



UNIVERSITAS NASIONAL

**EFEKTIVITAS LAYANAN KESEHATAN MELALUI MOBILE-
JKN PADA PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL (BPJS) KESEHATAN CABANG JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

FAUZIAH AMANDA RIHAN

NPM. 213515516086

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

FEBRUARI, 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

***EFFECTIVENESS OF HEALTH SERVICES THROUGH MOBILE-
JKN IN THE SOUTH JAKARTA BRANCH OF THE SOCIAL
SECURITY ADMINISTRATION AGENCY (BPJS) HEALTH
PROGRAM***

SKRIPSI

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP)*

FAUZIAH AMANDA RIHAN

NPM. 213515516086

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
JAKARTA
FEBRUARY, 2025***



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fauziah Amanda Rihan
NPM : 213515516086
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Kesehatan Melalui Mobile-JKN Pada Program
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang
Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) Pada Program Studi Administrasi Publik (S.AP)
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 28 Januari 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

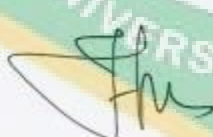
PENGESAHAN SKRIPSI

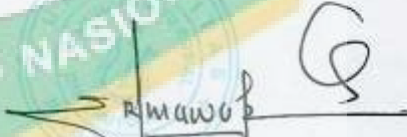
Nama : Fauziah Amanda Rihan
NPM : 213515516086
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Kesehatan Melalui Mobile-JKN Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program Studi Administrasi Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk disahkan,
Jakarta, 21 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dekan FISIP Universitas Nasional


Dr. Marv Ismowati, M.Si


Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Fauziah Amanda Rihan
NPM : 213515516086
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Kesehatan Melalui Mobile-JKN Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Penguji II : Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21 Februari 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fauziah Amanda Rihan
NPM : 213515516086
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Kesehatan Melalui Mobile-JKN Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Jakarta Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 07 Februari 2025

Yang membuat pernyataan

(Fauziah Amanda Rihan)



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fauziah Amanda Rihan
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516086
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Kesehatan Melalui Mobile-JKN
Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan
Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Jakarta Selatan

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, **21 Februari 2025**, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, Maret 2025

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, SIP., M.Si.

Penguji II : Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

ABSTRAK

Nama : Fauziah Amanda Rihan
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Efektivitas Layanan Kesehatan Melalui Mobile-JKN Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Jakarta Selatan

Aplikasi Mobile-JKN merupakan layanan administratif kesehatan melalui digital yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk memberikan kemudahan serta meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan Mobile-JKN di BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan berdasarkan delapan dimensi efektivitas pelayanan digital menurut Pedrosa, yaitu kemudahan penggunaan, bermanfaat, sederhana, terpercaya, tersedia, dapat dimengerti, konsisten, dan cepat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pihak BPJS Kesehatan Jakarta Selatan serta masyarakat pengguna aplikasi Mobile-JKN dari berbagai kategori usia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Mobile-JKN telah memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses layanan kesehatan secara digital, terutama dalam fitur pendaftaran antrean dan informasi kepesertaan. Namun, terdapat beberapa kendala yang masih dirasakan oleh pengguna, seperti ketidaksesuaian jadwal dokter di aplikasi dengan kenyataan di rumah sakit, serta minimnya notifikasi terkait status kepesertaan. Selain itu, faktor jaringan internet masih menjadi tantangan dalam kecepatan akses aplikasi. BPJS Kesehatan telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan efektivitas aplikasi melalui sosialisasi, edukasi, serta penyediaan layanan alternatif seperti loket kantor cabang dan layanan Pandawa atau pusat layanan CC 165.

Kata Kunci: Efektivitas, Layanan Digital, Aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan

ABSTRACT

Name : Fauziah Amanda Rihan
Study Program : Public Administration
Title : Effectiveness of Health Services Through Mobile-JKN in the South Jakarta Branch of the Social Security Administration Agency (BPJS) Health Program

The Mobile-JKN application is a digital health administrative service developed by the Health Social Security Organizing Agency (BPJS) to provide convenience and improve access and quality of health services for National Health Insurance (JKN) participants. This study aims to analyze the effectiveness of Mobile-JKN services at BPJS Kesehatan South Jakarta Branch based on eight dimensions of digital service effectiveness according to Pedrosa, namely ease of use, useful, simple, reliable, available, understandable, consistent, and fast. The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The informants in this study consisted of BPJS Kesehatan South Jakarta and users of the Mobile-JKN application from various age categories. The results showed that the Mobile-JKN application has provided convenience for users in accessing health services digitally, especially in the queue registration feature and membership information. However, there are several obstacles that are still felt by users, such as the mismatch between the doctor's schedule in the application and the reality at the hospital, as well as the lack of notifications related to membership status. In addition, the internet network factor is still a challenge in the speed of application access. BPJS Kesehatan has made various efforts to improve the effectiveness of the application through socialization, education, and the provision of alternative services such as branch office counters and Pandawa services or CC 165 service centers.

Keywords: Effectiveness, Digital Services, JKN Mobile Application, BPJS Health

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, setelah melalui proses perjuangan yang panjang dalam masa perkuliahan ini penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi yang berjudul “Efektivitas Layanan Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Jakarta Selatan”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana satu (S1) Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa, tanpa adanya bantuan, motivasi, inspirasi dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliah sampai pada tahap penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bemawi Putra, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Angga Sulaiman, S.IP, M.AP. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.A.P. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
7. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing skripsi saya. Yang telah menyediakan waktu, tenaga serta pikiran nya untuk mengarahkan saya dalam penulisan proposal skripsi ini. Saya juga mengucapkan terima kasih atas kesabaran serta keikhlasan nya dalam memberikan dukungan serta masukan

dan juga motivasinya selama proses penyusunan skripsi ini sampai kepada tahap sidang skripsi dengan tepat waktu.

8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, pendidikan moral dan pengalaman semenjak semester satu hingga selesai.
9. Kepada staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah membantu banyak dalam proses pengurusan kegiatan akademik kemahasiswaan.
10. Kepada seluruh staff BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu saya dalam memberikan informasi dan data-data yang diperlukan untuk melengkapi data penyusunan skripsi ini.
11. Terima kasih banyak kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak Ari Prahasta dan Ibu Tri Handayani yang telah mendukung, mensupport, mendoakan, dan memfasilitasi saya sehingga diberikan kemudahan dan kelancaran dalam melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini,
12. Kepada kakak saya Ninda Prameswari Darmawanti dan adik saya Azalea Khaliqa Dzahin yang telah membantu, mendukung, dan memberikan semangat serta menghibur saya, disaat penulis sedang merasa lelah.
13. Ucapan terima kasih untuk teman-teman saya yaitu Akmal, Najmi, Novi, Nabila, Nanta, Berliana, Syifa, Kyla, Ghe, Dinni, Lena, Elang, Maul yang selalu mensupport, menemani saya disaat masa-masa sulit, sedih, senang dan memberikan dukungan, serta motivasi terhadap saya untuk terus kuat dalam menghadapi masalah yang terjadi selama masa perkuliahan sampai saat tahap penyusunan skripsi ini.
14. Kepada teman-teman seperjuangan, khususnya Mahasiswa/i Administrasi Publik Angkatan 2021 yang saling mendoakan dan memberi semangat satu sama lain, dari awal perkuliahan sampai tahap penyusunan skripsi ini,
15. Kepada teman-teman satu bimbingan, yang sudah berbagi suka dan duka selama bimbingan dan penyusunan skripsi ini.
16. *Last but not least*. Terima kasih sebanyak-banyak untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari

berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun dalam proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

17. Terakhir, kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang terlibat dan telah banyak membantu dalam proses penulisan dan penelitian dari tahap awal sampai akhir. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat-Nya serta membalas seluruh kebaikan Bapak, Ibu, dan teman-teman sekalian.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari adanya kekurangan serta kesalahan penulisan ataupun materi yang disajikan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan juga kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan untuk kita semua, Aamiin ya Allah.

Jakarta, 07 Febuari 2025



Fauziah Amanda Rihan



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kerangka Teori	17
2.2.1 Efektivitas	17
2.2.2 Pelayanan Publik.....	20
2.2.3 Digitalisasi.....	24
2.2.4 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Penentuan Informan	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	34
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan	39

4.2 Hasil Penelitian Efektivitas Layanan Kesehatan Melalui Mobile-JKN Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Jakarta Selatan	46
4.2.1 Kemudahan Penggunaan.....	47
4.2.2 Bermanfaat.....	51
4.2.3 Sederhana	56
4.2.4 Terpercaya.....	58
4.2.5 Tersedia	62
4.2.6 Dapat Dimengerti	65
4.2.7 Konsisten.....	68
4.2.8 Cepat	71
4.3 Hasil Pembahasan Efektivitas Layanan Kesehatan Melalui Mobile-JKN Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Jakarta Selatan	74
4.3.1 Dimensi Kemudahan Penggunaan	74
4.3.2 Dimensi Bermanfaat.....	79
4.3.3 Dimensi Sederhana.....	83
4.3.4 Dimensi Terpercaya	86
4.3.5 Dimensi Tersedia	90
4.3.6 Dimensi Dapat Dimengerti	91
4.3.7 Dimensi Konsisten	95
4.3.8 Dimensi Cepat.....	98
BAB V PENUTUP.....	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Cakupan Kepersertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kota Jakarta Selatan Tahun 2024.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang relevan sebagai rujukan.....	15
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4.3. 1 Hasil Observasi Penelitian	99



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi Mobile-JKN.....	2
Gambar 1. 2 Diagram Jumlah Pemanfaatan Mobile JKN Jakarta Selatan 2019-2024.....	4
Gambar 1. 3 Diagram Jumlah Peserta Yang Registrasi Mobile JKN Kota Jakarta Selatan Periode 2019-2024.....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4. 1 Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan	39
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Cabang BPJS Kesehatan.....	43
Gambar 4. 3 Sosialisasi BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan	75
Gambar 4. 4 Review Pengguna Aplikasi Mobile JKN	78
Gambar 4. 5 Fitur Aplikasi Mobile JKN.....	80
Gambar 4. 6 Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean.....	80
Gambar 4. 7 Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean.....	81
Gambar 4. 8 Fitur Kartu BPJS Digital.....	81
Gambar 4. 9 Fitur Info Riwayat Pelayanan.....	82
Gambar 4. 10 Fitur Perubahan Data Peserta	82
Gambar 4. 11 Sosialisasi BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan	84
Gambar 4. 12 Panduan Akun Mobile JKN	87
Gambar 4. 13 Pemberitahuan Informasi Keamanan Mobile JKN	88
Gambar 4. 14 Sosialisasi BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan	92
Gambar 4. 15 Panduan Penggunaan Mobile JKN.....	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara	110
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Instansi.....	112
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Masyarakat	119
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	128
Lampiran 5 Surat Permohonan Penelitian.....	130
Lampiran 6 Hasil Cek Plagiarisme	133
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	134

