

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI *MOBILE* JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA BPJS KESEHATAN DI  
KABUPATEN JENEPONTO**



**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2025**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI MOBILE JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA BPJS KESEHATAN DI  
KABUPATEN JENEPONTO**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Sarjana  
Ilmu Administrasi Negara (S, AP)



Disusun dan diajukan Oleh

**HUSNUN ATIFAH KADIR**

Nomor Stambuk :105611107821

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Melalui *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional Pada BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto

Nama Mahasiswa : Husnun Atifah Kadir

Nomor Induk Mahasiswa : 105611107821

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**DR.Drs.Abdul Mahsyar, M.SI**

  
**Hardianto Hawing, S.T., M.A**

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi

Eisipol Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara

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

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

NBM: 730727

NBM: 991742

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat Keputusan undangan menguji ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0381/FSP/A.4-II/II/46/2025 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar pada hari Senin 24 Februari 2025.

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris

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

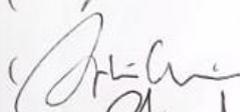
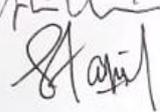
  
Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 730727

NBM: 9927997

TIM PENGUJI:

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si
2. Dr. Hj. Sudarmi, M.Si
3. Arni, S.Kom., M.I.Kom
4. Hamrun, S.IP., M.Si

  
( )  
  
( )  
  
( )  
  
( )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Husnun Atifah Kadir

Nomor Induk Mahasiswa : 105611107821

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, 5 Januari 2025

Yang Menyatakan

Husnun Atifah Kadir

## ABSTRAK

**HUSNUN ATIFAH KADIR, ABDUL MAHSYAR, HARDIANTO HAWING,**  
*Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jamninan Kesehatan Nasional Pada  
BPJS Kesehatan Di Kabupaten Jeneponto*

Pelayanan kesehatan berbasis digital melalui aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan Mobile JKN di Kabupaten Jeneponto berdasarkan empat indikator utama: ketepatan sasaran, sosialisasi, pengetahuan dan kesadaran masyarakat, serta pemantauan layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan sasaran aplikasi Mobile JKN masih perlu ditingkatkan, karena belum sepenuhnya menjangkau seluruh peserta BPJS, terutama masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital. Meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan, masih banyak peserta yang lebih memilih layanan tatap muka dibandingkan menggunakan aplikasi. Sosialisasi yang dilakukan BPJS Kesehatan terhadap penggunaan Mobile JKN juga belum merata, di mana banyak peserta mengetahui aplikasi ini secara mandiri daripada melalui program sosialisasi resmi. Dari segi pengetahuan dan kesadaran masyarakat, masih ditemukan keterbatasan pemahaman terhadap fitur-fitur aplikasi, seperti layanan antrean online dan perubahan data kepesertaan, sehingga penggunaannya belum optimal. Selain itu, pemantauan terhadap efektivitas layanan juga masih memiliki kendala, terutama dalam evaluasi kepuasan pengguna dan penyelesaian keluhan yang disampaikan melalui aplikasi. Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar BPJS Kesehatan meningkatkan strategi sosialisasi, memperbaiki fitur aplikasi agar lebih mudah digunakan, serta memperkuat mekanisme pemantauan dan evaluasi layanan guna meningkatkan efektivitas Mobile JKN di Kabupaten Jeneponto.

**Kata kunci:** Efektivitas, Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Pelayanan Digital

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan Rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada BPJS Kesehatan Di Kabupaten Jeneponto”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Hanya dengan semangat dan motivasi membuat penulis menyelesaikan skripsi ini. Serta adanya dukungan berupa moril dan materi dari berbagai pihak sehingga mempermudah penulisan skripsi ini.

Penulis juga hendak menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Abdul Kadir dan Ibunda Asmah S serta Adik saya Muh. Yusron Kadir yang telah memberikan doa, dukungan dan kasih sayang yang menjadi penyemangat luar biasa bagi penulis.

Selain itu, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak, diantaranya:

1. Bapak DR. Drs. Abdul Mahsyar, M.SI dan Bapak Hardianto Hawing, S.T., M.A selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan

waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memberikan arahan serta motivasi atas penyelesaian skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, MT., IPU. Selaku rector Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, S.Sos., 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 yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
5. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Ap selaku Sekretaris Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat Menyusun skripsi dengan semangat.
6. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
7. Seluruh informan yang ada di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto dan Tokoh Masyarakat pengguna Mobile JKN yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam keperluan penelitian.

8. Saudara-saudara seperjuangan di kelas IAN B yang menjadi support system yang selalu memberikan dukungan dan bantuan tenaga kepada penulis selama perkuliahan.
9. Kepada sahabat-sahabatku Wanda, Rini, Wardah dan Lutfia yang telah menemani hari-hari penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
10. Kepada para sepupu, om dan tante saya yang menjadi support system yang selalu memberikan dukungan dan membantu penulis selama melakukan penelitian.
11. Terima kasih kepada Faisal Arif, yang telah membersamai penulis dari awal perkuliahan serta selalu memberikan dukungan, semangat, doa, dan motivasi dalam pengerjaan tugas akhir ini.
12. Husnun Atifah Kadir, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

Demikian kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan, dan semoga karya skripsi ini menjadi bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENERIMAAN TIM .....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR.....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Konsep dan Teori .....	13
C. Kerangka Pikir .....	27
D. Fokus Penelitian .....	29
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	32
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	32
C. Sumber Data .....	33
D. Informan Penelitian.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Teknik Analisis Data .....	36
G. Teknik Pengabsahan Data .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian .....	40
B. Hasil Penelitian.....	56
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	66

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>72</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	72
<b>B. Saran</b> .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>79</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu .....	10
<b>Tabel 3. 1</b> Kriteria Informan.....	34
<b>Table 4.1</b> Jumlah Pengguna Mobile JKN.....	59



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pikir.....	29
<b>Gambar 4. 1</b> Letak Geografis Kantor BPJS Kabupaten Jeneponto.....	41
<b>Gambar 4. 2</b> Letak Geografis Kabupaten Jeneponto.....	41
<b>Gambar 4. 3</b> Tampilan Awal Aplikasi Mobile JKN.....	47
<b>Gambar 4. 4</b> Tampilan Fitur Aplikasi Mobile JKN.....	48
<b>Gambar 4. 5</b> Tampilan Daftar Peserta Baru.....	51
<b>Gambar 4. 6</b> Login Aplikasi Mobile JKN.....	53
<b>Gambar 4. 7</b> Struktur Organisasi Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto.....	54
<b>Gambar 4. 8</b> Sosialisasi Kepada Masyarakat.....	60



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi saat ini sangat berpengaruh di dunia bisnis ataupun organisasi dalam upaya memenangkan sebuah persaingan. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi sudah banyak digunakan dalam dunia bisnis ataupun organisasi untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya, menyebabkan setiap pelaku bisnis ataupun organisasi merasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja. Pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 sudah mencapai 132.7 juta dari total populasi sebesar 262.0 juta. Artinya adalah sudah lebih dari setengah atau 51% penduduk Indonesia sudah dapat mengakses internet.

Penduduk Indonesia melakukan aktivitas secara online melalui perangkat seluler seperti smartphone, computer, dan tablet. Rata-rata penduduk Indonesia mengakses internet selama 8 jam 44 menit setiap hari melalui berbagai perangkat. Selain itu, trend teknologi saat ini mengarah ke penggunaan *mobile phone*, waktu yang paling banyak dihabiskan untuk mengakses sosial media. Faktanya, populasi penduduk Indonesia saat ini didominasi oleh masyarakat yang mengikuti perkembangan teknologi. Oleh karenanya penting untuk menyesuaikan diri dengan trend teknologi saat ini. Demikian juga halnya dalam jaminan kesehatan juga dibutuhkan Penerapan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Seiring dengan perkembangan

teknologi yang terjadi, sistem pelayanan konvensional mulai bergeser menuju sistem pelayanan berbasis elektronik.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) (2024) menyatakan jumlah masyarakat Indonesia yang menggunakan internet pada tahun 2024 mencapai 221.563.497 orang, dari keseluruhan populasi 278.696.200 orang pada tahun 2023. Menurut survei persentase penggunaan internet APJII pada tahun 2024, tingkat pengguna internet Indonesia mencapai 79,5%, meningkat 1,4% dibandingkan periode sebelumnya. Pengguna internet Indonesia yang aktif di media sosial sebesar 60,4% dengan mayoritas berusia 18 hingga 34 tahun (Indah Paramitha et al., 2023). Seiring dengan perkembangan internet, maka penerapan teknologi informasi dan komunikasi sangat penting bagi bisnis dan organisasi di setiap aspek.

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi sangat penting untuk mendukung kemudahan pelayanan dan bisnis termasuk di bidang kesehatan. Setiap bisnis atau organisasi dituntut untuk mampu mengikuti tren teknologi saat ini. Dengan cara yang sama, penerapan teknologi komunikasi dan informasi sangat penting untuk jaminan kesehatan. Sistem pelayanan konvensional mulai beralih ke sistem pelayanan berbasis digital seiring kemajuan teknologi. Pemerintah terus berusaha meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan jaminan sosial. Program jaminan sosial pemerintah yaitu Jamkesmas, Jamkesda, dan ASKES, dan program baru pemerintah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Angelita et al (2022) menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan yang sama merupakan hak yang dimiliki setiap individu dan pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, BPJS Kesehatan berkewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan pemberian informasi kepada masyarakat. Dalam upaya mewujudkan pelayanan yang cepat dan efisien, pada tanggal 15 September 2017 BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi "Mobile JKN". Aplikasi ini sebagai bentuk inovasi pemerintah yang dikelola oleh BPJS Kesehatan dalam menyediakan layanan publik kepada peserta. *Mobile JKN* merupakan aplikasi yang memudahkan pendaftaran peserta baru, mendapatkan dan perubahan informasi kepesertaan, informasi pembayaran iuran peserta, informasi lokasi faskes (Fasilitas Kesehatan), pendaftaran pelayanan antrean, skrining kesehatan, konsultasi dokter dan juga kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan saran atau keluhan ke petugas (Khotimah, 2022).

Pelayanan publik yang buruk sering kali ditandai oleh berbelit-belitnya proses, lambannya respon, dan ketidakpastian, sehingga masyarakat sering merasa bukan sebagai pihak yang dilayani, melainkan melayani. (Mahsyar, 2011). Aplikasi *Mobile JKN* ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap kantor cabang BPJS Kesehatan dengan membantu melayani semua kegiatan administrasi peserta. Sejak pertama kali diluncurkan, *Mobile JKN* telah memberikan dampak positif terhadap masyarakat. Kemudahan tersebut terjadi karena peralihan pelayanan tatap

muka menjadi pelayanan *online* yang memungkinkan peserta tidak perlu datang ke kantor BPJS Kesehatan. Peserta hanya perlu menggunakan ponsel mereka dimana saja dan kapan saja. *Mobile JKN* memungkinkan masyarakat yang sudah menjadi peserta JKN-KIS untuk menikmati berbagai fungsi penting terkait pengelolaan BPJS Kesehatan, sehingga prosesnya menjadi lebih mudah dan nyaman. Dengan kemudahan yang diberikan *Mobile JKN* dalam memberikan akses layanan pengaduan dan informasi diharapkan anggota JKN dapat meningkat.

Kemudahan dan berbagai manfaat yang diberikan *Mobile JKN* membuat jumlah peserta BPJS mengalami peningkatan. Jumlah peserta BPJS Kesehatan, mitra BPJS Kesehatan, dan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dan dokter terus meningkat, sehingga pelaksanaan program Kesehatan juga terus ditingkatkan. Pada tahun 2021, jumlah peserta yang terdaftar dalam program JKN berjumlah 225.482.991 orang, atau 83,4% dari jumlah penduduk Indonesia. *Mobile JKN* adalah bagian dari upaya BPJS Kesehatan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Untuk mengurangi antrian di kantor cabang, aplikasi tersebut diluncurkan dengan berfokus pada inovasi berbasis teknologi informasi yang memberikan layanan cepat, efektif, dan efisien (Sari, 2023)

Penggunaan aplikasi *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* di Sulawesi Selatan, Khususnya di kota Makassar yang terdapat sekitar 245.341 peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Dari jumlah tersebut Narmansyah et al., (2022) menyatakan bahwa 86%

responden merasa pemanfaatan aplikasi ini cukup baik. Di UPT Puskesmas Rappang, dari Januari hingga Juni 2023, tercatat sebanyak 6.029 pasien yang menggunakan layanan antrian melalui *Mobile JKN*. Sebanyak 68,4% dari responden merasa bawah layanan antrian ini efektif (Sari et al., 2024).

Pelayanan kesehatan merupakan hak fundamental setiap individu dan menjadi tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu upaya pemerintah dalam menyediakan layanan kesehatan adalah melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Seiring perkembangan teknologi, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi *Mobile JKN* sebagai inovasi untuk memberikan kemudahan akses layanan kesehatan bagi masyarakat.

Namun, efektivitas penerapan *Mobile JKN* di Kabupaten Jeneponto masih menjadi pertanyaan. Kabupaten Jeneponto memiliki jumlah peserta BPJS Kesehatan yang cukup tinggi, yaitu 380.525 jiwa dari total penduduk 414.480 jiwa. Meskipun demikian, banyak masyarakat yang belum memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* secara optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti rendahnya tingkat sosialisasi, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi, serta keterbatasan dalam pemantauan layanan.

Berdasarkan observasi awal, sebagian besar pengguna *Mobile JKN* berasal dari kalangan remaja dan dewasa yang lebih akrab dengan teknologi digital. Sementara itu, masyarakat berusia lanjut dan mereka yang kurang

familiar dengan teknologi mengalami kesulitan dalam mengakses layanan ini. Selain itu, masih terdapat kendala dalam ketepatan sasaran layanan, di mana banyak peserta BPJS masih lebih memilih layanan tatap muka dibandingkan layanan digital.

Sosialisasi aplikasi Mobile JKN juga masih belum optimal. Meskipun BPJS Kesehatan telah melakukan berbagai upaya, seperti penyuluhan di puskesmas dan fasilitas kesehatan lainnya, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui cara menggunakan aplikasi ini. Kurangnya informasi yang tersebar secara luas menyebabkan rendahnya tingkat penggunaan Mobile JKN, yang berpotensi menghambat efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan.

Selain itu, pemantauan terhadap efektivitas layanan Mobile JKN masih belum maksimal. BPJS Kesehatan perlu mengembangkan strategi yang lebih baik dalam menilai kepuasan pengguna, mengidentifikasi kendala, serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi ini. Tanpa adanya evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan, tujuan utama dari Mobile JKN untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan tidak akan tercapai sepenuhnya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kabupaten Jeneponto. Penelitian ini akan berfokus pada empat aspek utama, yaitu ketepatan sasaran pelayanan, sosialisasi aplikasi, tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat, serta pemantauan layanan. Dengan

memahami faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Mobile JKN, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan layanan berbasis digital guna memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat Kabupaten Jeneponto.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan pokok permasalahannya adalah :

1. Bagaimana ketepatan sasaran pelayanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada BPJS Kesehatan Di Kabupaten Jeneponto?
2. Bagaimana sosialisasi pelayanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada BPJS Kesehatan Di Kabupaten Jeneponto?
3. Bagaimana pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam penggunaan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada BPJS Kesehatan Di Kabupaten Jeneponto?
4. Bagaimana pemantauan pelayanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada BPJS Kesehatan Di Kabupaten Jeneponto?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian tersebut:

1. Untuk mengetahui ketepatan sasaran pelayanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada BPJS Kesehatan Di Kabupaten Jeneponto.

2. Untuk mengetahui sosialisasi pelayanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada BPJS Kesehatan Di Kabupaten Jeneponto.
3. Untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam penggunaan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada BPJS Kesehatan Di Kabupaten Jeneponto.
4. Untuk mengetahui pemantauan pelayanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada BPJS Kesehatan Di Kabupaten Jeneponto.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai

Berikut yaitu:

- 1) Secara teoritis
  - a. Sebagai sumber data dan informasi, serta pertimbangan bagi BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto dalam efektivitas pelayanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
  - b. Sebagai bahan kajian atau studi banding bagi BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto dalam efektivitas pelayanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
- 2) Secara praktis
  - a. Sebagai salah satu bahan bacaan atau sumber referensi yang dimiliki oleh perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar;

- b. Sebagai salah satu sumber data dan informasi atau bahan referensi bagi mahasiswa dan peneliti yang berminat melakukan penelitian;
- c. Sebagai salah satu referensi dalam diskusi, seminar, maupun pengkajian terkait Efektivitas Pelayanan *Mobile* JKN Pada BPJS Kesehatan di Kabupaten Jeneponto
- d. Sebagai salah satu sumber data, informasi dan referensi tambahan untuk Prodi.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu yang digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk melakukan penelitian ini yang tentunya berkaitan dengan Efektifitas Pelayanan *Mobile* JKN Pada BPJS Kesehatan Kabupaten Jenepono. Berikut beberapa penelitian sebelumnya:

**Tabel 2. 1** Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
1.	Safarah A, Fanida E.H (2023)	Efektivitas Layanan <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto	Hasil penelitiannya adalah efektivitas layanan <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto sangat efektif dengan tingkat efektivitas sebesar 82,35%. Didukung dengan analisis deskriptif menggunakan lima tingkatan pada teori E-Government Maturity Models dalam Permenpan RB Nomor 5 Tahun 2018 diketahui bahwa penggunaan aplikasi sangat efektif. Adanya penerapan aplikasi <i>Mobile</i> JKN

			<p>pada pelayanan Kesehatan sangat membantu pasien dalam mengatasi berbagai kesulitan terkait pelayanan JKN-KIS secara langsung maupun pada aplikasi, agar pasien mendapatkan pelayanan secara maksimal</p>
2.	Zilah & Adinugraha, (2023)	<p>Efektivitas Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan</p>	<p>Hasil penelitian yang didapatkan adalah bahwa aplikasi <i>Mobile</i> JKN memang efektif membantu kebutuhan Masyarakat terkait layanan BPJS Kesehatan. Karena aplikasi ini menghemat dan memudahkan Masyarakat mengurus JKN - KIS tanpa perlu ke kantor BPJS, masyarakat hanya perlu mengakses lewat ponsel saja. bisa di akses kapan saja dan di mana saja.</p>
3.	Indah Kurnia Sari (2023)	<p>Efektivitas Pelayanan Kesehatan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Tanjungpinang</p>	<p>Hasil penelitian yang di dapatkan berdasarkan (1) indikator pencapaian tujuan <i>Mobile</i> JKN tersebut dikatakan sudah efektif dalam hal mengurangi kunjungan peserta</p>

			<p>yang datang langsung ke kantor cabang sehingga tidak ada antrian panjang dikantor, namun dari segi waktu terhitung sejak diterapkan hingga sekarang belum maksimal karena peserta yang menggunakan aplikasi masih rendah dari total keseluruhan jumlah peserta BPJS, tercatat hanya 30,672 jiwa yang menjadi pengguna aplikasi <i>Mobile JKN</i> dari 208,454 jiwa jumlah peserta BPJS Kesehatan.(2) indikator integrasi yang dijalankan belum efektif dari segi sosialisasi program, penyampaian sosialisasi tidak didapatkan oleh sebagian masyarakat atau peserta BPJS, dan (3) indikator adaptasi sudah cukup efektif karena masyarakat mampu beradaptasi, menerima dan mendukung aplikasi <i>Mobile JKN</i>.</p>
--	--	--	--

Penelitian pertama memiliki focus yang berbeda dengan penelitian penulis, karena penelitian tersebut terfokus pada bagaimana teknologi e-government diimplementasikan dalam pelayanan Kesehatan dan tantangan yang dihadapi

dalam penerapannya. Sedangkan perbedaan antara penelitian kedua dengan penelitian penulis terletak pada pendekatan teori yang digunakan. Penelitian kedua menawarkan perspektif yang lebih mendalam tentang penggunaan teknologi dalam sistem kesehatan, khususnya dalam konteks lokal dan pengalaman pengguna. Perbedaan penelitian ketiga dengan penelitian penulis terletak pada teori yang digunakan. Penelitian ketiga menggunakan teori efektivitas yang mengacu pada bagaimana suatu program atau aplikasi dapat mencapai tujuan yang ditetapkan.

## **B. Konsep dan Teori**

### **1. Definisi Efektivitas**

Angelita (2022) Efektivitas juga diartikan sebagai tingkatan seberapa jauh organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya hingga mampu mencapai tujuan. Selain itu, menurut Robbins (Vatika Sari, 2021) efektivitas adalah suatu tingkat pencapaian suatu organisasi sesuai dengan tujuan jangka pendek maupun jangka panjang yang berupa cara.

(Kurniawan, 2005) Menjelaskan jika efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Sedangkan Menurut (Halim, 2012) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Sondang P.Siagian (2008:77) Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu: Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat.

Berdasarkan definisi-definisi efektivitas tersebut dapat disimpulkan efektivitas merupakan tercapainya sebuah tujuan yang telah ditetapkan dengan adanya proses berjalannya kegiatan. Sebuah proses kerja akan menjadi efektif apabila sebelumnya telah dibuat perencanaan kerja agar dapat dijalankan secara optimal.

## 2. Aspek Aspek Efektivitas

Muasaroh (2010:13) ada beberapa aspek efektivitas, yaitu: Aspek tugas dan fungsi, yaitu lembaga atau organisasi dianggap efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dan program pembelajaran dikatakan efektif apabila mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program berarti sebuah rencana pembelajaran yang telah terprogram, rencana atau program dikatakan efektif apabila sudah terlaksana.

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

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

### 3. Ukuran Efektivitas

Ukuran efektivitas program menurut Budiani (2018) dalam Mahendra et al. (2020) dilihat dari variabel-variabelnya adalah sebagai berikut:

- a. Tingkat ketepatan sasaran, keberhasilan program sesuai dengan sasaran yang ditetapkan sebelumnya
- b. Sosialisasi mengenai program, bagaimana kemampuan penyelenggara program menyampaikan informasi program kepada sasaran peserta program
- c. Pengetahuan dan kesadaran mengenai tujuan program, tingkat kesesuaian antara hasil dan tujuan program
- d. Pemantauan program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah terlaksananya program untuk menunjukkan perhatian kepada peserta program.

Sedangkan Sutrisno (2010: 125-126) mengatakan bahwa untuk mengukur efektivitas program dalam sebuah organisasi, antara lain:

- a. Pemahaman program, dilihat sejauh mana tingkat pemahaman masyarakat terhadap program
- b. Tepat sasaran, yaitu sejauh mana suatu organisasi berhasil mencapai sasarannya atau bagaimana program yang dirancang oleh penyelenggara sesuai dengan sasaran yang ditentukan
- c. Tepat waktu, penggunaan waktu yang diperlukan untuk melaksanakan program sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya
- d. Tercapainya tujuan, dilihat melalui pencapaian tujuan program yang dilaksanakan
- e. Perubahan nyata, dilihat dari sejauh mana program yang dilaksanakan memberikan dampak atau perubahan yang nyata untuk masyarakat atau sasaran.

Dengan mempertimbangkan semua pengukuran efektivitas program yang disebutkan Sutrisno (2010: 125-126), dapat disimpulkan bahwa pengukuran efektivitas program adalah metode untuk mengukur seberapa baik program bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### 4. Pelayanan Kesehatan

Mita & Suparti (2023) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan seseorang, kelompok, atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan diberikan untuk memuaskan konsumen, dalam arti bahwa pelayan langsung bertatap muka

dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang penting. Pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat disebut dengan pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Maulidiah (2014) menyatakan pelayanan publik merupakan hasil dari kegiatan lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga negara yang dilayani. Oleh karena itu, pelayanan public merupakan bagian dari tugas dan fungsi dasar pemerintah, baik dari personel pemerintah maupun dari kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri, untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan public adalah pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS sebagai badan hukum publik.

Prana (2013) mengartikan pelayanan kesehatan sebagai proses menetapkan dan memenuhi standar kualitas penyelenggaraan pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pasien atau pelanggan. Dalam Undang-Undang Dasar 1945, setiap orang dijamin hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Basith & Prameswari, 2020) . Hak ini mencakup upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan individu, kelompok, atau masyarakat secara menyeluruh.

Azwar (2010: 38) menyebutkan terdapat beberapa syarat pokok agar pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik. Persyaratan tersebut antara lain:

- 1) Tersedia dan berkesinambungan, artinya seluruh pelayanan kesehatan tidak sulit ditemukan dan selalu ada setiap masyarakat membutuhkan
  - 2) Dapat diterima dan wajar, artinya pelayanan kesehatan tidak boleh bertentangan terhadap keyakinan dan kepercayaan, adat istiadat, dan kebudayaan local
  - 3) Mudah dicapai, lokasi dan distribusi sarana kesehatan harus merata dari di daerah perkotaan hingga pedesaan
  - 4) Mudah dijangkau, artinya biaya untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan mampu dijangkau oleh kondisi ekonomi masyarakat
  - 5) Bermutu, pelaksanaan pelayanan kesehatan harus dapat memuaskan para penerima layanan dan harus dilaksanakan sesuai dengan standar dan kode etik yang ditetapkan.
5. *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

a. Definisi *Mobile* JKN

Aplikasi *Mobile* JKN adalah salah satu bentuk transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan yang awalnya ialah kegiatan manajemen cabang atau institusi kesehatan, menjadi bentuk yang mampu digunakan untuk memberikan kemudahan, terutama bagi peserta kapanpun dan dimanapun, tanpa terkendala oleh waktu. Dengan adanya aplikasi *Mobile* JKN ini telah memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat, khususnya yang berkaitan pada pelayanan kesehatan. Tingkat kegunaan terhadap

aplikasi Mobile JKN ini dapat dilihat seberapa baik pengguna dalam menggunakan dan mengaplikasikan aplikasi ini dengan baik, maka aplikasi pada nantinya dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

Kesehatan yang berbasis pada *E-government* adalah salah satu bentuk inovasi pemerintah dalam hal ini BPJS Kesehatan melalui Mobile JKN. Tujuan dari aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan. Aplikasi Mobile JKN ini dirancang dengan segala bentuk kemudahannya, agar nantinya mudah diterapkan kepada masyarakat. Selain itu juga, 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.

Menurut Hana (2018) bahwa *mobile application* adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan seseorang melakukan mobilitas dengan menggunakan Personal Digital Assistant (PDA) pada fitur menu, dengan demikian telah diterbitkan aplikasi JKN *mobile*.

#### b. Cara daftar BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN

Berikut cara mendaftar BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN :

- 1) Pertama, unduh/download aplikasi Mobile JKN resmi dari BPJS Kesehatan di Google Play Store atau App Store.

- 2) Kedua, install aplikasi kemudian buka aplikasi.
- 3) Selanjutnya, klik menu pendaftaran peserta baru.
- 4) Klik opsi setuju syarat dan ketentuan yang berlaku.
- 5) Silahkan masukkan NIK e-KTP anda dan akan muncul otomatis nama anda beserta anggota keluarga anda.
- 6) Kemudian isi seluruh data anggota keluarga anda.
- 7) Masukkan alamat email, nomor ponsel, lalu selesaikan pendaftaran dan anda akan mendapatkan nomor Virtual Account (VA).
- 8) Lakukan pembayaran iuran via atm atau bank yang ditujukan oleh BPJS Kesehatan.
- 9) Jika belum mendapatkan nomor peserta atau terkendala masalah pendaftaran, anda bisa menghubungi Care Center BPJS Kesehatan pada nomor 1500400
- 10) Anda akan mendapatkan informasi e-ID BPJS dan print kartu BPJS anda

Berikut tips yang harus anda terapkan pada saat mendaftar BPJS Kesehatan secara online, yaitu:

- 1) Daftar pada awal bulan agar tidak mengalami kerugian biaya iuran bulanan.
- 2) (IGD) hanya melayani keadaan darurat tidak dapat melayani pengobatan.
- 3) (JST) yaitu bekas kerja sama dengan Jamsostek bisa melayani layanan BPJS Kesehatan secara keseluruhan.

- 4) Untuk peserta yang melakukan pendaftaran BPJS secara online, kartu e-ID bisa di print dan bersifat valid.
  - 5) Pembayaran iuran / biaya bulanan paling lambat tanggal 1 setiap perbulan.
  - 6) Tidak ada biaya denda keterlambatan pembayaran iuran / biaya bulanan terhitung sejak tanggal 1 Juli 1. Denda akan diberlakukan apabila dalam kurun waktu hari sejak status kepesertaan diaktifkan kembali, peserta memperoleh pelayanan kesehatan rawat inap, maka dikenakan denda iuran sebesar dari biaya pelayanan kesehatan untuk setiap bulan yang menunggak dengan ketentuan: Jumlah bulanan menunggak paling banyak 1 bulan dan besaran denda paling tinggi Rp.3 Juta Rupiah.
  - 7) Tidak ada perbedaan pelayanan medis pada kelas I, kelas II, dan kelas III. Obat yang mahal atau murah, jenis obat, kualitas obat, penanganan medis, semuanya disama ratakan, namun perbedaannya adalah pelayanan non medis seperti ruang rawat inap.
6. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Salah satu lembaga sosial di Indonesia yaitu BPJS, yang didirikan untuk menjalankan program jaminan sosial. Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2011, BPJS merupakan badan hukum publik *non profit* milik negara yang bertanggung jawab kepada presiden dan akan menggantikan beberapa lembaga jaminan sosial yang ada seperti asuransi kesehatan, PT Askes Indonesia (Kemenkes RI, 2016) . Melalui program Jaminan Kesehatan

Indonesia Sehat (JKN-KIS), BPJS Kesehatan berusaha untuk memperluas cakupan kepersetaan dengan tujuan mencapai *Universal Health Coverage (UHC)* dan memberikan jaminan kesehatan berkualitas tinggi kepada peserta masyarakat Indonesia (Krisdayanti, 2021).

Mita & Suparti (2023) menjelaskan menurut Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS Kesehatan berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan sosial dengan tujuan menjamin agar peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan mereka. Jaminan sosial adalah suatu perlindungan sosial yang menjamin semua masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup mereka (Korompis, 2021: 2).

Undang-Undang BPJS Pasal 14 mewajibkan semua warga negara Indonesia dan warga asing yang telah tinggal di Indonesia selama minimal enam bulan untuk menjadi peserta BPJS (Saryoko et al., 2019) . Semua Perusahaan juga harus mendaftarkan karyawannya sebagai peserta BPJS. Selain itu, individu atau keluarga yang tidak bekerja di perusahaan juga harus mendaftarkan diri mereka dan anggota keluarga mereka sebagai peserta BPJS. Setiap peserta akan dikenakan iuran dengan besaran yang akan ditentukan kemudian. Namun, bagi orang tidak mampu, pemerintah akan menanggung iuran BPJS mereka melalui program bantuan Iuran.

#### a) Tugas dan Wewenang BPJS

Adapun menurut UU No. 24 Tahun 2011 BPJS dalam menjalankan fungsinya untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, bertugas untuk:

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran Peserta baru
- b. Menarik dan mengumpulkan Iuran dari Peserta dan Perusahaan
- c. Menerima Bantuan Iuran dari Pemerintah
- d. Mengatur Dana Jaminan Sosial demi kepentingan peserta
- e. Mengumpulkan dan mengatur data peserta jaminan sosial
- f. Membayar manfaat dan biaya kesehatan sesuai ketentuan jaminan sosial
- g. Menyampaikan informasi kepada peserta dan masyarakat tentang penyelenggaraan program jaminan sosial.

Kemenkeu (2011) menjelaskan wewenang BPJS menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 pasal 11 adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan tagihan pembayaran Iuran
- b. Mengalokasikan dana jaminan sosial untuk tujuan jangka pendek maupun jangka panjang dengan memperhitungkan likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang layak
- c. Mengawasi dan memeriksa kepatuhan perusahaan dan peserta sesuai dengan peraturan perundang-undangan Jaminan Sosial Nasional
- d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan tentang berapa banyak yang harus mereka bayar dengan mengacu pada standar tarif pemerintah

- e. Membuat atau mengakhiri kontrak kerja dengan fasilitas Kesehatan
- f. Memberikan sanksi administratif kepada individu atau perusahaan yang tidak memenuhi tanggung jawabnya
- g. Melaporkan perusahaan atas ketidakpatuhan terhadap pembayaran iuran atau memenuhi kewajiban lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan kepada instansi yang berwenang
- h. Bekerja sama dengan pihak lain untuk menjalankan program Jaminan Sosial. (Kemenkeu, 2011)

b) Kepesertaan

Badan Pemeriksa Keuangan (2014) menjelaskan setiap individu yang telah membayar iuran BPJS Kesehatan, termasuk orang asing yang telah bekerja di Indonesia selama paling singkat enam bulan, dianggap sebagai peserta BPJS Kesehatan. Badan Pemeriksa Keuangan (2014) menjelaskan jenis kepesertaan dalam BPJS Kesehatan terbagi menjadi beberapa kategori, antara lain:

- a. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) Peserta PBI yaitu orang miskin dan tidak mampu, dengan peserta yang ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- b. Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (*Non* PBI), meliputi:
  - 1. Pekerja Penerima Upah atau disingkat PPU dan anggota keluarganya. PPU yaitu setiap orang yang bekerja untuk perusahaan dan mendapatkan gaji atau upah darinya. PPU terdiri dari PNS, anggota

TNI, anggota Polri, pejabat negara, pegawai pemerintah *non* pegawai negeri, dan pegawai swasta

2. Pekerja Bukan Penerima Upah dan anggota keluarganya atau disingkat PBPU. PBPU merupakan setiap individu yang bekerja atau berusaha dengan resiko sendiri. Terdiri dari karyawan yang tidak bekerja dalam hubungan kerja dan pekerja mandiri
3. Bukan Pekerja (BP) dan anggota keluarganya. BP adalah setiap individu yang tidak termasuk dalam kelompok PPU, PBPU, PSI Jaminan Kesehatan, atau penduduk yang diregistrasi oleh pemerintah daerah. Terdiri atas, investor, perusahaan atau pemberi kerja, dan penerima pensiun.

★ Badan Pemeriksa Keuangan (2014) dalam pasal 10 Undang-Undang No.1 2014 menyebutkan anggota keluarga yang ditanggung seperti yang dimaksud dalam kelompok peserta non PBI, meliputi:

- a. Pekerja Penerima Upah (PPU), anggota keluarga yang ditanggung meliputi istri/suami sah, anak kandung, anak tiri dari pernikahan sah, anak angkat sah, dan maksimal lima orang. Anak kandung, anak tiri, dan anak angkat tersebut dengan syarat belum atau tidak pernah menikah, tidak memiliki penghasilan sendiri, belum berusia 21 tahun atau berusia 25 tahun bagi yang masi menempuh pendidikan formal

- b. Pekerja Bukan Penerima Upah dan Bukan Pekerja (Peserta Mandiri), peserta tidak terbatas untuk mengikutsertakan anggota keluarga yang diinginkan
- c. Peserta dapat membuat anggota keluarga lain ikut serta yaitu, anak keempat dan seterusnya, ayah, ibu, dan mertua
- d. Peserta dapat memasukkan keluarga lain, seperti saudara kandung atau ipar, pembantu rumah tangga, dan sebagainya.

c) Hak dan Kewajiban Peserta

Hak dan kewajiban peserta BPJS sebagai konsumen layanan Kesehatan telah dijelaskan dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 Tahun 2014 Pasal 24 hingga Pasal 26 (Badan Pemeriksa Keuangan, 2014) . Hak-hak yang dimiliki peserta BPJS Kesehatan adalah sebagai berikut:

- a. Memperoleh identitas peserta
- b. Memperoleh Nomor Akun Virtual
- c. Memilih fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan di tingkat pertama
- d. Mendapat jaminan kesehatan
- e. Membuat pengaduan kepada fasilitas kesehatan dan/atau BPJS Kesehatan
- f. Memperoleh informasi mengenai pelayanan kesehatan
- g. Mengikuti program asuransi kesehatan tambahan

Kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan oleh peserta BPJS

Kesehatan, yaitu:

- a. Membayarkan iuran
- b. Memberitahukan perubahan data kepesertaan
- c. Memberitahukan perubahan status kepesertaan
- d. Memberitahukan kerusakan dan/atau kehilangan kartu identitas peserta.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Kabupaten Jenepono. Model ini disusun berdasarkan teori efektivitas dan indikator layanan publik yang digunakan dalam kajian akademik sebelumnya.

Dalam penelitian ini, efektivitas pelayanan diukur menggunakan pendekatan Budiani (2018), yang mencakup empat aspek utama: (1) Tingkat Ketepatan Sasaran, (2) Sosialisasi, (3) Pengetahuan dan Kesadaran, serta (4) Pemantauan. Keempat aspek ini menjadi dasar dalam mengevaluasi sejauh mana aplikasi Mobile JKN mampu memberikan manfaat bagi masyarakat pengguna layanan BPJS Kesehatan.

#### 1. Tingkat Ketepatan Sasaran

Aspek ini mengukur sejauh mana aplikasi Mobile JKN dapat menjangkau dan memenuhi kebutuhan peserta BPJS Kesehatan. Fokus penelitian ini adalah memastikan apakah aplikasi dapat diakses oleh seluruh kelompok sasaran tanpa hambatan teknis atau sosial yang berarti.

## 2. Sosialisasi

BPJS Kesehatan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait aplikasi Mobile JKN. Sosialisasi dilakukan melalui seminar, diskusi publik, dan penyuluhan di fasilitas kesehatan. Namun, masih terdapat tantangan dalam menjangkau masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital.

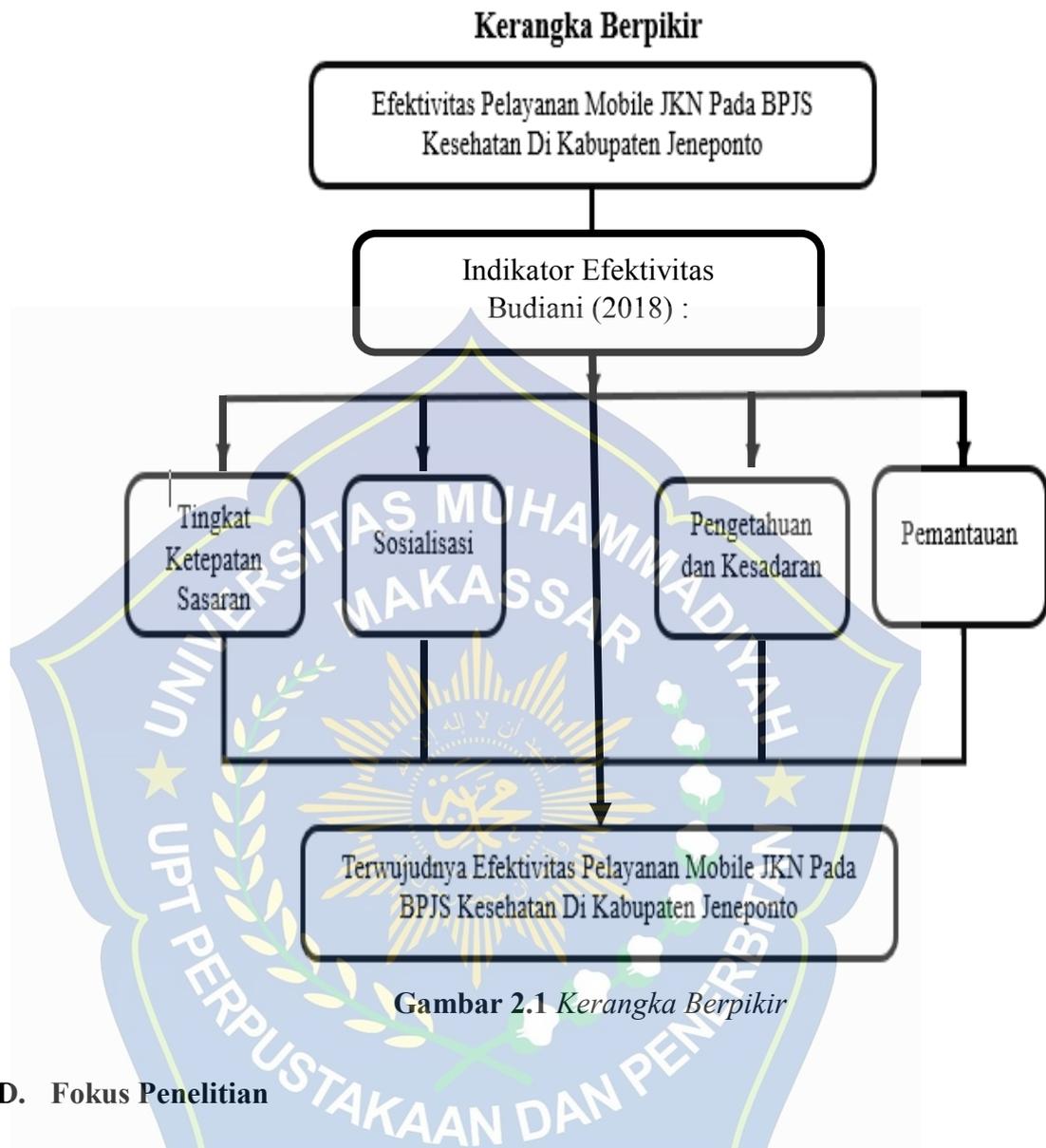
## 3. Pengetahuan dan Kesadaran

Pengetahuan dan kesadaran masyarakat terhadap fitur-fitur yang tersedia di aplikasi Mobile JKN sangat mempengaruhi efektivitas penggunaannya. Edukasi yang lebih intensif diperlukan agar peserta BPJS dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal, termasuk fitur-fitur seperti pendaftaran online dan pengecekan status kepesertaan.

## 4. Pemantauan

BPJS Kesehatan melakukan pemantauan secara berkala untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengguna serta meningkatkan efisiensi layanan berbasis digital.

Model kerangka pikir ini dibangun berdasarkan teori efektivitas organisasi dari Robbins serta pendekatan evaluasi kebijakan pelayanan publik. Dengan memahami keterkaitan antara faktor-faktor ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi dalam meningkatkan efektivitas Mobile JKN sebagai solusi digital bagi layanan kesehatan di Indonesia.



#### D. Fokus Penelitian

Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto kepada masyarakat melalui aplikasi *Mobile JKN*. Peneliti memilih variable "efektivitas pelayanan" sebagai fokus utama yang akan diteliti karena pelayanan merupakan salah satu tugas pokok dan fungsi BPJS Kesehatan untuk memberikan layanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat. Selain itu, *Mobile JKN* sebagai suatu inovasi teknologi yang diperkenalkan

BPJS Kesehatan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan yang kemudian dikaji berdasarkan teori Budiani (2018) yaitu: (1) Tingkat Ketepatan Sasaran, (2) Sosialisasi, (3) Pengetahuan Dan Kesadaran, (4) Pemantauan.

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto, yang dianalisis berdasarkan empat indikator utama:

##### **1) Tingkat Ketepatan Sasaran**

Tingkat ketepatan sasaran adalah mengidentifikasi ketepatan sasaran pelayanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada BPJS Kesehatan oleh masyarakat di Kabupaten Jeneponto.

##### **2) Sosialisasi**

Sosialisasi adalah strategi penyebaran informasi terkait pelayanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada BPJS Kesehatan di Kabupaten Jeneponto.

##### **3) Pengetahuan dan Kesadaran**

Tingkat pengetahuan dan kesadaran adalah pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam penggunaan dan pemanfaatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada BPJS Kesehatan di Kabupaten Jeneponto.

##### **4) Pemantauan**

Evaluasi dan pemantauan adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan

Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada BPJS Kesehatan di Kabupaten Jeneponto.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama dua bulan itupun peneliti mengambil data. Adapun Lokasi objek penelitian ini dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Melalui *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto.

#### B. Jenis dan Tipe Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang menggunakan cara, Langkah, dan prosedur yang lebih melibatkan data dan informasi berupa narasi yang diperoleh melalui responden sebagai subjek yang dapat menjawab sebuah permasalahan secara mendalam berkaitan dengan objek penelitian yang menggunakan analisis terhadap informan yang telah ditentukan.

##### 2. Tipe Penelitian

Penelitian adalah pendekatan deskriptif yang dianggap relevan karena menggambarkan. Keadaan objek yang ada pada masa sekarang secara kualitatif data yang diperoleh dari penelitian. Dalam penelitian ini, penulis berusaha menggambarkan dan mendeskripsikan bagaimana eksistensi penggunaan aplikasi *mobile* JKN dalam pelayanan di BPJS melalui

informasi dan data yang diperoleh dalam penelitian ini yang bersumber dari masyarakat pengguna BPJS.

### **C. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian kualitatif, posisi narasumber sangat penting, bukan hanya sekedar memberi respon melainkan juga sebagai pemilik informasi. Data dijarah dari sumber data primer dan sekunder sesuai dengan tujuan penelitian ini.

#### **1. Data Primer**

Data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Untuk melengkapi data dan menjawab berbagai pertanyaan penelitian yang perlu diwawancarai, diklarifikasi secara langsung dan mendalam dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebagai alat pengumpulan data.

#### **2. Data Sekunder**

Data yang diperoleh dari hasil-hasil penelitian yang relevan dan data yang secara tidak langsung diperoleh dari responden, tetapi diperoleh dengan menggunakan dokumen yang erat hubungannya dengan pembahasan.

### **D. Informan Penelitian**

Untuk menentukan informan penelitian maka dalam penelitian ini menggunakan Teknik purposive sampling. (Sugiyono 2016:82) mengatakan purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dari sumber data

dengan berbagai pertimbangan. Informan yang terdapat dalam penelitian ini adalah seseorang yang memiliki informasi-informasi mengenai objek yang akan diteliti. Berikut adalah beberapa kriteria informan, yaitu:

1. Kepala Bidang Pelayanan BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto
2. Pegawai Pelayanan BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto
3. Masyarakat yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN

**Tabel 3. 1** *Kriteria Informan*

No	NAMA	INISIAL	JABATAN
1.	Florensye Tamonob	FT	Kepala Kantor BPJS Kabupaten Jeneponto
2.	Andi Iskandar	AI	Staf Pelayanan Kepesertaan BPJS Kabupaten Jeneponto
3.	Lutfia Hambali	LH	Pengguna Mobile JKN
4.	Rosdianti	R	Pengguna Mobile JKN
5.	Sinta Ayu	SA	Pengguna Mobile JKN
6.	Agustin	A	Pengguna Mobile JKN

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah kegiatan yang mengharuskan peneliti untuk menjalankan serangkaian aktivitas yang berhubungan secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan data serta informasi terkait

penelitiannya. Sebelum seorang peneliti menyusun sebuah penelitian, data yang dikumpulkan harus dicek reliabilitas dan validitasnya agar tidak terjadi kekeliruan dalam memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan pada setiap variabel. Maka Penulis menggunakan dengan cara sebagai berikut:

a) Observasi

Adapun yang dimaksud observasi adalah strategi tertentu untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati objek yang diteliti secara langsung. Guna mendapatkan data berdasarkan kebutuhan tiap variable penelitian maka peneliti dapat memanfaatkan panca indra yang dimiliki seperti pendengaran, dan juga penglihatannya. Teknik observasi tersebut biasanya dilakukan dalam suatu penelitian yang mana responden penelitian tersebut jumlahnya terbatas akan tetapi memerlukan cukup waktu untuk mendapatkan hasil efektif dan substansial

b) Wawancara

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

c) Dokumentasi

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

**F. Teknik Analisis Data**

Yang dimaksud dengan analisis data yaitu Analisis data yang mengacu pada proses menemukan dan mengumpulkan bahan dari catatan lapangan, wawancara, dan mengatur dokumentasi secara efisien dengan mengkategorikan data, atur menjadi komponen yang paling penting dengan memecahnya desai, memilih apa yang signifikan, menarik, dan layak dipelajari sedemikian rupa sehingga anda dan orang lain dapat memahami kesimpulannya.

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

a) Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan upaya yang dilakukan dalam mencari dan mengumpulkan data merupakan upaya yang dilakukan dalam mencari dan mengumpulkan informasi dengan macam cara, seperti dengan

melakukan observasi atau pengamatan langsung, melakukan wawancara, dokumentasi dan lain sebagainya.

b) Reduksi Data

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

c) Penyajian Data

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

d) Pengambilan Kesimpulan

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

## G. Teknik Pengabsahan Data

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dengan demikian triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data dan triangulasi waktu yaitu sebagai berikut:

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber dilakukan dengan cara memeriksa data yang telah diperoleh dari berbagai sumber. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan dan menguji data yang diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara, dan dokumen yang ada, kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik dilakukan dengan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh data dari sumber yang sama. Dalam hal ini diperoleh dengan wawancara, kemudian diverifikasi dengan observasi dan dokumen. Jika ketiga teknik pengujian kredibilitas data menghasilkan data yang berbeda maka peneliti melakukan diskusi tambahan dengan informan yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

### 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Pengumpulan data dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar,

tidak banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek dengan wawancara, observasi atau teknik lain pada waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil pengujian menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan berulang-ulang untuk mencari kepastian data tersebut. Triangulasi waktu dapat juga dilakukan dengan memverifikasi hasil penelitian tim peneliti lain yang ditugaskan untuk mengumpulkan data.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Profil dan Letak Geografis Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto

Pada pasal ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia No. Tahun 11 tentang BPJS disebutkan bahwa BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program JKN. Selanjutnya pasal 1 menyebutkan bahwa peserta BPJS adalah setiap individu, dan untuk orang asing yang telah bekerja di Indonesia paling singkat (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.

Di tahun 2024, BPJS Kesehatan Cabang Jeneponto turut berpartisipasi dalam soft launching Mall Pelayanan Publik (MPP) yang diharapkan dapat mendekatkan layanan publik kepada masyarakat. Dalam MPP ini, BPJS Kesehatan menyediakan stand layanan yang

memungkinkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran peserta baru, perubahan data, serta pengaduan secara langsung tanpa harus datang ke kantor. Kehadiran MPP diharapkan dapat mengurangi antrean dan mempermudah akses layanan bagi masyarakat di Kabupaten Jeneponto.

BPJS Kesehatan Cabang Jeneponto tidak hanya fokus pada pelayanan tatap muka tetapi juga berkomitmen untuk memperkenalkan layanan digital seperti Mobile JKN dan Care Center 165. Layanan digital ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi dan melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memanfaatkan teknologi dalam administrasi kesehatan

Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto terletak di Jl. Pahlawan No. 40 B, Kabupaten Jeneponto, Sulawesi Selatan dengan kode pos 92311. Kantor yang bertempat pada Ruko dengan 2 (dua) lantai dengan memiliki parkir yang cukup luas dan mudah dijangkau karena berada di bahu jalan. Fasilitas yang ada di kantor BPJS pun sangat lengkap dengan kondisi yang masih baru, seperti computer, kursi tunggu, loket antrian, AC, poster, Banner, Tempat sampah dan toilet. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga sangat cepat dan ramah sesuai dengan maklumat pelayanan.

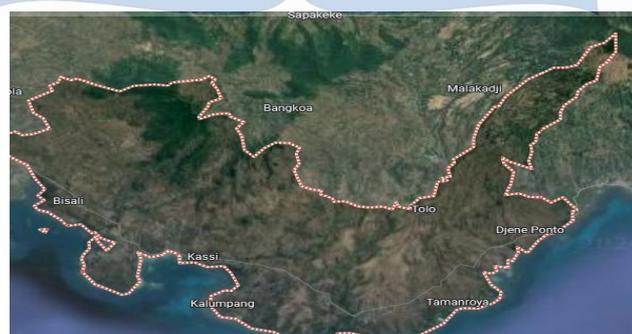
**Gambar 4. 1** Letak Geografis Kantor BPJS Kabupaten Jeneponto



## 2. Profil dan Letak Geografis Kabupaten jeneponto

Kabupaten Jeneponto terletak di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Secara geografis, ia berlokasi antara  $5^{\circ}23'12''$  -  $5^{\circ}42'1,2''$  Lintang Selatan dan  $119^{\circ}29'12''$  -  $119^{\circ}56'44,9''$  Bujur Timur. Kabupaten Jeneponto adalah salah satu kabupaten yang dikenal dengan potensi sumber daya alamnya, kabupaten ini memiliki luas wilayah sekitar 749,79 km<sup>2</sup> dan terdiri dari 11 kecamatan yaitu: Arungkeke, Bangkala, Bangkala Barat, Batang, Binamu, Bontoramba, Kelara, Rumbia, Tamalatea, Tarowang, dan Turatea.

**Gambar 4. 2** Letak Geografis Kabupaten Jeneponto



### 3. Visi dan Misi BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto

Visi BPJS Kesehatan Adalah menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel dan terpercaya, untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan dan inklusif.

Misi BPJS Kesehatan :

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 kapasitas 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.

### 4. Tugas dan Fungsi BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor Tahun tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, bahwa jaminan kesehatan

diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana diatas, 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.

#### **5. Tujuan Program *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional**

Peluncuran JKN *Mobile* menandai titik penting dalam sejarah layanan kesehatan di Indonesia, program *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertujuan untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan bagi seluruh peserta melalui inovasi teknologi. Berikut adalah beberapa tujuan utama dari program ini:

1. Meningkatkan akses layanan Kesehatan menjadi salah satu tujuan dari program JKN adalah untuk meningkatkan *keterjangkauan* layanan kesehatan. Dengan adanya aplikasi *Mobile JKN*, peserta dapat dengan mudah mencari rumah sakit atau klinik yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, sehingga mempermudah mereka dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan jaminan kesehatan mereka.

2. Efisiensi Proses Administratif

Aplikasi *Mobile JKN* dirancang untuk mempermudah proses administratif bagi peserta. Sebelumnya, peserta harus mendatangi kantor BPJS Kesehatan atau fasilitas kesehatan untuk mendapatkan informasi atau melakukan administrasi. Dengan aplikasi ini, mereka dapat melakukan berbagai hal seperti cek status kepesertaan, mencari rumah sakit terdekat, dan mengajukan klaim hanya melalui smartphone.

3. Peningkatan Kualitas Pelayanan

*Mobile JKN* juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini telah efektif dalam hal kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan dalam kualitas sistem dan niat pengguna untuk memanfaatkan aplikasi ini.

#### 4. Edukasi dan Informasi

Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang membantu peserta memahami program JKN, termasuk informasi tentang pendaftaran, hak dan kewajiban peserta, serta fasilitas yang tersedia. Dengan demikian, diharapkan peserta dapat lebih memahami dan memanfaatkan layanan kesehatan yang diberikan.

#### 6. Sasaran Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional

Sasaran aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional adalah kelompok individu atau entitas yang diharapkan menggunakan aplikasi ini untuk memenuhi kebutuhan layanan jaminan Kesehatan nasional (JKN). Sasaran utama aplikasi ini meliputi :

##### a. Peserta JKN-KIS (Kartu Indonesia Sehat )

1. Peserta penerima bantuan iuran (PBI): Kelompok masyarakat kurang mampu yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah.
2. Peserta Non-PBI: Individu yang membayar iuran sendiri, baik pekerja penerima upah (PPU), pekerja bukan penerima upah (PBPU), maupun bukan pekerja.

##### b. Keluarga Peserta JKN

Anggota keluarga yang tergabung dalam satu kepesertaan, sehingga dapat menggunakan aplikasi untuk keperluan administrasi Kesehatan.

##### c. Fasilitas Kesehatan

1. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP): Klinik, Puskesmas, atau Dokter praktek mandiri yang melayani peserta JKN.
2. Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL): Rumah sakit atau fasilitas Kesehatan lainnya yang melayani rujukan dari FKTP

d. Pemerintah dan Regulator

Pemerintah sebagai penyusun kebijakan Kesehatan dapat menggunakan aplikasi ini untuk memantau kepesertaan, pelayanan, dan implementasi program JKN.

e. Masyarakat Umum

Calon peserta yang ingin mendaftar ke program JKN juga dapat menjadi sasaran untuk mengenalkan manfaat layanan yang lebih mudah melalui aplikasi.

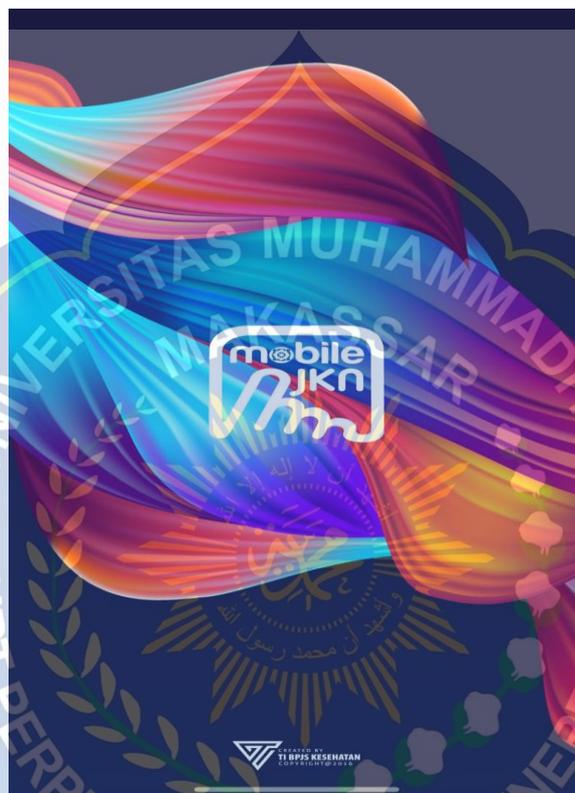
Sasaran secara spesifik yaitu mempermudah peserta JKN dalam mendapatkan informasi dan pelayanan Kesehatan, meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya JKN dan layanan kesehatan digital, dan memfasilitasi integritas dan komunikasi antara peserta dengan BPJS Kesehatan serta fasilitas kesehatan.

## 7. Tampilan Aplikasi *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*

Aplikasi Mobile JKN yang dirancang dengan segala bentuk kemudahannya agar mudah digunakan oleh masyarakat. Selain itu, aplikasi Mobile JKN harus dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat sebab harus sesuai pada teori, dimensi dan mutu pelayanan kesehatan, dimana

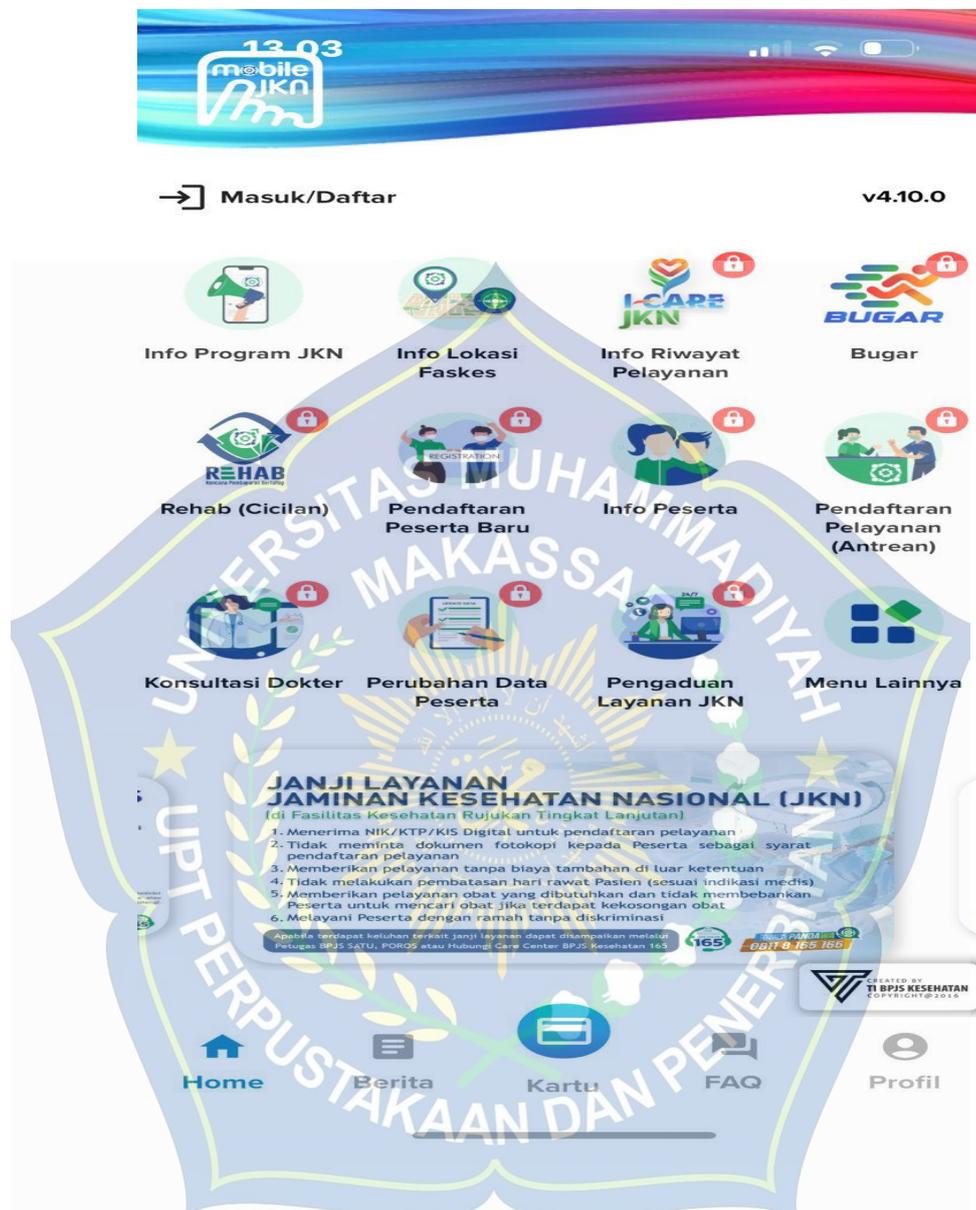
pelayanan kesehatan harus menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa terhalang kondisi geografis, sosial dan ekonomi. Berikut tampilan dari aplikasi *Mobile JKN*:

**Gambar 4. 3** *Tampilan Awal Aplikasi Mobile JKN*



Sumber : Aplikasi Mobile JKN (2024)

Gambar 4. 4 Tampilan Fitur Aplikasi Mobile JKN



Sumber : Aplikasi Mobile JKN (2024)

- a. Informasi kepesertaan, Dimana menampilkan status kepesertaan JKN dan informasi tentang kelas layanan, nomor peserta, dan masa berlaku kartu JKN.

- b. Pengelolaan data dan kepesertaan, seperti pendaftaran peserta baru, perubahan data peserta (Alamat, fasilitas kesehatan, kelas layanan), dan tambah anggota keluarga ke dalam kepesertaan.
- c. Informasi dan pembayaran iuran yaitu, seperti melihat tagihan iuran JKN dan Riwayat pembayaran. Informasi tunggakan iuran (jika ada), dan pembayaran iuran melalui kanal pembayaran digital atau rekanan.
- d. Pencarian fasilitas kesehatan, seperti pencarian fasilitas kesehatan Tingkat pertama (FKTP), pencarian rumah sakit terdekat, dan informasi jadwal praktek dokter atau fasilitas kesehatan.
- e. Pelayanan kesehatan, Dimana telemedicine atau layanan konsultasi kesehatan secara online dengan dokter di FKTP, informasi rujukan dan Riwayat pelayanan kesehatan, dan pendaftaran antrean di fasilitas kesehatan (antrean elektronik).
- f. Pengaduan dan saran, Dimana fitur ini untuk menyampaikan pengaduan terkait layan JKN dan memberikan saran atau masukan untk meningkatkan kualitas layanan.
- g. Kartu digital JKN-KIS, Dimana fitur kartu peserta digital yang dapat digunakan sebagai pengganti kartu fisik.
- h. Promosi dan edukasi kesehatan, Dimana fitur ini bisa mendapatkan informasi tentang gaya hidup sehat, pencegahan penyakit, dan manfaat JKN. Kampanye kesehatan melalui notifikasi aplikasi.

- i. Riwayat pelayanan, Dimana fitur ini akan rekam jejak layanan kesehatan yang telah diterima peserta, serta mendapatkan informasi terkait Tindakan medis, obat yang diberikan.
- j. Fitur tambahan, Dimana fitur ini dapat melacak Lokasi kantor cabang BPJS Kesehatan terdekat, FAQ atau panduan pengguna aplikasi.

**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 4.5** Tampilan Daftar Peserta Baru

16.57 LTE

< Pendaftaran Pengguna Mobile

mobile jkn

Selamat Datang di Mobile JKN  
Silakan isi data diri Anda dengan sesuai.

Nomor Induk Kependudukan (NIK)

Nama Lengkap 0/16

Tanggal Lahir

Captcha

Verifikasi Data

Sumber : Aplikasi Mobile JKN (2024)

- 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 16digit nomor NIK KTP atau 13 digit nomor Kartu JKN-KIS.
- 4) Lalu masukkan password Mobile JKN.
- 5) Terakhir masukkan kode Captcha yang sudah buat oleh sistem.
- 6) Lalu klik “Masuk”.

**Gambar 4. 6** Login Aplikasi Mobile JKN



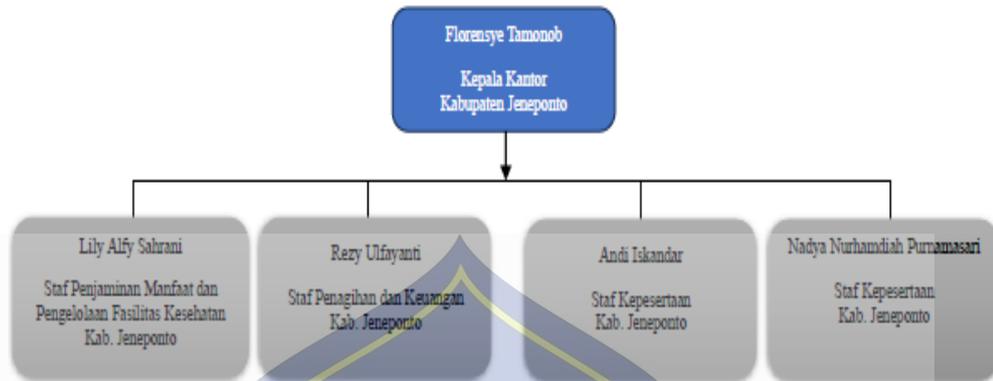
Sumber : Aplikasi Mobile JKN (2024)

Layanan-layanan ini memungkinkan peserta untuk mendapatkan pengalaman yang lebih nyaman, cepat, dan efisien dalam mengakses kesehatan melalui program JKN.

## 8. Struktur BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto

**Gambar 4. 6** Struktur Organisasi Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto

**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI  
BPJS KESEHATAN KANTOR KABUPATEN JENEPONTO**



Sumber : BPJS Kesehatan Jeneponto (2025)

Struktur organisasi BPJS Kesehatan di Tingkat kabupaten/kota umumnya terdiri dari kepala kantor cabang yang membawahi beberapa staf dengan tugas dan fungsi spesifik sesuai dengan kebutuhan layanan di wilayah tersebut. Pembagian tugas ini diatur dalam peraturan BPJS Kesehatan Nomor 470 Tahun 2022 tentang Struktur Organisasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

Adapun tugas dan fungsi dari masing-masing posisi tersebut adalah sebagai berikut:

**1. Kepala Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto**

Bertanggung jawab atas keseluruhan operasional BPJS Kesehatan di tingkat kabupaten, termasuk perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi program jaminan kesehatan nasional.

## **2. Staf Penjaminan Manfaat dan Pengelolaan Fasilitas Kesehatan**

Mengelola dan memastikan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta menjamin manfaat yang diterima peserta.

## **3. Staf Penagihan dan Keuangan**

Mengelola data kepesertaan, melakukan sosialisasi untuk meningkatkan jumlah peserta, serta memastikan penagihan dan penerimaan iuran berjalan dengan baik.

## **4. Staf Kepesertaan dan Pelayanan Peserta**

Memberikan layanan kepada peserta, termasuk informasi, penanganan keluhan, dan memastikan peserta mendapatkan haknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## **B. Hasil Penelitian**

Dalam pelayanan kesehatan mobile JKN di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto, beberapa hasil wawancara yang telah didapatkan dan dikumpulkan dari berbagai informan terkait dengan efektivitas pelayanan melalui mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kabupaten Jeneponto adalah sebagai berikut:

### **1. Tingkat Ketepatan Sasaran**

Tingkat ketepatan sasaran adalah sejauh mana pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN benar-benar mencapai kelompok atau individu yang menjadi target utama dari layanan tersebut. Dalam hal ini, yang

dimaksud adalah apakah layanan Mobile JKN benar-benar digunakan oleh masyarakat yang menjadi sasaran utama, seperti peserta BPJS Kesehatan, terutama mereka yang berada di Kabupaten Jeneponto.

Peneliti berkesempatan wawancara dengan informan Kepala Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto.

“Terdapat beberapa cara untuk mengidentifikasi pengguna Aplikasi Mobile JKN. Pertama, peserta JKN yang ingin mengakses layanan kesehatan disarankan untuk memanfaatkan menu antrean online yang tersedia di Aplikasi Mobile JKN. Kedua, bagi peserta JKN yang hendak melakukan perubahan data di kantor BPJS, dianjurkan untuk melakukannya melalui Aplikasi Mobile JKN guna mempermudah proses. Ketiga, identifikasi juga dilakukan terhadap peserta JKN yang belum terflagging atau belum tercatat melakukan login ke Aplikasi Mobile JKN. Hal ini bertujuan untuk memastikan penggunaan aplikasi secara optimal dalam mendukung layanan Kesehatan”(wawancara dengan FT 13 Januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat tiga metode utama dalam mengidentifikasi pengguna Aplikasi Mobile JKN. Pertama, penggunaan menu antrean online oleh peserta JKN untuk mengakses layanan kesehatan menunjukkan adanya pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Kedua, perubahan data peserta yang dilakukan melalui aplikasi mencerminkan peran digitalisasi dalam mempercepat proses administrasi BPJS. Ketiga, identifikasi terhadap peserta yang belum tercatat login bertujuan untuk memastikan optimalisasi penggunaan aplikasi. Upaya ini mengindikasikan pentingnya integrasi digital dalam sistem layanan kesehatan serta perlunya evaluasi lebih lanjut terkait adopsi dan efektivitas Aplikasi Mobile JKN di kalangan peserta JKN. Adapun peneliti melakukan wawancara Bersama FT terkait aplikasi Mobile JKN dinilai sudah efektif

dalam memenuhi kebutuhan peserta JKN. Hal ini disampaikan oleh narasumber (FT) yang mengungkapkan bahwa,

“Aplikasi tersebut mampu menjawab kebutuhan peserta dalam mengakses berbagai layanan terkait kepesertaan JKN. Dengan adanya Aplikasi Mobile JKN, peserta merasakan kemudahan dalam mengelola dan memanfaatkan layanan yang tersedia. Kemudahan ini mencakup aksesibilitas yang lebih cepat, informasi yang lebih jelas, serta fitur-fitur yang mendukung pelayanan secara praktis. Kehadiran aplikasi ini diharapkan terus membantu meningkatkan kualitas layanan JKN dan mempermudah peserta dalam menjalani proses administrasi yang dibutuhkan” (wawancara dengan FT 13 Januari 2025)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Mobile JKN telah efektif dalam memenuhi kebutuhan peserta JKN. Efektivitas ini terlihat dari kemudahan yang dirasakan oleh peserta dalam mengakses layanan kepesertaan, mulai dari informasi yang lebih jelas hingga fitur yang mendukung pelayanan secara praktis. Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi tersebut berkontribusi dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan JKN. Oleh karena itu, pengembangan lebih lanjut dan peningkatan fitur aplikasi ini dapat menjadi strategi yang tepat untuk semakin meningkatkan kualitas layanan JKN di masa depan.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Staf Pelayanan dan Kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto.

“Sejauh ini para pengguna Aplikasi Mobile JKN telah memahami cara penggunaan aplikasi dengan baik. Mereka merasa bahwa aplikasi ini sangat membantu dalam mempermudah akses layanan kesehatan, seperti pengecekan status kepesertaan, pendaftaran layanan, hingga informasi tagihan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut telah memberikan manfaat nyata bagi penggunanya dalam mengakses layanan JKN secara lebih praktis dan efisien” (wawancara dengan AI 15 Januari 2025)

Berdasarkan wawancara, para pengguna Aplikasi Mobile JKN telah memahami cara penggunaannya dengan baik dan merasakan manfaatnya

dalam mempermudah akses layanan kesehatan. Mereka menilai aplikasi ini sangat membantu dalam pengecekan status kepesertaan, pendaftaran layanan, hingga informasi tagihan, sehingga mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor BPJS atau fasilitas kesehatan. Fitur-fitur yang tersedia dianggap jelas dan mudah digunakan, mempercepat proses pelayanan serta menghemat waktu. Secara keseluruhan, mayoritas responden merasa puas dengan kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh aplikasi ini, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis bagi sebagian kecil pengguna.

**Table 4.1** Jumlah Pengguna Mobile JKN

No	Kabupaten	Jumlah Peserta JKN	Jumlah Pengguna Mobile JKN	Persentase
1	Kab. Jeneponto	422.282 Jiwa	41.303 Jiwa	9,78%
2	Kab. Bantaeng	202.0212 Jiwa	10.301 Jiwa	5,10%
3	Kab. Bulukumba	382.970 Jiwa	32.295 Jiwa	8,41%
4	Kab. Kepulauan Selayar	139. 496 Jiwa	4.795 Jiwa	3,44%

Sumber data : Kantor BPJS Kesehatan Kab. Jeneponto

## 2. Sosialisasi

Sosialisasi merujuk pada upaya BPJS Kesehatan dalam memperkenalkan, mengedukasi, dan menyebarkan informasi mengenai aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat. Sosialisasi berperan penting dalam meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan Mobile JKN,

yang pada akhirnya dapat mempengaruhi efektivitas layanan BPJS Kesehatan. Jika sosialisasi berjalan dengan baik, diharapkan masyarakat lebih aktif menggunakan aplikasi, sehingga layanan menjadi lebih efisien dan cepat. Peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Jenepono sebagai berikut. Adapun peneliti berkesempatan wawancara dengan Kepala Kantor BPJS Kabupaten Jenepono yang mengatakan,

“Kami mengadakan berbagai kegiatan sosialisasi melalui beberapa saluran. Salah satunya adalah dengan menggelar kegiatan di puskesmas dan rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Di sana, kami memberikan pelatihan langsung kepada peserta BPJS tentang cara mengakses aplikasi Mobile JKN. Selain itu, kami juga menggunakan media sosial, situs web, dan bahkan siaran radio untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas. Kami juga sering mengadakan penyuluhan di desa-desa atau komunitas, untuk memastikan masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi juga dapat memahami cara menggunakan aplikasi ini.” (wawancara dengan FT 13 Januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, BPJS Kesehatan secara aktif melakukan sosialisasi kepada peserta melalui berbagai kanal media informasi. Selain itu, para stakeholder mitra BPJS Kesehatan, khususnya di fasilitas kesehatan, juga turut berperan dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat. Upaya ini dilakukan untuk memastikan bahwa peserta mendapatkan pemahaman yang jelas mengenai layanan dan manfaat yang tersedia.

**Gambar 4. 8** *Sosialisasi Kepada Masyarakat*



Sumber: BPJS Kesehatan Kab. Jeneponto (2024)

Adapun gambar di atas merupakan salah satu contoh kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto.

### 3. Pengetahuan dan Kesadaran

Pengetahuan dan kesadaran merujuk pada sejauh mana seseorang mengetahui, mengerti, dan mampu menjelaskan suatu hal secara menyeluruh. Dalam konteks aplikasi JKN Mobile, pemahaman berarti sejauh mana pengguna memahami fitur, fungsi, dan manfaat aplikasi tersebut. Pengetahuan dan kesadaran ini meliputi kemampuan pengguna untuk:

1. Mengetahui Fitur Aplikasi: Pengguna harus mengetahui berbagai fitur yang disediakan oleh aplikasi JKN Mobile, seperti cek status kepesertaan, pembayaran iuran, pendaftaran pelayanan kesehatan, serta mencari fasilitas kesehatan terdekat.
2. Menggunakan Aplikasi dengan Benar: Selain mengetahui fitur, pengguna harus dapat menggunakan aplikasi tersebut dengan benar. Pemahaman di sini juga mencakup kemampuan untuk melakukan tindakan tertentu di

aplikasi tanpa kebingungan, misalnya mengakses riwayat klaim atau memperbarui data pribadi.

3. Memahami Manfaat Aplikasi: Pemahaman juga mencakup kesadaran akan manfaat nyata yang bisa diperoleh dengan menggunakan aplikasi JKN Mobile, seperti efisiensi waktu, kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan, dan menghindari antrean di fasilitas kesehatan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pengguna JKN Mobile yang mengatakan:

“Secara umum, saya rasa masyarakat sudah mulai mengenal aplikasi JKN Mobile, terutama di kalangan pengguna BPJS Kesehatan. Namun, masih banyak yang belum sepenuhnya memahami manfaatnya. Beberapa orang hanya menggunakan aplikasi untuk cek riwayat pemeriksaan atau melihat saldo iuran, tanpa tahu bahwa aplikasi ini juga bisa digunakan untuk berbagai keperluan lain, seperti pendaftaran pelayanan kesehatan, update data, hingga mengakses informasi fasilitas kesehatan terdekat” (wawancara dengan LH 17 Januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna JKN Mobile, peneliti dapat menyimpulkan bahwa aplikasi JKN Mobile memberikan dampak yang signifikan terhadap kemudahan akses layanan kesehatan bagi pengguna. Banyak responden yang merasa puas dengan fitur-fitur yang disediakan, seperti pengecekan status kepesertaan, pendaftaran pelayanan kesehatan, dan informasi mengenai jadwal fasilitas kesehatan.

Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh sebagian pengguna, seperti masalah teknis terkait aplikasi yang kadang sulit diakses atau error, terutama bagi pengguna yang kurang familiar dengan teknologi. Selain itu, meskipun aplikasi ini membantu dalam proses administratif, ada

sebagian yang masih merasa perlu adanya peningkatan dalam hal antarmuka pengguna (user interface) agar lebih sederhana dan mudah dipahami.

Secara keseluruhan, aplikasi JKN Mobile telah membantu mempermudah pelayanan kesehatan dan mengurangi antrean di fasilitas kesehatan, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, baik dalam segi teknis maupun fitur yang lebih user-friendly. Pengembangan berkelanjutan dan peningkatan pengalaman pengguna diharapkan dapat lebih meningkatkan kepuasan peserta JKN di masa depan.

#### 4. **Pemantauan**

Pemantauan dalam aplikasi JKN Mobile merujuk pada fitur yang memungkinkan pengguna untuk memonitor atau memeriksa berbagai informasi terkait dengan status kepesertaan dan layanan yang diterima melalui program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Fitur pemantauan ini bertujuan untuk memberikan transparansi dan kemudahan bagi peserta JKN dalam melacak proses administrasi dan pelayanan kesehatan mereka. Beberapa hal yang bisa dipantau melalui aplikasi JKN Mobile antara lain:

1. **Status Kepesertaan:** Pengguna dapat mengecek apakah status kepesertaan JKN mereka aktif atau tidak, serta informasi terkait iuran yang telah dibayar.
2. **Riwayat Penggunaan Layanan Kesehatan:** Pengguna dapat memantau penggunaan layanan kesehatan yang telah diterima, seperti rawat jalan, rawat inap, atau layanan lainnya yang terdaftar di sistem JKN.

3. Fasilitas Kesehatan Terdekat: Fitur ini memungkinkan pengguna untuk melihat dan mencari fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan yang terdekat dan sesuai dengan kebutuhan mereka.
4. Antrian dan Pendaftaran Layanan: Pengguna dapat melakukan pendaftaran online untuk pelayanan kesehatan, serta memantau antrian yang ada di fasilitas kesehatan yang dituju.
5. Klaim dan Pembayaran: Pemantauan klaim atau status pengajuan yang diajukan oleh peserta juga bisa dilakukan, untuk memastikan apakah klaim diterima atau masih dalam proses.

Adapun peneliti wawancara dengan Kepala Kantor BPJS Kabupaten Jeneponto yang mengatakan:

“Pemantauan dalam aplikasi mobile JKN berfungsi sebagai alat yang memungkinkan peserta JKN untuk memantau berbagai informasi penting terkait layanan kesehatan yang mereka terima. Fitur pemantauan ini sangat penting untuk memastikan bahwa setiap peserta dapat memverifikasi status kepesertaan, klaim layanan, dan fasilitas kesehatan yang mereka kunjungi. Dengan pemantauan yang real-time, peserta dapat menghindari masalah administrasi dan memastikan bahwa mereka mendapatkan layanan yang sesuai” (wawancara dengan FT 13 Januari 2025)

Berdasarkan wawancara, pengguna Aplikasi Mobile JKN menganggap fitur pemantauan sebagai alat yang sangat membantu dalam memastikan akses layanan kesehatan yang lebih transparan dan akurat. Mereka dapat dengan mudah memverifikasi status kepesertaan, klaim layanan, serta fasilitas kesehatan yang dikunjungi, sehingga mengurangi risiko kendala administrasi. Dengan pemantauan real-time, peserta merasa lebih yakin

bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan hak kepesertaan mereka. Fitur ini juga dianggap memberikan kendali lebih besar kepada peserta dalam mengelola informasi kesehatan mereka secara mandiri dan efisien.

Selanjutnya peneliti wawancara dengan salah satu pengguna aplikasi mobile JKN yaitu, mengatakan:

“Terima kasih juga. Jadi, saya sudah menggunakan aplikasi mobile JKN selama hampir setahun, dan fitur pemantauan itu sangat membantu saya untuk cek status kepesertaan dan juga untuk memantau klaim. Misalnya, kalau saya perlu tahu apakah pembayaran iuran saya sudah tercatat atau belum, saya bisa langsung cek lewat aplikasi. Selain itu, saya juga bisa memeriksa riwayat layanan kesehatan yang saya terima, jadi lebih transparan” (wawancara dengan SA 10 Januari 2025)

Dari wawancara dengan Kepala Kantor BPJS Kesehatan dan beberapa pengguna aplikasi Mobile JKN, seorang pengguna aplikasi Mobile JKN, dapat disimpulkan bahwa fitur pemantauan dalam aplikasi ini sangat membantu peserta dalam memonitor status kepesertaan dan pelayanan kesehatan mereka. Fitur tersebut memungkinkan pengguna untuk memeriksa status iuran, riwayat layanan kesehatan, serta klaim yang telah diajukan. Hal ini memberikan rasa aman dan transparansi bagi pengguna dalam mengakses informasi yang relevan.

Meskipun demikian, pengguna juga menghadapi beberapa tantangan, seperti aplikasi yang kadang mengalami keterlambatan dalam memuat data atau error teknis, yang bisa mengganggu kenyamanan penggunaan. Meskipun kendala ini jarang terjadi, Siti berharap aplikasi dapat lebih lancar dan stabil, serta lebih mudah digunakan, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi.

Secara keseluruhan, fitur pemantauan dalam aplikasi mobile JKN dianggap sangat bermanfaat dalam meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam mengakses layanan kesehatan, dengan harapan agar fitur ini terus dikembangkan agar lebih user-friendly dan dapat diakses dengan lebih mudah oleh semua kalangan pengguna.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki hubungan yang erat dengan penelitian sebelumnya yang membahas efektivitas pelayanan kesehatan Aplikasi *Mobile* JKN. Penelitian Indah Kurnia Sari (2023) menyoroti bahwa aplikasi *Mobile* JKN ini efektif dalam mengurangi kunjungan langsung ke kantor cabang BPJS Kesehatan, namun masih belum maksimal dalam hal jumlah pengguna, dengan hanya 30.672 dari 208.454 peserta yang menggunakan aplikasi. Penelitian ini melengkapi kajian tersebut dengan menambahkan analisis mendalam tentang tingkat ketepatan sasaran penggunaan aplikasi *mobile* JKN oleh peserta yang memiliki tantangan yang sulit di jangkau karena minimnya informasi yang disediakan oleh aplikasi *Mobile* JKN kepada penggunanya. Selain itu, penelitian ini terhubung dengan studi Safarah A, Fanida E.H (2023) dan Zilah, Adinugraha (2023) yang meneliti efektivitas pengguna aplikasi *mobile* JKN bagi peserta BPJS Kesehatan. Namun, penelitian ini memperluas pembahasan dengan menganalisis implementasi teknologi e-government tersebut melalui empat indikator tingkat ketepatan sasaran, sosialisasi, pengetahuan dan kesadaran, dan pemantauan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menyoroti penggunaan aplikasi *mobile* JKN tetapi

juga memperhatikan aspek efektivitas layanan aplikasi *mobile* JKN di wilayah Jeneponto.

Pembahasan mengenai efektivitas pelayanan *mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto berdasarkan indikator tingkat ketepatan sasaran, sosialisasi, pengetahuan dan kesadaran, dan pemantauan.

### **1. Tingkat Ketepatan Sasaran**

Budiani (2018) dalam Mahendra et al. (2020), menekankan bahwa tingkat ketepatan sasaran suatu program dapat diukur dari sejauh mana layanan yang diberikan benar-benar menjangkau target yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, fokusnya adalah pada penggunaan aplikasi *Mobile* JKN oleh peserta BPJS Kesehatan, khususnya di Kabupaten Jeneponto.

Korelasi antara konsep dari Budiani (2018) dan penelitian ini terletak pada evaluasi efektivitas distribusi layanan digital dalam sistem jaminan kesehatan. Jika Budiani menyoroti pentingnya ketepatan sasaran secara umum dalam program sosial, penelitian ini mempersempit cakupannya ke implementasi teknologi digital dalam layanan kesehatan.

Penelitian ini menghadirkan aspek kebaruan dengan mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi tingkat ketepatan sasaran *Mobile* JKN di tingkat daerah (Kabupaten Jeneponto), yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan analisis empiris mengenai sejauh mana aplikasi *Mobile* JKN benar-benar

digunakan oleh kelompok sasaran serta mengidentifikasi kendala spesifik yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan ini.

Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam memahami efektivitas digitalisasi layanan kesehatan dalam konteks lokal serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan kebijakan berbasis bukti.

## 2. Sosialisasi

Budiani (2018) dalam Mahendra et al. (2020), menjelaskan tentang bagaimana kemampuan penyelenggara program menyampaikan informasi program kepada sasaran peserta program. sosialisasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan terletak pada bagaimana efektivitas penyampaian informasi mempengaruhi pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Jika penyelenggara program mampu melakukan sosialisasi dengan baik, masyarakat akan lebih memahami manfaat serta cara penggunaan Mobile JKN, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas layanan BPJS Kesehatan.

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada fokusnya yang lebih spesifik terhadap sosialisasi aplikasi Mobile JKN, berbeda dari penelitian sebelumnya yang mungkin hanya menyoroti sosialisasi program BPJS secara umum. Selain itu, penelitian ini mengevaluasi efektivitas sosialisasi dengan wawancara langsung bersama Kepala Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto, memberikan perspektif empiris mengenai pelaksanaan sosialisasi di tingkat daerah serta tantangan yang dihadapi. Dengan menghubungkan keberhasilan sosialisasi dengan

peningkatan penggunaan Mobile JKN, penelitian ini juga menyoroti bagaimana sosialisasi yang baik dapat berkontribusi terhadap efisiensi layanan BPJS Kesehatan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam memahami peran sosialisasi dalam transformasi layanan kesehatan digital BPJS Kesehatan, khususnya dalam konteks implementasi Mobile JKN di daerah tertentu.

### 3. Pengetahuan dan Kesadaran

Budiani (2018) dalam Mahendra et al. (2020), Pengetahuan dan Kesadaran mengenai tujuan program, tingkat kesesuaian antara hasil dan tujuan program. pengetahuan dan kesadaran dalam konteks aplikasi JKN Mobile dapat dijelaskan sebagai hubungan yang bersifat kausal dan saling memperkuat. Pengetahuan mencerminkan sejauh mana seseorang memahami informasi tentang suatu program atau aplikasi, sementara kesadaran menunjukkan tingkat kepedulian serta keterlibatan seseorang dalam memanfaatkan program tersebut sesuai dengan tujuannya.

Dalam penelitian ini, kebaruan (*novelty*) yang dapat ditawarkan adalah pengaruh tingkat pengetahuan terhadap kesadaran pengguna dalam memanfaatkan aplikasi JKN Mobile secara optimal. Dengan kata lain, penelitian ini dapat mengungkap apakah pengguna yang memiliki tingkat pengetahuan lebih tinggi tentang fitur dan manfaat aplikasi juga memiliki kesadaran yang lebih besar dalam menggunakannya secara efektif.

Selain itu, kebaruan lain yang dapat dikembangkan adalah identifikasi faktor-faktor yang menghambat peningkatan kesadaran meskipun tingkat pengetahuan sudah tinggi. Misalnya, apakah terdapat kendala teknis, persepsi negatif, atau faktor sosial yang menyebabkan kesenjangan antara pengetahuan dan kesadaran dalam pemanfaatan aplikasi.

#### 4. Pemantauan

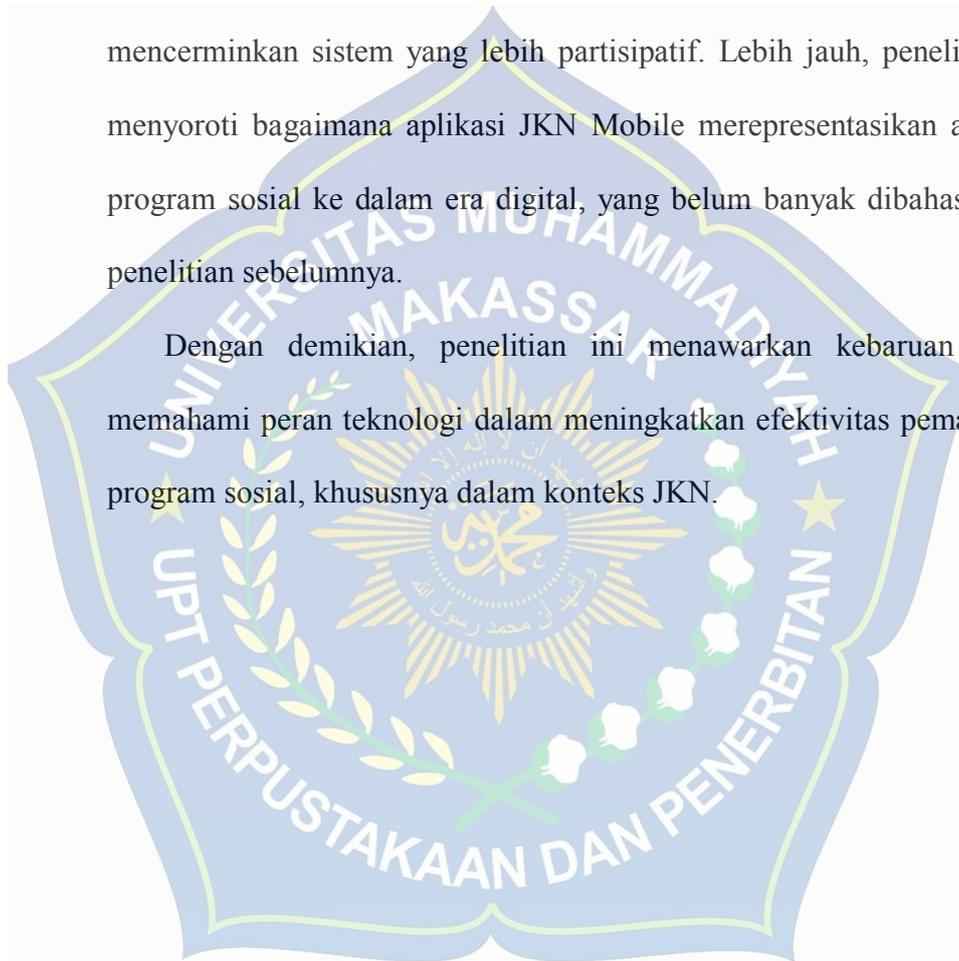
Budiani (2018) dalam Mahendra et al. (2020), menyatakan bahwa pemantauan adalah kegiatan yang dilakukan setelah terlaksananya program untuk menunjukkan perhatian kepada peserta program. pemantauan dalam aplikasi JKN Mobile terletak pada esensi pemantauan sebagai bentuk perhatian terhadap peserta program.

Budiani menekankan bahwa pemantauan adalah aktivitas pasca-implementasi program untuk memastikan keterlibatan peserta, sedangkan dalam konteks JKN Mobile, pemantauan diwujudkan melalui fitur digital yang memungkinkan peserta mengakses informasi layanan mereka secara mandiri. Kebaruan dari penelitian ini terlihat dalam beberapa aspek. Jika sebelumnya pemantauan dilakukan secara manual oleh penyelenggara program, kini melalui JKN Mobile, pemantauan dilakukan secara mandiri oleh peserta, yang mencerminkan pergeseran dari sistem berbasis institusi ke individu melalui teknologi digital.

Keberadaan fitur pemantauan dalam aplikasi ini juga meningkatkan transparansi dan efisiensi, memungkinkan peserta mengakses informasi

kepesertaan dan layanan yang diterima dengan lebih cepat dibandingkan metode tradisional yang masih bergantung pada birokrasi. Selain itu, pemantauan melalui JKN Mobile tidak hanya sekadar menunjukkan perhatian dari penyelenggara, tetapi juga memberdayakan peserta dengan memberikan kontrol lebih besar atas layanan kesehatan mereka, sehingga mencerminkan sistem yang lebih partisipatif. Lebih jauh, penelitian ini menyoroti bagaimana aplikasi JKN Mobile merepresentasikan adaptasi program sosial ke dalam era digital, yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya.

Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kebaruan dalam memahami peran teknologi dalam meningkatkan efektivitas pemantauan program sosial, khususnya dalam konteks JKN.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kabupaten Jeneponto masih belum sepenuhnya optimal. Aplikasi ini memang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara digital, namun penggunaannya masih menghadapi berbagai kendala. Tidak semua peserta BPJS Kesehatan dapat memanfaatkan aplikasi ini dengan baik, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan sasaran layanan masih perlu ditingkatkan agar dapat menjangkau lebih banyak peserta, khususnya kelompok yang kurang terpapar teknologi digital.

Dari segi sosialisasi, BPJS Kesehatan belum sepenuhnya berhasil memberikan pemahaman yang merata kepada masyarakat mengenai penggunaan Mobile JKN. Banyak peserta yang mengetahui aplikasi ini secara mandiri tanpa adanya sosialisasi resmi dari pihak BPJS. Kurangnya informasi yang tersebar dengan baik menyebabkan masih rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi ini. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif agar masyarakat memahami manfaat serta cara penggunaan aplikasi secara optimal.

Tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat terhadap aplikasi Mobile JKN juga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas layanan ini. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan, masih banyak pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia, seperti antrean online dan perubahan data kepesertaan. Untuk meningkatkan efektivitasnya, edukasi dan pendampingan lebih lanjut perlu dilakukan agar masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini secara maksimal.

Selain itu, dari segi pemantauan dan evaluasi, peralihan dari sistem manual ke sistem digital telah membawa manfaat dalam hal transparansi dan efisiensi. Namun, masih terdapat kendala teknis, seperti error pada aplikasi atau respon layanan yang lambat, yang dapat menghambat pengalaman pengguna. Oleh karena itu, peningkatan fitur dan stabilitas aplikasi menjadi langkah yang sangat diperlukan untuk memastikan layanan dapat berjalan lebih efektif.

Secara keseluruhan, meskipun Mobile JKN telah memberikan manfaat dalam mempermudah akses layanan kesehatan, efektivitasnya masih belum maksimal. Masih terdapat berbagai tantangan yang harus diatasi, terutama dalam cakupan pengguna, sosialisasi, serta peningkatan kualitas layanan dan dukungan teknis. Dengan perbaikan yang tepat dalam aspek-aspek tersebut, Mobile JKN berpotensi menjadi solusi digital yang lebih efektif dalam mendukung layanan kesehatan bagi masyarakat di Kabupaten Jeneponto.

## B. Saran

BPJS Kesehatan perlu meningkatkan strategi sosialisasi secara lebih luas dan merata, terutama bagi masyarakat yang masih kurang familiar dengan teknologi digital. Penyuluhan dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial, radio lokal, serta secara langsung di fasilitas kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit. Selain itu, aplikasi Mobile JKN perlu diperbarui agar lebih mudah digunakan, terutama bagi peserta yang tidak terbiasa dengan teknologi. Fitur-fitur utama, seperti antrean online dan perubahan data kepesertaan, harus dibuat lebih sederhana dan intuitif agar pengguna dapat mengaksesnya dengan lebih mudah.

Selain pengembangan aplikasi, BPJS Kesehatan juga sebaiknya menyelenggarakan pelatihan atau pendampingan bagi masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi Mobile JKN. Program ini bisa melibatkan tenaga kesehatan atau relawan digital yang bertugas memberikan edukasi langsung kepada masyarakat. Mengingat masih adanya kendala dalam akses internet di beberapa daerah, diperlukan upaya untuk meningkatkan infrastruktur digital, seperti memperluas jaringan internet di wilayah-wilayah terpencil agar seluruh peserta BPJS Kesehatan dapat mengakses layanan dengan lebih optimal.

Di sisi lain, sistem pemantauan dan evaluasi juga perlu diperkuat. BPJS Kesehatan perlu melakukan survei kepuasan pengguna secara berkala untuk mengetahui kendala yang dihadapi peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Tindak lanjut yang cepat dan efektif terhadap keluhan

masyarakat akan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pengguna terhadap layanan ini. Selain itu, kolaborasi dengan berbagai pihak, seperti komunitas lokal, perangkat desa, dan tenaga medis, juga penting untuk memastikan efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN di masyarakat.

Melalui berbagai upaya tersebut, efektivitas pelayanan Mobile JKN di Kabupaten Jeneponto dapat ditingkatkan, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah dan efisien.



## DAFTAR PUSTAKA

- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2022a). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292–305. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2022b). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292–305. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)
- APJII. (2024). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. 7 Februari. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan* (3rd ed.). Binarupa Aksara.
- Badan Pemeriksa Keuangan. (2014, January). *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*. JDIH BPK.
- Basith, A. Z., & Prameswari, N. G. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*. <https://journal.unnes.ac.id/sju/higeia/article/view/34957/15624>
- BPS. (2024). *Badan Pusat Statistik Kabupaten Jeneponto*. 13 November. <https://jenepontokab.bps.go.id/id/statistics-table/2/MzAjMg==/jumlah-penduduk.html>
- Indah Paramitha, D., Dziqie Aulia Al Farauqi, M., Kinanthi Damarin Tyas, I., Internasional, H., Ekonomi, F., Politik, dan, Muhammadiyah Kalimantan Timur, U., & Timur, K. (2023). Literasi Digital Pengguna Internet Indonesia Guna Mewujudkan Budaya Damai di Ruang Mayantara. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 1208–1215. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/5308>
- Kemenkes RI. (2016). *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* (E. A.P,Ed.).KemenkesRI.[https://siha.kemkes.go.id/portal/files\\_upload/Buku\\_Panduan\\_JKN\\_bagi\\_Populasi\\_Kunci\\_2016.pdf](https://siha.kemkes.go.id/portal/files_upload/Buku_Panduan_JKN_bagi_Populasi_Kunci_2016.pdf)
- Kemenkeu. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2011/24TAHUN2011UU.htm>
- Kesehatan, B. (2024). *BPJS Kesehatan Pastikan Transformasi Digital Di Jeneponto Berjalan Maksimal*. 2 Mei. <https://bukamatanews.id/read/2024/05/02/bpjs-kesehatan-pastikan-transformasi-digital-di-jeneponto-berjalan-maksimal>
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas

Informasi Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Wilayah JABODETABEK. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69–76.

Krisdayanti, W. (2021). Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan. *UMSU Repository*. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/16912>

Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan.  
Korompis, C. E. G. (2021). *Buku Ajar Jaminan Kesehatan Nasional* (1st ed.). CV. Patra Media Grafindo.

Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>

Mahendra, F. D., Ambarwati, A., & Raharja, W. T. (2022). Efektivitas Program Pembagian Lima Ribu Masker Desa Pesanggrahan Kota Batu. *Intelektual (E-Journal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi)*, 9(1), 10-16.

Narmansyah, S. (2022). *Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar*.

Narmansyah, S., Indar, Rahmadani, S., Arifin, M. A., & M Thaha, R. (2022). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 196–204. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082>

Safarah, A. E. H. F. (2023). Efektivitas Layanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN ) di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto Aidii Safarah Eva Hany Fanida Abstrak. 11, 2097–2106.

Sari. (2023). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Aplikasi Mobile JKN Di Kantor BPJS Kesehatan Tanjungpinang*.

Sari, E. P., Said, S., Febrianti, D., & Ramlan, P. (2024). Hubungan Pemanfaatan Layanan Antrian *Mobile* JKN Kabupaten Sidenreng Rappang. 8, 4584–4594.

Siagian, S. P. (2008). *Teori Efektivitas*. [https://www.gramedia.com/literasi/teori-efektivitas/?srsltid=AfmBOorgsTii74xbb4Uzb\\_r9\\_uPoY74rtvx6G26kLQdlHd2I6ig\\_XXt](https://www.gramedia.com/literasi/teori-efektivitas/?srsltid=AfmBOorgsTii74xbb4Uzb_r9_uPoY74rtvx6G26kLQdlHd2I6ig_XXt)

Yuliasuti, H., & Jawahir, M. (2023). Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Lagit Biru*, 4(01), 28-4

Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 3(2), 127–132. <https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i2.3>



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**



**A**

**N**

**PEDOMAN WAWANCARA EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI  
MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN KABUPATEN JENEPONTO**

No	Indikator	Pertanyaan	Informan
1.	Tingkat Ketepatan Sasaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana proses identifikasi pengguna aplikasi Mobile JKN di wilayah Jeneponto?</li> <li>• Apakah aplikasi ini sudah menjangkau masyarakat yang membutuhkan layanan JKN secara efektif?</li> <li>• Bagaimana pengalaman Anda dalam melayani pengguna aplikasi Mobile JKN?</li> <li>• Apakah aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Kantor BPJS Kesehatan</li> <li>• Staf Pelayanan</li> </ul>
2.	Sosialisasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategi apa yang digunakan untuk mensosialisasikan Mobile JKN kepada masyarakat?</li> <li>• Apa tantangan utama dalam melakukan sosialisasi aplikasi ini?</li> <li>• Apa peran Anda dalam sosialisasi Mobile JKN?</li> <li>• Bagaimana tanggapan masyarakat selama proses sosialisasi?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Kantor BPJS Kesehatan</li> <li>• Staf Pelayanan</li> <li>• Masyarakat pengguna Mobile JKN</li> </ul>
3.	Pengetahuan dan Kesadaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sejauh mana masyarakat memahami manfaat dan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN?</li> <li>• Apa yang dilakukan BPJS untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang aplikasi ini?</li> <li>• Apakah Anda sering menemui masyarakat yang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Kantor BPJS Kesehatan</li> <li>• Staf Pelayanan</li> <li>• Masyarakat pengguna Mobile JKN</li> </ul>

		<p>tidak memahami cara menggunakan aplikasi?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana Anda membantu masyarakat dalam mempelajari aplikasi Mobile JKN?</li> <li>• Seberapa mudah Anda memahami cara penggunaan aplikasi Mobile JKN?</li> <li>• Menurut Anda, apakah aplikasi ini bermanfaat?</li> </ul>	
4.	Pemantauan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana BPJS memantau kinerja aplikasi Mobile JKN?</li> <li>• Apakah ada laporan atau mekanisme evaluasi terhadap penggunaan aplikasi ini?</li> <li>• Apakah ada mekanisme khusus untuk menerima masukan dari pengguna aplikasi?</li> <li>• Bagaimana keluhan masyarakat terkait aplikasi Mobile JKN ditindaklanjuti?</li> <li>• Apakah Anda pernah memberikan masukan atau melaporkan kendala penggunaan aplikasi?</li> <li>• Bagaimana tanggapan BPJS terhadap masukan Anda?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Kantor BPJS Kesehatan</li> <li>• Staf Pelayanan</li> <li>• Masyarakat pengguna Mobile JKN</li> </ul>



Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto



Suasana Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto



Proses Wawancara dengan Staf Pelayanan



Proses Wawancara dengan Kepala Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Jeneponto





Proses Wawancara Pengguna Aplikasi Mobile JKN





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

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 846972 Fax (0411) 3601080 Makassar 90221 e-mail: lppm@uimuhammadiyah.ac.id

Nomor : 5585/05/C.4-VIII/XII/1446/2024  
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

31 Desember 2024 M  
 30 Jumadil akhir 1446

Kepada Yth,  
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
 di -

Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1294/PSP/A.5-VIII/XII/1446 H/2024 M tanggal 26 Desember 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : HUSNUN ATIFAH KADIR

No. Stambuk : 10561 1107821

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

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

**"Efektivitas Pelayanan melalui Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada BPJS Kesehatan di Kabupaten Jeneponto"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 6 Januari 2025 s/d 6 Maret 2025.

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

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan *Insha Allah*.

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,

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

Surat dari Universitas Muhammadiyah Makassar



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 084172 Fax. (0411) 365588 Makassar 90221 e-mail: ip3m@unismuh.ac.id

---

Nomor : 5585/05/C.4-VIII/XII/1446/2024 9 Januari 2025 M  
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 9 Rajab 1446  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,  
 Bapak Kepala BPJS Kesehatan Cab. Bulukumba  
 Cq. BPJS Kesehatan Cab. Bulukumba  
 di -  
 Bulukumba

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1294/FSP/A.5-VIII/XII/1446 H/2024 M tanggal 26 Desember 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : HUSNUN ATIFAH KADIR  
 No. Stambuk : 10561 1107821  
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
 Pekerjaan : Mahasiswa

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

**"Efektivitas Pelayanan melalui Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada BPJS Kesehatan di Kabupaten Jeneponto"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 6 Januari 2025 s/d 6 Maret 2025.

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

Ketua IP3M  
  
 Arief Muhsin, M.Pd.  
 NBM 1427761

Surat dari Universitas ke Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Takalar



**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](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

---

Nomor	: <b>32890/S.01/PTSP/2024</b>	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Kepala Kantor BPJS Kesehatan Cab. Jenepono
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5585/05/C.4-VIII/XII/1448/2024 tanggal 31 Desember 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: <b>HUSNUN ATIFAH KADIR</b>	
Nomor Pokok	: 105611107821	
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara	
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)	
Alamat	: Jl. St. Alauddin No 259 Makassar	
	: PROVINSI SULAWESI SELATAN	

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

**" EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA BPJS KESEHATAN DI KABUPATEN JENEPONTO "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **06 Januari s/d 06 Maret 2025**

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 31 Desember 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. Peringgal.

Surat dari PTSP Provinsi Sulawesi Selatan



**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 : Husnun Atifah Kadir  
Nim : 105611107821  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9%	10 %
2	Bab 2	11%	25 %
3	Bab 3	9%	10 %
4	Bab 4	2%	10 %
5	Bab 5	1%	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, 21 Februari 2025

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

  
Nuzuliah, S. Hum, M.I.P.  
NBM. 964 591

## BAB I Husnun, Atifah Kadir - 105611107821

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX



3%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Number	Source	Percentage
1	Imam Dzirkirilloh Anwar, Yuma Akbar. "Manajemen Bandwidth Jaringan dengan Metode Per Connection Queue (PCQ) Pada Mikrotik di Masterpiece Family Karaoke Tebet", Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi, 2024 Publication	1%
2	docplayer.info Internet Source	1%
3	www.beritasatu.com Internet Source	1%
4	www.idxchannel.com Internet Source	1%
5	Ella Paradita, Muhammad Husni Ritonga. "Penggunaan Podcast Redaksi Siniar LPM Dinamika Sebagai Media Informasi Akademik Mahasiswa", Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi, 2024 Publication	1%
6	belajar-blog-88.blogspot.com Internet Source	1%
7	itechmagz.com Internet Source	1%

## BAB II Husnun Atifah Kadir - 105611107821

### ORIGINALITY REPORT

**11** % **LULUS!** 1 %  
 SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES 3% PUBLICATIONS % STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	documents.site Internet Source	1 %
2	docobook.com Internet Source	1 %
3	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1 %
4	digilib.unila.ac.id Internet Source	1 %
5	www.scribd.com Internet Source	1 %
6	docplayer.info Internet Source	1 %
7	coretanarfiyani.blogspot.com Internet Source	1 %
8	eprints.dinus.ac.id Internet Source	<1 %
9	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
10	gaji.id Internet Source	<1 %
11	bisnis.tempo.co Internet Source	<1 %
12	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %

## BAB III Husnun Atifah Kadir - 105611107821

## ORIGINALITY REPORT

9% SIMILARITY INDEX 9% INTERNET SOURCES 3% PUBLICATIONS % STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCE:

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	4%
2	dinarpratama.wordpress.com Internet Source	3%
3	docplayer.info Internet Source	2%

Exclude quotes Exclude matches  < 2%Exclude bibliography 

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

### BAB IV Husnun Atifah Kadir - 105611107821

ORIGINALITY REPORT			
<b>2</b> %	<b>2</b> %	<b>0</b> %	<b>%</b>
SIMILARITY INDEX DAN PLAGIARISME	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES		
<b>1</b>	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
<b>2</b>	bascommetro-blogspot-com.blogspot.com Internet Source	<1 %
<b>3</b>	firebasestorage.googleapis.com Internet Source	<1 %
<b>4</b>	www.berotak.com Internet Source	<1 %
<b>5</b>	cekbpjs.id Internet Source	<1 %
<b>6</b>	infest.or.id Internet Source	<1 %
<b>7</b>	ajariselalu.blogspot.com Internet Source	<1 %
<b>8</b>	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
<b>9</b>	ladygodiva99.wordpress.com Internet Source	<1 %
<b>10</b>	support.google.com Internet Source	<1 %

BAB V Husnun Atifah Kadir - 105611107821

ORIGINALITY REPORT

1%



1%

0%

%

SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES

PUBLICATIONS

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

www.scribd.com  
Internet Source

1%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off



## BIOGRAFI PENULIS



HUSNUN ATIFAH KADIR, Tempat tanggal lahir, Jeneponto, 01 Desember 2002. Merupakan buah hati dari pasangan Abd. Kadir dan Asmah S, anak pertama dari dua bersaudara. Masuk kejenjang Tingkat Sekolah Dasar di SD Inpres No. 120 Binamu kemudian selesai di SD Inpres No. 120 Binamu tamat pada tahun 2014, selanjutnya penulis melanjutkan pada Tingkat sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Binamu pada tahun 2014 dan menyelesaikan studi pada tahun 2017. Penulis kemudian melanjutkan ke tingkat Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 1 Jeneponto pada tahun 2017 dan tamat 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 2021 dan sekarang sedang Menyusun skripsi sebagai suatu persyaratan untuk memperoleh gelar (S1) dengan mengangkat judul “Efektivitas Pelayanan Melalui *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada BPJS Kesehatan di Kabupaten Jeneponto”. Pada akhirnya penulis mengharapkan apa yang menjadi hasil penelitiannya menjadi sebuah bahan literasi untuk menambah pengetahuan.

Motto: **“Jika bukan karena Allah yang mampukan, aku mungkin sudah lama menyerah. (QS. Al- Insyirah : 5-6)”**