

**EFEKTIVITAS APLIKASI *MOBILE* JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM
PELAYANAN KESEHATAN DI BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
CABANG KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana dalam
Bidang Ilmu Pemerintahan



Oleh :

ELSA SOLEHAH

41183506200011

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Efektivitas Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
Dalam Pelayanan Kesehatan Di Badan Penyelenggara Jaminan
Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi

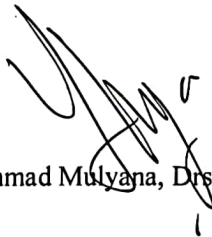
Penyusun : Elsa Solehah

NPM : 41183506200011

Bekasi, 18 Juli 2025

Menyetujui:

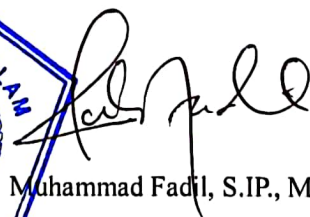
Pembimbing,



R. Achmad Mulyana, Drs., M.Si

Mengetahui

Ketua Program Studi



Muhammad Fadil, S.IP., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

Efektivitas Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Kesehatan Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Elsa Solehah

41183506200011



Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal: 18 Juli 2025

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan

Di Universitas Islam 45 Bekasi

Pada Tanggal: 18 Juli 2025

Dewan Penguji :

Ketua : Muhammad Fadil, S.IP., M.Si

Sekretaris : Yanto Supriyatno, Drs., M.Si

Anggota : 1. R. Achmad Mulyana, Drs., M.Si

2. Ainur Rofieq, S.IP., M.IP

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elsa Solehah

NPM 41183506200011

Judul Skripsi : Efektivitas Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Kesehatan Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi

Menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doctor) baik di Universitas Islam 45 Bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya yang dibimbing oleh Dosen Pembimbing Skripsi yang ditentukan Dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini terbebas dari :
 - a. Fabrikasi, yaitu tindakan membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yaitu mengarang, mencatat, dan atau mengumpulkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian;
 - b. Falsifikasi, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai dengan yang peneliti (pemalsuan hasil penelitian) yaitu manipulasi bahan peralatan atau proses mengubah atau tidak mencantumkan data sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara catatan penelitian;
 - c. Plagiarisme, yaitu pencurian gagasan, pemikiran proses, objek dan hasil penelitian dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian, dan atau naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan.
4. Dalam karya tulis ini tidak dapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam 45 Bekasi.

Bekasi, 18 Juli 2025



Elsa Solehah

NPM: 41183506200011

**EFEKTIVITAS APLIKASI *MOBILE* JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (JKN) DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN CABANG KOTA
BEKASI**

Elsa Solehah

elsaslh9@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam 45 Bekasi

ABSTRAK

Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan inovasi digital dari BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan dan informasi seputar Jaminan Kesehatan Nasional secara mandiri. Aplikasi ini belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh seluruh peserta JKN di Kota Bekasi. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya pengetahuan mengenai keberadaan aplikasi *Mobile* JKN, keterbatasan pemahaman dalam penggunaannya terutama bagi masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi, serta keterbatasan kepemilikan perangkat seperti *smartphone*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dalam pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi, serta menganalisis hambatan dan upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas aplikasi *Mobile* JKN dalam pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi dapat dikatakan masih belum efektif. Adapun hambatan yang paling sering muncul adalah kesulitan pada saat proses registrasi awal, seperti kode OTP yang tidak masuk, kesalahan atau data ganda pada nomor telepon dan NIK turut menjadi penghambat, kurangnya pemahaman bagi kalangan tertentu, serta kendala pada teknis sistem sehingga mengakibatkan efektivitas penggunaan aplikasi belum maksimal.

Kata Kunci: Efektivitas, *Mobile* JKN, BPJS Kesehatan

**THE EFFECTIVENESS OF THE NATIONAL HEALTH INSURANCE
MOBILE APPLICATION (JKN) IN HEALTH SERVICES AT THE SOCIAL
HEALTH INSURANCE ADMINISTRATOR BRANCH IN BEKASI CITY**

Elsa Solehah

elsaslh9@gmail.com

Study Program of Government Science, Faculty of Social Science, Political
Science Islamic University "45" Bekasi

ABSTRACT

The National Health Insurance (JKN) Mobile Application is a digital innovation from BPJS Health that aims to facilitate participants in accessing services and information regarding the National Health Insurance independently. This application has not been fully utilized by all JKN participants in Bekasi City. This is caused by a lack of knowledge about the existence of the Mobile JKN application, limited understanding in its use especially for communities that are less familiar with technology, and limitations in ownership of devices such as smartphones. This research aims to identify the effectiveness of the use of the Mobile JKN application in health services at the BPJS Health Branch in Bekasi City, as well as to analyze the barriers and efforts made to overcome these challenges. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through literature study, observation, interviews, and documentation. Based on the research findings, it can be concluded that the effectiveness of the Mobile JKN application in healthcare services at the BPJS Kesehatan Branch in Bekasi City can be considered not yet effective. The most common obstacles are difficulties during the initial registration process, such as OTP codes not being received, errors or duplicate data on phone numbers and NIK that serve as hindrances, a lack of understanding among certain groups, and technical system issues, which result in the effectiveness of application usage not being maximized.

Keywords: Effectiveness, Mobile JKN, BPJS Kesehatan

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Kami juga tidak lupa untuk mengucapkan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah mengangkat umat manusia dari masa ketidakpahaman menuju era yang kaya akan pengetahuan seperti yang kita nikmati saat ini. Hal ini memungkinkan kami untuk menyusun skripsi ini dengan judul “Efektivitas Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Kesehatan Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi” sebagaimana diharapkan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari banyaknya kekurangan yang ada, sehingga bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara moral, spiritual, maupun material, sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selain itu, penulis juga menyadari bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari semua pihak. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yanto Supriyatno, Drs., M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Islam 45 Bekasi.
2. M. Fadil, S. IP., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam 45 Bekasi.
3. R. Achmad Mulyana, M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam 45 Bekasi, yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Pihak BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi yang telah bersedia memberikan informasi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Kedua orang tua tercinta, Papa dan Mama, serta adik tercinta, yang selalu memberikan do'a dan perhatiannya kepada penulis. Terima kasih atas cinta, kesabaran, dan usaha yang diberikan selama penulis menjalani pendidikan ini, serta terima kasih atas segala dukungan yang tak pernah putus, atas kasih sayang yang tulus, dan atas segala pengorbanan dalam membesarkan penulis hingga sampai pada titik ini.
7. Risa Ayu Maulina dan Selvi Nanda Fatiah selaku sahabat penulis sejak masa seragam putih biru, yang selalu memberikan semangat, do'a, dukungan moral, dan selalu bersedia membantu penulis dalam segala hal. Meski kini kita disibukkan dengan urusan masing-masing, terima kasih karena tetap hadir dan telah menjadi saksi perjalanan hidup penulis hingga saat ini.
8. Cindi Kholila Supendi, yang selalu bersedia menemani penulis pada saat melakukan penelitian di lapangan dan menjadi partner dalam penyusunan skripsi, serta untuk setiap gebrakan yang dilewati. Terima kasih sudah meluangkan waktu dan tenaga untuk menemani, mendampingi, dan membantu penulis dalam setiap proses selama penyusunan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2020, yang memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaan selama proses masa perkuliahan.
10. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, yang telah berjuang sejauh ini dan memilih untuk tetap bertahan, bahkan ketika rasanya ingin menyerah. Untuk setiap waktu yang dilalui dengan rasa cemas, ragu, dan bertanya-tanya. Meskipun selalu ada saja kendala yang datang tanpa diundang dalam proses penyusunan skripsi ini, kamu tetap memilih untuk melangkah, menata ulang semangat, dan menyelesaikan perjalanan ini, meski jalannya terasa berat. Perjalanan ini bukan hanya tentang menyelesaikan sebuah tugas akademik, tetapi tentang bagaimana diri ini belajar untuk percaya, untuk tetap kuat, dan untuk terus maju meskipun proses kita tidak secepat orang lain. Apa pun yang terjadi, kamu layak untuk bahagia, kamu layak dihargai, kamu layak dirayakan, terutama oleh dirimu sendiri. Terima kasih ya, sudah tidak menyerah. Dan hari ini,

izinkan aku mengucapkan kepadamu: “Kamu hebat. *You did it, you made it trough, and I’m so proud of you*, Elsa.”

Sebagai penutup, peneliti berharap agar Allah SWT senantiasa memberikan karunia-Nya dan membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih terdapat sejumlah kekurangan, baik dalam aspek isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk perbaikan lebih lanjut. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi peneliti, tetapi juga bagi para pembacanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bekasi, 18 Juli 2025

Penulis

Elsa Solehah

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINILITAS SKRIPSI	2
LEMBAR PERSETUJUAN	3
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI	4
KATA PENGANTAR.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
MOTTO.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Signifikansi Penelitian	12
1.4.1 Signifikansi Akademik	12
1.4.2 Signifikansi Praktis	17
1.5 Sistematika Penulisan	17
BAB II KERANGKA TEORI.....	19
2.1 Pengertian Efektivitas.....	19
2.1.1 Aspek-Aspek Efektivitas	21

2.2 <i>E-Government</i>	22
2.3 Pelayanan Kesehatan	24
2.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	26
2.5 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	28
2.6 Aplikasi <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	31
2.7 Kerangka Pemikiran	34
2.8 Definisi Operasional	35
2.9 Asumsi Penelitian	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Paradigma Penelitian	39
3.1.1 Paradigma Konstruktivisme	39
3.2 Metode Penelitian.....	40
3.3 Desain Penelitian.....	41
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data.....	43
3.4.1 Teknik Perolehan Data	43
3.4.2 Teknik Perekrutan Informan	46
3.4.3 Teknik Analisis Data	48
3.5 <i>Goodness</i> dan <i>Quality Criteria</i> Penelitian (Uji Keabsahan Data)	49
3.5.1 Trustworthiness	49
3.5.2 Otentisitas	50
3.6 Waktu dan Tempat Penelitian.....	51
3.7 Jadwal Penelitian.....	51
3.8 Keterbatasan Penelitian.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Umum Kota Bekasi	53

4.1.1 Kondisi Geografis Kota Bekasi	53
4.1.2 Kondisi Demografis Kota Bekasi.....	55
4.2 Gambaran Umum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi.....	56
4.2.1 Visi dan Misi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi	57
4.2.2 Tugas dan Fungsi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi.....	58
4.2.3 Struktur Organisasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi.....	58
4.3 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	60
4.3.1 Efektivitas Aplikasi <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Kesehatan Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi.....	60
4.3.2 Faktor Penghambat Efektivitas Aplikasi <i>Mobile</i> JKN dalam pelayanan kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi.....	136
4.3.3 Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan Efektivitas Aplikasi <i>Mobile</i> JKN dalam Pelayanan Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi	143
BAB V KESIMPULAN.....	149
5.1 Kesimpulan	149
5.2 Saran	153
DAFTAR PUSTAKA	154
DAFTAR LAMPIRAN	161

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Peserta JKN dan Capaian Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Bekasi	7
Tabel 3. 1 Tabel Informan	46
Tabel 3. 2 Tabel Matriks.....	48
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian	51
Tabel 4. 1 Jumlah Kecamatan dan Kelurahan di Kota Bekasi	54
Tabel 4. 2 Perkembangan Penduduk Kota Bekasi 5 Tahun Terakhir	55
Tabel 4. 3 Matriks Hasil Wawancara Sub Indikator Pengetahuan Petugas dan Pengguna Terhadap Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	66
Tabel 4. 4 Matriks Hasil Wawancara Sub Indikator Sosialisasi Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	73
Tabel 4. 5 Matriks Hasil Wawancara Sub Indikator SOP Pegawai Dalam Membantu Peserta Menggunakan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	79
Tabel 4. 6 Matriks Penerapan Indikator Pemahaman Program	80
Tabel 4.7 Matriks Hasil Wawancara Sub Indikator Kemudahan Akses Dalam Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> oleh Semua Kalangan Masyarakat di Kota Bekasi.....	87
Tabel 4. 8 Matriks Hasil Wawancara Sub Indikator Cara Aplikasi <i>Mobile JKN</i> bisa Mencapai Target yang Diinginkan.....	92
Tabel 4. 9 Matriks Penerapan Indikator Tepat Sasaran.....	93
Tabel 4. 10 Matriks Hasil Wawancara Sub Indikator Ketepatan Waktu Dalam Mengakses Layanan Kesehatan Melalui Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	99
Tabel 4.11 Matriks Hasil Wawancara Sub Indikator Kecepatan dalam Penanganan dan Penyelesaian Masalah Jika Ada Keluhan Pengguna dalam Mengakses Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	105
Tabel 4. 12 Matriks Penerapan Indikator Tepat Waktu.....	106
Tabel 4. 13 Matriks Hasil Wawancara Sub Indikator Pencapaian Tujuan Program Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	112

Tabel 4. 14 Matriks Hasil Wawancara Sub Indikator Sarana dan Prasarana dalam Mendukung Penerapan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	117
Tabel 4. 15 Matriks Penerapan Indikator Tercapainya Tujuan.....	118
Tabel 4. 16 Matriks Hasil Wawancara Sub Indikator Dampak/Perubahan Nyata dalam Pelayanan Sejak Adanya Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	125
Tabel 4. 17 Matriks Hasil Wawancara Sub Indikator Pengembangan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	130
Tabel 4. 18 Matriks Penerapan Perubahan Nyata.....	131
Tabel 4. 19 Rekapitulasi 5 (lima) Indikator Penelitian Efektivitas Aplikasi <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Kesehatan Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi.....	133
Tabel 4. 20 Matriks Analisis Faktor Penghambat Efektivitas Aplikasi <i>Mobile</i> JKN dalam Pelayanan Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi.....	139
Tabel 4. 21 Matriks Analisis Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Efektivitas Aplikasi <i>Mobile</i> JKN dalam Pelayanan Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi	146

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Fitur Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	32
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4. 1 Peta Kota Bekasi.....	53
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Bekasi.....	60