

**KAJIAN PENERAPAN APLIKASI MOBILE JKN UNTUK  
“MENGUPDATE” DATA PESERTA PADA BPJS  
KESEHATAN CABANG MANADO  
SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen ( S.Tr.M)  
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

**Oleh :**

**ANGELICA PAENDONG**

**NIM : 18053115**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
2022**

## DAFTAR ISI

Hal

HALAM AN JUDUL.....	ii
ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
MOTTO .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xxi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Fokus Dan Subfokus Penelitian.....	7
1.3.1 Fokus.....	7
1.3.2 Subfokus .....	8
1.4 Pembatasan Masalah .....	9
1.5 Rumusan Masalah .....	9
1.6 Tujuan Dan Manfaat .....	9
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11

2.1.1 Penerapan .....	11
2.1.2 Sistem.....	11
2.1.3 Informasi .....	11
2.1.4 Sistem Informasi .....	12
2.1.5 Aplikasi .....	12
2.1.6 Aplikasi Mobile JKN .....	12
2.1.7 Mengupdate Data .....	13
2.1.8 Peserta .....	13
2.1.9 Pelayanan .....	14
2.1.10 Sosialisasi.....	14
2.1.11 Fitur.....	15
2.2 Kerangka Teoritik .....	17
2.3 Penelitian Terdahulu .....	18
2.4 Alur Pikir .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	23
3.2 LATAR PENELITIAN.....	23
3.3 Metode Dan Jenis Penelitian.....	24
3.4 Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.4.1 Jenis Data .....	25
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Prosedur Analisa Data.....	27
3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data .....	29
3.6.1 Credibility .....	30
3.6.2 Transferability.....	31
3.6.3 Dependability .....	32
3.6.4 Confirmability.....	32
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>33</b>

4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	33
4.1.1 Sejarah BPJS Kesehatan .....	33
4.1.2 Informasi BPJS Kantor Wilayah Provinsi Sulawesi Utara .....	36
4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	38
4.3 Bidang Usaha .....	38
4.4 Struktur Organisasi BPJS dan Sumber Daya Kesehatan Cabang Manado ....	39
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
5.1 Gambaran Subjek dan Informan Penelitian .....	44
5.1.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	44
5.1.2 Gambaran Objek Penelitian .....	44
5.2 Hasil Temuan Penelitian .....	45
5.2.1 Sub Fokus 1.....	46
5.2.2 Sub Fokus 2.....	47
5.2.3 Sub Fokus 3.....	48
5.2.4 Sub Fokus 4.....	49
5.2.5 Sub Fokus 5.....	50
5.2.6 Sub Fokus 6.....	51
5.2.7 Sub Fokus 7.....	52
5.3 Hasil Reduksi Data .....	69
5.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
5.4 Implementasi Temuan Penelitian .....	79
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
6.1 Kesimpulan .....	84
6.2 Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi dan telekomunikasi adalah suatu pencapaian yang bermanfaat di zaman sekarang, karena mempermudah dalam proses kehidupan manusia. Dunia informasi saat ini tidak bisa jauh dari teknologi. Penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi oleh manusia menjadikan perkembangan teknologi semakin lama semakin terarah dan menunjukkan perkembangan yang signifikan sesuai dengan waktu yang berjalan dan ketertarikan manusia dalam menggunakannya. Di era saat ini yaitu era digitalisasi hampir semua masyarakat di dunia salah satunya Indonesia sudah merasakan dan menikmati perkembangan teknologi. Salah satu bentuk perkembangan teknologi adalah melalui komunikasi. Komunikasi dulunya membutuhkan waktu yang relatif lama dalam proses penyampaiannya, tapi sekarang dengan perkembangan teknologi segala sesuatunya menjadi sangat cepat.

Perkembangan teknologi, informasi dan telekomunikasi sudah banyak tersebar ke berbagai bagian, salah satunya bagian kesehatan. Bagian kesehatan berperan penting dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawab kepada peserta yang membutuhkan layanan. Peran teknologi dalam dunia kesehatan termasuk hal yang sangat penting terutama dalam meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan kesehatan. Disaat tengah berkembangnya teknologi informasi dan telekomunikasi muncul pula pandemi Covid-19 yang menyerang dunia termasuk Negara kita yaitu

Indonesia. Hal ini yang membuat peran teknologi semakin ditunjukkan dengan sangat baik bahkan ada yang sampai membuat/menciptakan teknologi yang baru. Seperti halnya bagian industri dan perdagangan yang sudah menciptakan inovasi-inovasi baru, bagian kesehatan pun tidak mau kalah, mereka mencari inovasi-inovasi baru dalam mengantisipasi dan meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan, salah satunya adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan sebagai suatu instansi usaha dalam bidang jasa berupa pelayanan yang dimiliki oleh negara, yang diberikan tugas dan tanggung jawab oleh pemerintah untuk melaksanakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Dalam pelaksanaannya BPJS bertujuan untuk menjadikan terselenggaranya pemberian jaminan dan tercapainya kebutuhan dasar hidup dalam hal ini kesehatan, yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarga dalam pelaksanaannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta, BPJS sudah memperbesar jaringan dalam hal ini bekerjasama dengan banyak pihak untuk meningkatkan ketepatan dalam memuat data-data peserta, seperti Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Tenaga Kerja dalam hal ini instansi terkait, Pihak Jamsostek, Kepolisian Negara RI, pemerintah daerah, dan universitas yang ada. Ini bertujuan agar data yang dimasukkan peserta sesuai dengan data instansi lain, dan jika berbeda bisa dilakukan pembaharuan data agar terhindar dari data yang ganda atau sudah kadaluarsa. Dalam mengikuti era saat ini yaitu era digitalisasi dan kerjasama yang telah dibuat, pihak BPJS Kesehatan mencari cara dan membuat sebuah inovasi yang baru dengan melihat situasi kondisi yang ada, tetapi tetap berpusat dalam

meningkatkan kualitas layanan yang sudah terbentuk dengan baik. Oleh sebab itu dalam mempertahankan kualitas layanan yang sudah dibangun, BPJS Kesehatan membuat suatu sarana baru yaitu sistem layanan yang menggunakan teknologi yang memiliki manfaat besar yaitu Aplikasi Mobile JKN.

Mobile JKN merupakan aplikasi yang dapat dicari dan diunduh melalui smartphone lewat playstore ataupun appstore. Melalui aplikasi ini layanan dan informasi penting peserta dapat di akses dalam satu pengaturan. Aplikasi Mobile JKN memudahkan peserta mendapatkan informasi dan layanan. Aplikasi Mobile JKN adalah sistem layanan tanpa tatap muka yang menggunakan teknologi untuk memberikan fasilitas kepada peserta dalam memperoleh informasi dan layanan administrasi kepesertaan yang berhubungan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Di dalam Aplikasi Mobile JKN terdapat beberapa fitur layanan yang memiliki manfaat yang besar karena mempermudah dalam proses penggunaan dan pemenuhan kebutuhan peserta. Fitur-fitur yang ada difungsikan untuk mendapatkan informasi dan memperbarui data peserta. Mobile JKN dikelola oleh pihak BPJS Kesehatan sebagai pembuat layanan dan peserta sebagai orang yang mengakses layanan informasi. Dalam menciptakan sebuah teknologi perlu adanya dukungan dan keterlibatan dalam hal ini penerimaan badan atau individu dalam penggunaannya. Akan tetapi tidak semua teknologi dapat diterima karena proses penerimaan teknologi membutuhkan waktu dan penyesuaian. Karena itu berhasilnya teknologi yang dibuat ditentukan oleh pengguna yang menggunakan, karena suatu sistem dibuat untuk dipakai artinya menghasilkan manfaat dari sesuatu yang dihasilkan. Dalam

penggunaan sistem berbasis teknologi, penerimaan diri dalam menggunakannya sangat diperlukan karena ketika diri dan hati kita mau menerima akan timbul niat atau kemauan untuk menggunakan teknologi, karena penggunaan teknologi tidak instant tapi perlu pembelajaran yang signifikan dan itu muncul ketika memiliki kemauan di dalam diri. Prosedur penggunaan Aplikasi Mobile JKN, manfaat penggunaan fitur layanan, dan apa saja informasi yang ada didalamnya harus diberitahukan secara rinci agar peserta bisa mendapatkan informasi dengan baik. Penggunaan fitur di dalam aplikasi Mobile JKN ini selain menjadi layanan informasi untuk peserta diharapkan juga dapat mengurangi peserta untuk datang ke kantor BPJS Kesehatan. Model modifikasi tantangan yang paling umum adalah penerimaan kualitas, yang terdiri dari tiga komponen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

Fitur adalah suatu identitas dari sebuah elektronik yang memiliki karakter khusus yang tersedia untuk digunakan. Fitur dibuat tentunya memiliki fungsi dan tujuan. Salah satu fungsi dari Fitur di dalam Aplikasi Mobile JKN adalah untuk memperbaharui data peserta yang sudah ada dengan data peserta yang baru. Peserta harus menggunakan Aplikasi ini agar dapat "*mengupdate*" data, berarti *mengupdate* kembali sesuai kondisi yang ada. Perubahan data peserta penting untuk dilakukan, karena sistem dalam hal ini Aplikasi Mobile JKN akan menampung data peserta, dan akan diganti datanya ketika peserta meminta untuk diperbaharui barulah sistem akan bekerja sesuai prosedurnya. Perubahan data peserta lewat aplikasi akan secara otomatis *terupgrade* di sistem lain karena adanya kerjasama yang signifikan. Dalam penggunaannya Aplikasi Mobile JKN memperlihatkan perkembangan yang sangat

signifikan. Selain Manado BPJS Kesehatan Cabang Manado memimpin beberapa Kantor BPJS di beberapa daerah baik Kabupaten maupun Kota, seperti Kabupaten Minahasa Utara, Kota Bitung, Kabupaten Sangihe, Kabupaten Kep. Sitaro, dan Kabupaten Talaud. Dapat dilihat pada tabel 1.1 menunjukkan data penggunaan aplikasi mobile JKN dari setiap Kabupaten Kota dari Bulan Januari-Mei Tahun 2022. Tabelnya sebagai berikut :

Tabel 1.1 Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dari Bulan Januari – Mei 2022

Registrasi Mobile JKN									
Dati II	Target s.d Desember 2022	Capaian s.d Januari 2021	Capaian s.d Januari 2022	Capaian s.d Mei 2022	Δ (Selisih)		Pertumbuhan		Prosentase Capaian Registrasi
					Jan 2021 - Mei 2022	Jan 2022 - Mei 2022	Jan 2021 - Mei 2022	Jan 2022 - Mei 2022	
1	2	3	4	5	6=5-3	7=5-4	8=5/3-1	9=5/4-1	10=5/2
Kota Manado	55.315	47.820	51.718	54.504	6.684	2.786	13,98%	5,39%	98,53%
Kab. Minahasa Utara	16.315	12.668	13.760	14.590	1.922	830	15,17%	6,03%	89,43%
Kota Bitung	13.825	10.731	11.574	12.167	1.436	593	13,38%	5,12%	88,01%
Kab. Sangihe	3.700	2.317	2.627	2.752	435	125	18,77%	4,76%	74,38%
Kab. Kepl. SITARO	2.700	1.435	1.667	1.768	333	101	23,21%	6,06%	65,48%
Kab. Talaud	2.500	1.220	1.518	1.641	421	123	34,51%	8,10%	65,64%
<b>Total KC Manado</b>	<b>94.355</b>	<b>76.191</b>	<b>82.864</b>	<b>87.422</b>	<b>11.231</b>	<b>4.558</b>	<b>14,74%</b>	<b>5,50%</b>	<b>92,65%</b>

Sumber Data: BPJS Kesehatan Cabang Manado Tahun 2022

Masalah-masalah yang sering terjadi dalam penggunaan aplikasi mobile JKN lewat fitur layanan peserta adalah system/jaringan yang sewaktu-waktu bisa bermasalah atau buruk. Jaringan dalam penggunaan aplikasi ini dibutuhkan untuk proses login atau register oleh peserta. Ketika jaringan yang ada tidak stabil maka aplikasi tidak akan terbuka dan proses login akan terhambat. Yang kedua data yang dimasukkan ke

dalam aplikasi oleh peserta tidak sesuai dengan data yang dimiliki pihak BPJS. Ketidaksesuaian data yang dimasukkan oleh peserta dan data yang sudah ada di pihak BPJS biasanya karena peserta telah memasukkan data seperti nomor telepon dan memasukkannya kembali dengan nomor telepon yang berbeda, sehingga datanya tidak bisa terbaca dan membuat proses login ataupun register mengalami hambatan. Selanjutnya kurangnya antusias peserta dalam *mengupdate* data kepesertaan. Antusias peserta dibutuhkan agar pemenuhan kebutuhan informasi berjalan lancar. Kurangnya pengetahuan dalam penggunaan aplikasi karena biasanya kurang informasi dari pihak BPJS tapi juga bisa karena rasa malas dari peserta dalam mencari tahu dan menggunakannya. Permasalahan-permasalahan ini memunculkan kekhawatiran akan keberlangsungan penerapan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN pada masa yang akan datang. Berdasarkan hasil riset yang penulis lakukan pada saat magang, Penulis menemukan adanya manfaat yang besar di dalam aplikasi Mobile JKN sebagai alat yang memudahkan peserta dalam *mengupdate* data peserta karena memiliki efektivitas dan efisiensi waktu, namun penulis juga menemukan masalah seperti yang diuraikan diatas. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang fenomena atau masalah yang terjadi. Berdasarkan fakta di lapangan maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Kajian Penerapan Aplikasi Mobile JKN Untuk *“Mengupdate”* Data Peserta Pada BPJS Kesehatan Cabang Manado”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Di era digitalisasi saat ini dengan mengikuti perkembangan zaman yang sudah semakin canggih dan berteknologi tinggi, kita sebagai individu/instansi sebaiknya ikut berproses bersama-sama dalam pengembangan informasi berbasis teknologi. Setiap tantangan yang akan dihadapi pastinya akan bisa dilewati agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang ada pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado adalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya antusias dari peserta dalam memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN dengan kemudahan yang sudah disediakan.
2. Sistem atau Jaringan yang bermasalah, sehingga peserta tidak dapat mengakses aplikasi Mobile JKN dan dirasa membuang waktu.
3. Peserta lebih memilih datang langsung ke kantor untuk melakukan layanan karena dirasa lebih cepat dalam pengurusan administrasinya.
4. Data Peserta yang ada di Kantor BPJS Kesehatan tidak sesuai dengan data yang dimiliki peserta JKN.

## **1.3 Fokus Dan Subfokus Penelitian**

### **1.3.1 Fokus**

Fokus penelitian adalah sebuah acuan yang harus difokuskan dari tujuan penelitian yang sementara dikerjakan dan merupakan poin penting dari penelitian itu

sendiri. Fokus penelitian adalah sebuah pusat penelitian. Berdasarkan uraian dan identifikasi masalah, yang menjadi fokus penelitian ini adalah Penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

### **1.3.2 Subfokus**

Subfokus dalam penelitian ini adalah fitur-fitur di dalam Aplikasi Mobile JKN, yaitu sebagai berikut :

1. Sub Fitur Ketersediaan Tempat Tidur
2. Sub Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean)
3. Sub Fitur Konsultasi Dokter
4. Sub Fitur Pengaduan Layanan JKN
5. Sub Fitur Perubahan Data Peserta
6. Sub Fitur Skrining Riwayat Kesehatan
7. Sub Fitur Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB)

#### **1.4 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah adalah ruang lingkup masalah atau upaya membatasi masalah yang terlalu luas sehingga penelitian lebih fokus untuk dilakukan. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah fitur-fitur di dalam Aplikasi Mobile JKN, dalam hal ini penulis membatasi sebanyak tujuh fitur.

#### **1.5 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah yang ditemui, maka rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian adalah :

1. Apakah penerapan aplikasi mobile JKN penting dalam melakukan perubahan data peserta?
2. Apa saja manfaat fitur-fitur di dalam aplikasi Mobile JKN bagi peserta?
3. Upaya apa yang perlu dilakukan dalam mengembangkan Aplikasi Mobile JKN?

#### **1.6 TUJUAN DAN MANFAAT**

##### **1. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat pada uraian di atas, maka penulis menetapkan tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pentingnya penerapan aplikasi Mobile JKN dalam melakukan perubahan data peserta.
2. Untuk mengetahui apa saja manfaat fitur-fitur di dalam aplikasi Mobile JKN bagi peserta.

3. Untuk mengetahui upaya yang perlu dilakukan dalam mengembangkan Aplikasi Mobile JKN.

## 2. Manfaat

### 1) Manfaat bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan, wawasan penulis, serta menambah pengalaman. Penulis juga dapat belajar dalam menganalisis masalah dan hasil terhadap penerapan aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan dalam *mengupdate* data peserta pada BPJS Kesehatan Cabang Manado.

### 2) Manfaat bagi Akademik

Penelitian ini dapat bermanfaat serta menjadi pedoman pustaka atau referensi sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Aplikasi Mobile JKN dalam *mengupdate* data peserta.

### 3) Manfaat bagi Perusahaan/Instansi

Penelitian ini dapat bermanfaat dengan membantu untuk memberikan informasi dan ikut berkontribusi dalam mengatasi hambatan yang berhubungan dengan penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam *mengupdate* data peserta pada BPJS Kesehatan Cabang Manado.

