasan Beribu Bandung selama enam tahun dan lulus pada tahun 2014. Selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan

Menengah Pertama di SMP Negeri 27 Bandung dan selesai pada tahun 2017. Penulis kemudian melanjutkan Pendidikan Menengah Atas di SMA LPP YW UMI Makassar dan lulus pada tahun 2020.

Pada jenjang perguruan tinggi penulis tercatat sebagai Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar pada tahun 2020 dan sekarang sedang Menyusun skripsi sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dengan mengangkat judul “Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Makassar” pada akhirnya penulis mengharapkan apa yang menjadi hasil penelitiannya menjadi sebuah bahan literasi untuk menambah pengetahuan dan sebuah bahan bagi masyarakat Kota Makassar yang menggunakan BPJS Kesehatan terutama yang memakai Aplikasi Mobile JKN.