



UNIVERSITAS NASIONAL

**IMPLEMENTASI *MOBILE* JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (JKN) DI RSUD PASAR MINGGU TAHUN 2024**

SKRIPSI

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

**AZZAHRA NUR SHIYAM
NPM. 213515516042**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MARET, 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL

**IMPLEMENTATION OF MOBILE NATIONAL HEALTH
INSURANCE (JKN) AT PASAR MINGGU HOSPITAL IN 2024**

SKRIPSI

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

**AZZAHRA NUR SHIYAM
NPM. 213515516042**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
MARCH, 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Azzahra Nur Shiyam

NPM : 213515516042

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Implementasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Di RSUD Pasar Minggu Tahun 2024

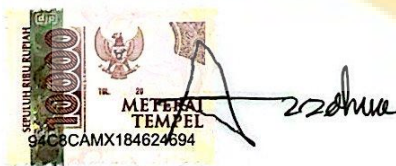
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, pemaparan, dan hasil analisis asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk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

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Jakarta, 10 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAI TEMPEL'. A unique identification number '9408CAMX184624694' is printed at the bottom of the stamp.

Azzahra Nur Shiyam



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Azzahra Nur Shiyam
NPM : 213515516042
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Implementasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional
(JKN) Di RSUD Pasar Minggu Tahun 2024
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 10 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

Ketua Prodi Administrasi Publik



Dr. Azzahra Nur Avianto, S.IP., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Azzahra Nur Shiyam
NPM : 213515516042
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Implementasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di RSUD Pasar Minggu Tahun 2024
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 24 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ermanwati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Azzahra Nur Shiyam

NPM : 213515516042

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Implementasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional
(JKN) Di RSUD Pasar Minggu Tahun 2024

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. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 14 Maret 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Azzahra Nur Shiyam
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516042
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional
(JKN) Di RSUD Pasar Minggu Tahun 2024

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 14 Maret 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 21 Maret..... 2025

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

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

Penguji II : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si

Keterangan :

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu dan sebaik mungkin. Skripsi dengan judul “Implementasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di RSUD Pasar Minggu Tahun 2024” ini ditulis dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) Universitas Nasional.

Penulis menyadari penuh bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, serta masih terdapat berbagai kekurangan dalam penulisan dan pembahasan Skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan dan penyempurnaan Skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang yang relevan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan dorongan semangat selama proses penulisan ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putera, 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.I.P., M.A.P. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P. selaku Wakil Dekan II Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang senantiasa memberikan dukungan.

6. Bapak Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Eka Fadhila, S.IP., MA. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan motivasi sepanjang masa perkuliahan.
8. Bapak/Ibu Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang tulus mengajarkan dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
9. Seluruh Staf Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang selalu membantu dalam hal administrasi kemahasiswaan.
10. Seluruh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kedua Orang Tua penulis yaitu Ibu Rina dan Bapak R. Tavip Ludiana yang selalu memberi dukungan dan semangat baik materi maupun batin, serta selalu meberikan doa tiada henti kepada penulis.
12. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa/i Angkatan 2021 Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
13. *Last but not least. I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than that I receive. I wanna thank me for just being me at all time.*

Jakarta, 16 Maret 2025

Azzahra Nur Shiyam

ABSTRAK

Nama : Azzahra Nur Shiyam
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Implementasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di RSUD Pasar Minggu Tahun 2024
Dosen Pembimbing : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

Implementasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Pasar Minggu bentuk digitalisasi layanan kesehatan dalam meningkatkan efisiensi akses pelayanan peserta BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mendeskripsikan penerapan aplikasi *Mobile* JKN di RSUD Pasar Minggu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan fokus pada tiga dimensi implementasi program menurut Charles O. Jones, yaitu Organisasi, Interpretasi, dan Aplikasi (Penerapan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Mobile* JKN di RSUD Pasar Minggu telah berjalan sesuai. Namun, tingkat pemanfaatan aplikasi ini masih tergolong rendah karena pemahaman pasien mengenai prosedur, keterbatasan akses teknologi bagi lansia, serta gangguan teknis dalam sistem aplikasi. Analisis terhadap tiga dimensi implementasi program menunjukkan bahwa dimensi Aplikasi (Penerapan) masih memerlukan perbaikan dan peningkatan dalam hal sosialisasi tata cara *mobile jkn* serta sistem aplikasi itu sendiri. Empat dimensi lainnya sudah menunjukkan implementasi *mobile jkn* yang efektif dan efisien sesuai harapan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa penerapan *Mobile* JKN di RSUD Pasar Minggu telah berjalan baik melalui pemenuhan standar pelayanan, pengetahuan pegawai, serta kolaborasi antar pihak dan unit terkait yang membawa dampak positif dalam meningkatkan efisiensi administrasi layanan kesehatan.

Kata Kunci: Implementasi Program, *Mobile* JKN, dan RSUD Pasar Minggu

ABSTRACT

Name : Azzahra Nur Shiyam
Study Program : Public Administration
Title : *Implementation Of Mobile National Health Insurance (Jkn) At Pasar Minggu Hospital In 2024*
Supervisor : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

The implementation of Mobile National Health Insurance (JKN) at Pasar Minggu Regional Hospital is a form of digitization of health services in improving the efficiency of access to services for BPJS Health participants. This study aims to examine and describe the implementation of the Mobile JKN application at Pasar Minggu Regional Hospital. This research uses a qualitative method with a descriptive approach with a focus on the three dimensions of program implementation according to Charles O. Jones, namely Organization, Interpretation, and Application (Implementation). The results showed that the implementation of Mobile JKN at RSUD Pasar Minggu has been running accordingly. However, the utilization rate of this application is still relatively low due to patient understanding of procedures, limited access to technology for the elderly, and technical problems in the application system. Analysis of the three dimensions of program implementation shows that the Application dimension still requires improvement and enhancement in terms of socialization of mobile jkn procedures and the application system itself. The other four dimensions have shown effective and efficient implementation of mobile jkn according to patient expectations. The conclusion of this study confirms that the implementation of Mobile JKN at Pasar Minggu Hospital has been running well through the fulfillment of service standards, employee knowledge, and collaboration between related parties and units that have a positive impact on improving the efficiency of health service administration.

Keywords: Program Implementation, Mobile JKN, and RSUD Pasar Minggu

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Konsep	19
2.2.1 Implementasi	19
2.2.2 Program	22
2.2.3 <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	23
2.2.3.1 Fitur-Fitur Mobile JKN	24
2.2.3.2 Cara Menggunakan Mobile JKN	26
2.3 Teori Implementasi Program	27
2.4 Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30

3.2 Penentuan Informan	31
3.3 Sumber Data	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	35
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	37
3.6.1 Lokasi Penelitian	37
3.6.2 Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	39
4.1.1 Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu	39
4.1.2 Dasar Hukum	40
4.1.3 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu	43
4.1.4 Tugas Pokok dan Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu	44
4.1.5 Sumber Daya Manusia	58
4.1.6 Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu	61
4.2 Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu	69
4.3 Hasil Pembahasan Implementasi <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah sakit Umum Daerah Pasar Minggu	80
4.3.1 Implementasi <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	80
4.3.2 Indikator Organisasi	82
4.3.3 Indikator Interpretasi	87
4.3.4 Indikator Aplikasi (Penerapan)	92
BAB V PENUTUP	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien BPJS Periode Tahun 2023-2024 RSUD Pasar Minggu	3
Tabel 1.2 Jumlah Pasien Pengguna Mobile JKN Periode 2023-2024	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran	29
Tabel 3.1 Penentuan Informan Penelitian	32
Tabel 3.2 Waktu Penelitian	38
Tabel 4.1 Jenis Pekerjaan Pegawai RSUD Pasar Minggu Tahun 2024	58
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai RSUD Pasar Minggu 2023-2024	58
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai RSUD Pasar Minggu Berdasarkan Jabatan Tahun 2023-2024	59
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai RSUD Pasar Minggu Berdasarkan Status Tahun 2023-2024	61
Tabel 4.5 Jumlah Pegawai RSUD Pasar Minggu Berdasarkan Struktur Jabatan Tahun 2024	61
Tabel 4.6 Total Ruang IGD Non-Covid RSUD Pasar Minggu	64
Tabel 4.7 Total Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu	66
Tabel 4.8 Total Ruang Rawat Inap Khusus RSUD Pasar Minggu	66
Tabel 4.9 Total Kamar Operasi Non-Covid RSUD Pasar Minggu	66
Tabel 4.10 Total Kamar Persiapan dan Pemulihan RSUD Pasar Minggu	66
Tabel 4.11 Fasilitas Diagnostik RSUD Pasar Minggu	67
Tabel 4.12 Fasilitas Penunjang Medis RSUD Pasar Minggu	67
Tabel 4.13 Waktu Penyelesaian	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung RSUD Pasar Minggu (Periode 2023-2024)	2
Gambar 1.2 Halaman Utama <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)... ..	6
Gambar 1.3 Ulasan Terkait <i>Mobile</i> JKN	10
Gambar 1.4 <i>Ratings</i> Terkait <i>Mobile</i> JKN	10
Gambar 2.1 Logo <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	24
Gambar 2.2 Halaman Utama <i>Mobile</i> JKN	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu	46
Gambar 4.2 SOP Alur Pendaftaran Pasien BPJS Baru	73
Gambar 4.3 SOP Alur Pendaftaran Pasien Lama BPJS	74
Gambar 4.4 SOP Alur Pendaftaran Pasien Baru Umum	75
Gambar 4.5 SOP Alur Pendaftaran Pasien Lama Umum	76
Gambar 4.6 Menu Info Ketersediaan Tempat Tidur di RSUD Pasar Minggu Dalam Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	81



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Wawancara	105
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	109
Lampiran 3 Surat Permohonan dan Informasi Data	133
Lampiran 4 Surat Persetujuan Pengambilan Data	134
Lampiran 5 Hasil Turnitin Skripsi	135
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara	136
Lampiran 7 Dokumentasi Pelayanan RSUD Pasar Minggu	143

