

SKRIPSI
TRANSFORMASI DIGITAL BPJS KESEHATAN
DALAM PROGRAM MOBILE JKN

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai syarat mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos)



UNIVERSITAS
BAKRIE

Fani Anita

1191004061

PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA 2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Penelitian yang disusun oleh penulis dengan mengangkat tema layanan kesehatan dalam fenomena transformasi digital terhadap aplikasi mobile JKN dengan menggunakan metode kualitatif dan dibantu melalui uji validitas dan uji asumsi agar kemudian mendapatkan hasil penelitian yang valid dan kredibel, sehingga hasil penelitian mampu dipertanggungjawabkan oleh penulis. Sementara itu, hasil penelitian yang telah teruji ini, kemudian penulis persembahkan untuk dapat dijadikan indikator evaluasi dan monitoring oleh pemerintah dan pihak instansi terkait agar dapat meningkatkan kualitas ketenagakerjaan dan layanan. Selain itu juga, penulis mempersembahkan hasil penelitian ini untuk dapat menjadi sumber bacaan atau referensi dalam dunia akademisi di bidang Ilmu Sosial dalam Program Studi Ilmu Politik. Begitulah sekiranya pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenar-benarnya, agar kemudian dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 31 Agustus 2023

Yang menyatakan



(Fani Anita)

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Fani Anita
NIM : 1191004061
Program Studi : Ilmu Politik
Fakultas : Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Transformasi Digital BPJS Kesehatan

Dalam Program Mobile JKN

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik pada Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Asmiati Abdul Malik , S.Kom, S.Ip, MA. (*Asmiati A Malik*)

Penguji 1 : Insan Harapan, S.Sos., M.AP. (*Insan Harapan*)

Penguji 2 : Bani Pamungkas, SH., M.Si., MPA. (*Bani Pamungkas*)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 31 Agustus 2023

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT dan tidak lupa saya sanjungkan shalawat serta salam kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari masa kegelapan menuju masa terang benderang, karena berkat rahmat dan karunia-Nya saya mampu menyusun skripsi penelitian terkait transformasi digital BPJS Kesehatan dalam program Mobile JKN. Menjadi suatu kebanggaan bagi diri saya untuk mendapatkan kesempatan menulis penelitian ini dengan baik dan mendapat dukungan penuh oleh orang-orang terdekat.

Dengan suksesnya saya menyelesaikan skripsi penelitian terkait transformasi digital BPJS Kesehatan dalam program Mobile JKN, dimana BPJS Kesehatan menjadi objek penelitian ini. Maka dengan ini saya susun persembahan ucapan terimakasih dengan penuh rasa hormat dan sukacita kepada tiap orang atau lembaga yang terlibat dalam mensukseskan penelitian ini. Dengan ini, saya ucapkan terimakasih kepada:

1. Ayah dan Ibu selaku orang tua yang telah memberikan dukungan penuh baik berupa materi dan moril kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah dengan baik dan memuaskan.

2. Asmiati Abdul Malik, S.Kom, S.Ip, MA selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi, yang dengan penuh rasa tanggung jawab memberikan bimbingan serta bekal ilmu yang sangat berguna dan dapat saya implementasikan dalam proses observasi lapangan terhadap bahan yang saya teliti.
3. Rektorat dan Badan Administrasi Keuangan Universitas Bakrie, yang selama ini telah membantu segala kepentingan akademik yang mendukung proses KBM saya selama di perkuliahan.
4. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie, yang telah membimbing saya menemukan potensi diri saya selama menempuh pendidikan di Ilmu Politik Universitas Bakrie selama 4 (empat) tahun terakhir.
5. Seluruh civitas Universitas Bakrie, yang juga berperan dalam pembentukan karakter, dan membantu saya menemukan motivasi melanjutkan pendidikan dan menerapkan ilmu tersebut ke lapangan.
6. Seluruh responden yang merupakan peserta BPJS Kesehatan yang dengan sukarela membantu saya dalam mengumpulkan data lapangan terkait bagaimana efektifitas dan bentuk layanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan terlebih saat masa pandemi Covid-19 di Indonesia.
7. Audi Marshelino, calon suami saya sekaligus selaku orang yang memberikan dukungan ataupun semangat dan waktu selama masa penulisan penelitian skripsi yang saya susun.
8. Teman-teman mahasiswa yang juga telah memberikan semangat dan dukungan berupa waktu dan kenangan yang dibuat selama masa perkuliahan

dan masa-masa penulisan penelitian, yang memberikan semangat bagi saya untuk menuntaskan penelitian ini dengan penuh tanggung jawab.

Demikianlah persembahan ini saya buat dengan rasa penuh hormat saya kepada seluruh pihak yang terlibat dan berjasa dalam penulisan skripsi penelitian transformasi digital BPJS Kesehatan dalam program Mobile JKN dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 31 Agustus 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'F' followed by a series of loops and a horizontal line ending in a small dot.

Fani Anita

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fani Anita
NIM : 1191004061
Program Studi : Ilmu Politik
Fakultas : Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **TRANSFORMASI DIGITAL BPJS KESEHATAN DALAM PROGRAM MOBILE JKN** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 31 Agustus 2023

Yang menyatakan



(Fani Anita)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Fani Anita, merupakan anak perempuan pertama dari buah cinta bapak Suhartono dan Ibu Winarsih dengan tiga bersaudara, memiliki tiga adik, diantaranya bernama Achmad Faisal, Dina Afiani, dan Rachmad Rafa Afazli. Fani lahir di Jakarta, pada tanggal 12 April 2001, dengan memiliki cita-cita sebagai seorang pejabat publik di suatu instansi atau birokrasi, Fani meneruskan pendidikannya dari jenjang SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) ke jenjang S1 di Universitas Bakrie dengan minat jurusan Ilmu Politik sejak 2019. Selama berkuliah, Fani telah menghabiskan waktunya untuk belajar dan memahami Ilmu Politik dengan cukup baik, juga kerap kali aktif dalam berkegiatan organisasi di Himpunan Mahasiswa Ilmu Politik Universitas Bakrie. Bekal ilmu ini kemudian menjadi suatu semangat yang mendukung minatnya untuk dapat berkarir dalam bidang kebijakan, serta menduduki jabatan penting dalam suatu instansi pelayanan jasa pemerintahan. Penulis memiliki motivasi yang tinggi untuk membawa perubahan terhadap kondisi pelayanan di Indonesia melalui badan atau instansi pemerintah yang menaunginya melalui inovasi dan perannya dalam mengisi kedudukan karirnya nanti. Selama masa penelitian, penulis kerap kali menghadapi tantangan yang cukup sulit untuk dapat menyelesaikan penelitian sebagai syarat kelulusan. Akan tetapi, penulis berhasil menyelesaikan penelitian dan masa studinya dengan cukup baik dan tepat waktu. Maka sekiranya penelitian ini dapat menjadi bukti atas perjuangan penulis dalam menyelesaikan studi di Ilmu Politik Universitas Bakrie.

TRANSFORMASI DIGITAL BPJS KESEHATAN DALAM PROGRAM MOBILE JKN

Fani Anita

ABSTRAK

Sejak Maret 2020, Covid-19 di Indonesia telah merubah banyak hal, bermula pada gaya hidup, cara berpakaian, bahkan sampai pada sistem kerja. Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik melalui birokrasi tentu saja ingin memberikan layanan terbaik untuk masyarakat sehingga seluruh hak warga negara dapat tercukupi dan birokrasi yang bekerja sebagai tangan kanan pemerintah dapat dikatakan sukses dan memenuhi kewajibannya sebagai pelayan publik. Untuk tetap dapat menjalankan tugasnya melayani masyarakat dengan baik dan bijak, birokrasi mengenai pelayanan publik ialah yang dapat ditemukan salah satu badan atau instansi yakni BPJS Kesehatan yang mana telah mengeluarkan suatu inovasi baru dengan melakukan transformasi digital melalui Chika Vika dan Pandawa yang mana kebijakan baru ini diambil di tengah wabah Covid-19, badan jaminan kesehatan ini mencoba untuk beradaptasi dengan lingkungan baru, mulai bergerak di tengah keadaan yang sebelumnya tidak pernah dirasakan atau dibayangkan bahwa keadaan seperti ini akan ada dan dirasakan dalam tugas memberikan pelayanan terhadap publik. Maka dengan ini penelitian terkait implementasi kebijakan kemudian dibuat dengan menggunakan metode kualitatif untuk mengukur sejauh mana inovasi ini berpengaruh dalam menjawab isu publik agar bisa dijadikan bahan evaluasi kebijakan.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, E-Government, Chika Vika Pandawa, BPJS Kesehatan, Transformasi Digital.

DIGITAL TRANSFORMATION OF BPJS KESEHATAN IN THE MOBILE JKN PROGRAM

Fani Anita

ABSTRACT

Since March 2020, Covid-19 in Indonesia has changed many things, starting with the lifestyle, the way of dressing, even the work system. The government in providing public services through the bureaucracy certainly wants to provide the best service for the community so that all citizens' rights can be fulfilled and the bureaucracy that works as the right hand of the government can be said to be successful and fulfill its obligations as a public servant. To continue to be able to carry out its duties to serve the community properly and wisely, the bureaucracy regarding public services is what can be found in one of the agencies or agencies, namely BPJS Kesehatan, which has issued a new innovation by carrying out digital transformation through Chika Vika and Pandawa, where this new policy was taken in the midst of the Covid-19 outbreak, this health insurance agency is trying to adapt to a new environment, starting to move in the midst of circumstances that have never been felt or imagined that circumstances like this will be present and felt in the task of providing services to the public. So with this, research related to policy implementation is then made using qualitative methods to measure the extent to which this innovation has an effect in answering public issues so that it can be used as material for policy evaluation.

Keywords: Policy Implementation, E-Government, Chika Vika Pandawa, BPJS Kesehatan, Digital Transformation.

DAFTAR PUSTAKA

PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penelitian Terdahulu.....	10
1.3 Gap Penelitian	20
1.4 Identifikasi Masalah	22
1.5 Batasan Masalah.....	24
1.6 Rumusan Masalah	24
1.7 Tujuan Penelitian.....	25
1.8 Manfaat Penelitian.....	25
KERANGKA TEORI	27
2.1 Pendahuluan	27
2.2 Teori Modernisasi.....	28
2.3 Teori Kebijakan Publik.....	33
2.4 Teori E-Government.....	48
2.5 Pendekatan Evolusi <i>E-Government (The Stage of Government)</i>	50
2.6 Pendekatan Definisional (The Elements of Government).....	51
2.7 Implementasi E-Government di Indonesia.....	53
2.8 Model E-Government.....	55
METODOLOGI PENELITIAN.....	59
3.1 Pendahuluan	59
3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian.....	61
3.3 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	65
3.4 Populasi dan Sampel	66
3.5 Latar Penelitian.....	67
3.6 Hambatan Penelitian.....	69
3.7 Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	70

3.8	Instrumen Penelitian.....	73
3.9	Teknik Analisis.....	74
3.10	Validitas Operasional Penelitian.....	78
ANALISIS PEMBAHASAN		80
4.1	Pendahuluan	80
4.2	Profil BPJS Kesehatan.....	81
4.3	Kesiapan Layanan Kesehatan Menghadapi Transformasi Digital	83
4.4	Permasalahan Layanan Kesehatan	85
4.5	Perjalanan Transformasi Digital Layanan Kesehatan	94
4.6	Program Transformasi Digital BPJS Kesehatan.....	99
4.7	Layanan dan Operasional Mobile JKN	104
4.8	Landasan Hukum Regulasi BPJS Kesehatan	107
4.9	Fitur Chika, Vika, Pandawa di Mobile JKN	109
4.10	Hasil Observasi Penelitian.....	111
V. KESIMPULAN		115
VI. SARAN.....		116
VI. DAFTAR PUSTAKA		117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Faktor yang mempengaruhi kebijakan	47
---	----