



**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNA PROGRAM *MOBILE*
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI BADAN
PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
CABANG SEMARANG**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan S-1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

ADAM ADI PAMUNGKAS

14030117140081

PROGRAM STUDI SARJANA S-1 ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Adam Adi Pamungkas
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030117140081
3. Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 10 Juli 1999
4. Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Pesona Cilebut 2 Blok ib 11 No. 6
Sukaraja, Kab. Bogor, 16711

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:

**Analisis Efektivitas Pengguna Program Mobile Jaminan Kesehatan Nasional
di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Semarang**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 3 Agustus 2022
Pembuat Pernyataan,



Adam Adi Pamungkas
NIM. 14030117140081

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Pengguna Program Mobile Jaminan Kesehatan Nasional di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Semarang
Nama Penyusun : Adam Adi Pamungkas
NIM : 14030117140081
Program Studi : S1 Administrasi Publik

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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 Diponegoro.

Semarang, 29 September 2022

Dekan,

Wakil Dekan 1,

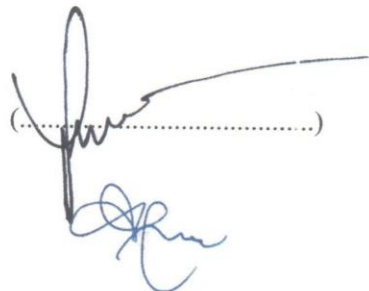


Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP.
NIP. 196408271990011001

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum

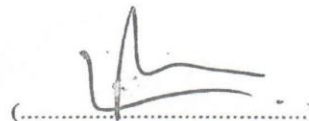


2. Dr. Dra. Augustin. Rina Herawati, M.Si

(.....)

Dosen Penguji:

1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT



HALAMAN MOTTO

“Man jadda wajada”

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah [94]: 5)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang berperan dalam kesuksesan skripsi ini, khususnya untuk:

- 1. Kedua orang tua dan kakak saya yang tidak pernah putus memberikan doa, dukungan, dan kepercayaan kepada saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.*
- 2. Segenap dosen, karyawan, dan civitas akademika Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.*
- 3. Sahabat, another support system, serta teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.*
- 4. Almamater*

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNA PROGRAM *MOBILE*
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI BADAN
PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL KESEHATAN CABANG
SEMARANG

Abstrak

Program *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional merupakan aplikasi bagi peserta BPJS Kesehatan untuk memberikan informasi penting dan layanan terpadu agar dapat memudahkan peserta dalam mengakses fasilitas kesehatan. Program *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional pada BPJS Cabang Semarang senantiasa perlu dianalisis untuk mengkaji bagaimana efektivitas aplikasi tersebut kepada pengguna. Diketahui, bahwa kepuasan pengguna, partisipasi pengguna, kebutuhan pengguna, dan pemeliharaan aplikasi belum sepenuhnya efektif pada aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengguna program *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Cabang Semarang. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian ini, yaitu sebagai berikut: (1) indikator ketepatan sasaran program memiliki nilai rata-rata sebesar 4,00 sehingga dikatakan efektif, (2) indikator sosialisasi program memiliki nilai rata-rata sebesar 3,89 sehingga dikatakan efektif, (3) indikator tujuan program memiliki nilai rata-rata sebesar 4,09 sehingga dikatakan efektif, dan (4) indikator pemantauan program memiliki nilai rata-rata sebesar 3,89 sehingga dikatakan efektif maka secara keseluruhan penelitian ini adalah efektif. Saran dari penelitian ini adalah perlu dilakukan peningkatan pelayanan, sosialisasi, pemeliharaan aplikasi, dan optimalisasi fitur yang tersedia.

Kata kunci: Efektivitas, *Mobile* JKN, BPJS Kesehatan Cabang Semarang

**ANALYSIS OF THE NATIONAL HEALTH INSURANCE MOBILE USER
EFFECTIVENESS PROGRAM AT THE SEMARANG BRANCH OF THE
SOCIAL SECURITY HEALTH IMPLEMENTATION AGENCY**

Abstract

Mobile JKN programme is an application for BPJS health participants to provide important information and integrated services to make it easier for participants to access health facilities. Mobile JKN programme at BPJS Semarang Branch always needs to be analyzed to assess how effective the application is to users. It is known that user satisfaction, user participation, user needs, and application maintenance have not been fully effective on the Mobile JKN application. This study aims to analyze the effectiveness of users of the Mobile JKN program at BPJS Kesehatan Semarang Branch. This research method is quantitative research with data collection techniques using questionnaires. Based on the results of this study, which are as follows: (1) the indicator of the accuracy of the programme targets has an average value of 4.00 so it is said to be effective, (2) the indicator of programme socialization has an average value of 3.89 so that it is said to be effective, (3) programme objective indicators have an average value of 4.09 so that it is said to be effective, and (4) programme monitoring indicators have an average value of 3.89 so that it is said to be effective, overall this research is effective. Suggestions from this study are that it is necessary to improve services, socialize, maintain applications, and optimize available features.

Keywords: Effectiveness, Mobile JKN, BPJS Kesehatan Branch Semarang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat Menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Efektivitas Pengguna Program Mobile Jaminan Kesehatan Nasional di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Semarang”. Adapun penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) di Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan penelitian dari awal hingga proses akhir penelitian ini banyak mendapatkan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Kepala Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Kepala Prodi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro sekaligus dosen wali dan dosen penguji yang memberikan saran dan masukan dalam skripsi ini.
4. Ibu Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing, memberikan masukan serta arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Dra. A. Rina Herawati, M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, memberikan masukan serta arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Pihak BPJS Kesehatan Cabang Semarang yang telah membantu penulis dalam memperoleh data-data.
7. Orang tua penulis, Bapak Adi Budoyo dan Ibu Sri Rahayu yang telah memberikan do'a serta dukungan moral dan materi sejak penulis lahir hingga saat ini.

8. Kakak penulis, Mas Bimo Aditama yang selalu mendukung dan memberikan nasihat kepada penulis.
9. Renna Rachmadyaningrum, *another support system* penulis yang sudah membantu serta selalu memberikan semangat kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Kost Sahabat Lantai 2 (Adit, Ronan, Faiz, Bahri, Kibob, Bastiar, Varrel, Ojan, dan Ditto) yang telah menjadi tempat bercerita, berkeluh kesah, dan bersenda gurau setiap harinya.
11. Keluarga MERAH BIRU dan *especially* bestim mikat 2019 (Renna, Ojin, Laras, Dinda, Tavida, Ivy, Bastiar, Ojan, dan Ronan) untuk segala kebersamaannya yang indah dan buruk selama satu tahun kepengurusan.
12. *Broken home's family* (Umi, Renna, Adit, Oco, Aldy, Kevin) yang selalu menjadi tempat berbagi suka maupun duka selama dibangku perkuliahan.
13. Keluarga Administrasi Publik angkatan 2017 atas kenangan dan pengalamannya selama berada di perantauan.
14. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Semarang, 3 Agustus 2022

Penulis,



Adam Adi Pamungkas

NIM. 14030117140081

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitan.....	13
1.5 Kerangka Teori.....	14
1.5.1 Penelitian Terdahulu	14
1.5.2 Administrasi Publik.....	23
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik.....	24
1.5.3.1 Paradigma New Public Service (NPS).....	27
1.5.4 Manajemen Publik.....	29
1.5.5 <i>E-government</i>	31
1.5.6 Efektivitas.....	33
1.5.7 Pelayanan Publik	35
1.5.8 Inovasi Pelayanan Publik	37
1.5.9 Kerangka Pemikiran Penelitian	40
1.6 Definisi Konsep.....	41

1.7	Definisi Operasional.....	42
1.8	Metode Penelitian.....	43
1.8.1	Tipe Penelitian.....	43
1.8.2	Populasi dan Sampel	44
1.8.2.1	Populasi	44
1.8.2.2	Sampel.....	45
1.8.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	45
1.8.4	Jenis dan Sumber Data	47
1.8.4.1	Jenis Data	47
1.8.4.2	Sumber data.....	47
1.8.5	Skala Pengukuran.....	48
1.8.6	Teknik Pengumpulan Data	49
1.8.7	Instrumen Penelitian.....	50
1.8.7.1.	Uji Validitas	50
1.8.7.2.	Uji Reliabilitas	50
1.8.8	Teknik Analisis	51
 BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....		 53
2.1	Profil Kota Semarang	53
2.1.1	Visi dan Misi	54
2.1.2	Kondisi Geografis	55
2.2	Profil Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Semarang	56
2.2.1	Visi dan Misi	57
2.2.2	Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	58
2.2.2.1	Tugas	58
2.2.2.2	Fungsi.....	59
2.3	Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	59

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.1.1 Uji Validitas	61
3.1.2 Uji Reliabilitas.....	63
3.2 Profil Responden	64
3.3 Deskripsi Efektivitas <i>Mobile JKN</i>	70
3.3.1 Penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> di mana saja tanpa adanya batasan waktu	70
3.3.2 Kehadiran aplikasi <i>Mobile JKN</i> membantu pengguna.....	71
3.3.3 Anggota keluarga yang lain juga menggunakan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	72
3.3.4 Pengguna puas dengan kehadiran aplikasi <i>Mobile JKN</i>	74
3.3.5 BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang sudah menyampaikan informasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> dengan baik	75
3.3.6 Pengguna dimudahkan saat registrasi dan mengoperasikan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	76
3.3.7 Pengguna memahami fitur-fitur yang tersedia di aplikasi <i>Mobile JKN</i>	77
3.3.8 Sosialisasi penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> sudah optimal melalui media sosial.....	78
3.3.9 Sosialisasi penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> sudah optimal melalui portal berita online	79
3.3.10 Pengguna mengetahui manfaat yang diberikan oleh aplikasi <i>Mobile JKN</i>	80
3.3.11 Adanya aplikasi <i>Mobile JKN</i> dapat memudahkan anda dalam mengakses pelayanan kesehatan	81
3.3.12 Implementasi aplikasi <i>Mobile JKN</i> di lapangan sudah sesuai dengan tujuan dibentuknya program, yaitu memudahkan pengguna dalam mengakses pelayanan kesehatan	82
3.3.13 Kebutuhan kesehatan anda terpenuhi dengan adanya aplikasi <i>Mobile JKN</i>	83
3.3.14 Aplikasi <i>Mobile JKN</i> membuat pelayanan kesehatan yang diberikan kepada anda menjadi cepat.....	84
3.3.15 Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi <i>Mobile JKN</i> sesuai dengan harapan anda	86
3.3.16 Adanya aplikasi <i>Mobile JKN</i> , antrean yang ada di kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang menjadi berkurang	87

3.3.17	Aplikasi <i>Mobile</i> JKN dapat berjalan dengan baik tanpa adanya error	88
3.3.18	Fitur dalam aplikasi <i>Mobile</i> JKN perlu ditambah dan diperbaharui sesuai dengan perkembangan zaman	89
3.3.19	Keluhan yang anda sampaikan pada aplikasi <i>Mobile</i> JKN ditindak dan diproses secara cepat dan tepat oleh BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang	90
3.3.20	Aplikasi <i>Mobile</i> JKN sesuai dengan keinginan anda dalam membutuhkan pelayanan yang mudah, cepat, dan tepat	92
3.4	Analisis Efektivitas Pengguna Program <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Kota Semarang	93
BAB IV PENUTUP		98
4.1	Kesimpulan.....	98
4.2	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA		102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Kota Semarang	10
Tabel 1.2 Keluhan Pelanggan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	10
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 1.4 Penafsiran Tanggapan	52
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i>	61
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i>	64
Tabel 3.3 Penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> di mana saja tanpa adanya batasan waktu	71
Tabel 3.4 Kehadiran aplikasi <i>Mobile JKN</i> membantu pengguna	72
Tabel 3.5 Anggota keluarga yang lain juga menggunakan aplikasi <i>Mobile JKN</i> . 73	
Tabel 3.6 Pengguna puas dengan kehadiran aplikasi <i>Mobile JKN</i>	74
Tabel 3.7 BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang sudah menyampaikan informasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> dengan baik	75
Tabel 3.8 Pengguna dimudahkan saat registrasi dan mengoperasikan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	76
Tabel 3.9 Pengguna memahami fitur-fitur yang tersedia di aplikasi <i>Mobile JKN</i> 77	
Tabel 3.10 Sosialisasi penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> sudah optimal melalui media sosial	78
Tabel 3.11 Sosialisasi penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> sudah optimal melalui portal berita online.....	79
Tabel 3.12 Pengguna mengetahui manfaat yang diberikan oleh aplikasi <i>Mobile JKN</i>	80
Tabel 3.13 Adanya aplikasi <i>Mobile JKN</i> dapat memudahkan anda dalam mengakses pelayanan kesehatan.....	81
Tabel 3.14 Implementasi aplikasi <i>Mobile JKN</i> di lapangan sudah sesuai dengan tujuan dibentuknya program, yaitu memudahkan pengguna dalam mengakses pelayanan kesehatan.....	82
Tabel 3.15 Kebutuhan kesehatan anda terpenuhi dengan adanya aplikasi <i>Mobile JKN</i>	84
Tabel 3.16 Aplikasi <i>Mobile JKN</i> membuat pelayanan kesehatan yang diberikan kepada anda menjadi cepat.....	85

Tabel 3.17 Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi <i>Mobile JKN</i> sesuai dengan harapan anda	86
Tabel 3.18 Adanya aplikasi <i>Mobile JKN</i> , antrean yang ada di kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang menjadi berkurang	87
Tabel 3.19 Aplikasi <i>Mobile JKN</i> dapat berjalan dengan baik tanpa adanya error	88
Tabel 3.20 Fitur dalam aplikasi <i>Mobile JKN</i> perlu ditambah dan diperbaharui sesuai dengan perkembangan zaman	90
Tabel 3.21 Keluhan yang anda sampaikan pada aplikasi <i>Mobile JKN</i> ditindak dan diproses secara cepat dan tepat oleh BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang	91
Tabel 3.22 Aplikasi <i>Mobile JKN</i> sesuai dengan keinginan anda dalam membutuhkan pelayanan yang mudah, cepat, dan tepat	92
Tabel 3.23 Rekapitulasi Jawaban Responden	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	40
Gambar 2.1 Peta Kota Semarang	54
Gambar 2.2 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang	57
Gambar 2.3 Tampilan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	60
Gambar 3.1 Jenis Kelamin Responden	65
Gambar 3.2 Usia Responden.....	66
Gambar 3.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	67
Gambar 3.4 Jenis Pekerjaan Responden	68
Gambar 3.5 Lama Responden Menggunakan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuisisioner	107
Lampiran 2. Lembar Jawaban Responden	110
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	114
Lampiran 4. Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian	115