

**Implementasi *Mobile Governance* dalam Peningkatan Layanan
Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Kasus Penggunaan Aplikasi
Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kota Makassar**

TUGAS AKHIR



FATHUL MULKI NURFAIZI

1151004082

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2021

**Implementasi *Mobile Governance* dalam Peningkatan Layanan
Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Kasus Penggunaan Aplikasi
Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kota Makassar**

TUGAS AKHIR

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Politik Universitas Bakrie, Program Studi Ilmu Politik,
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial*



FATHUL MULKI NURFAIZI

1151004082

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2021

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Fathul Mulki Nurfaizi

Nim : 1151004082

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 Agustus 2021

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Fathul Mulki Nurfaizi
NIM : 1151004082
Program Studi : Ilmu Politik
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Implementasi *Mobile Governance* dalam Peningkatan Layanan Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Kasus Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan di Kota Makassar

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Bani Pamungkas, S.H., M.Si., M.P.A.

()

Penguji 1 : Insan Harapan Harahap, S.Sos, M.AP

()

Penguji 2 : Astrid Meilasari Sugiana, S.S., M.Sc., Ph.D

()

Ditetapkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 20 Agustus 2021

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ilmu Politik pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak, Ummi, Mami dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral selama penulis menempuh studi di Universitas Bakrie;
2. Bapak Bani Pamungkas, S.H., M.Si., M.P.A selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan dan menyelesaikan tugas akhir ini;
3. Bapak Insan Harapan Harahap, S.Sos, M.AP selaku penguji siding tugas akhir saya yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
4. Ibu Astrid Meilasari Sugiana, S.S., M.Sc., Ph.D selaku penguji siding tugas akhir saya yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Segenap arasumber dari BPJS Kesehatan Kota Makassar, Pusekesmas Minasa Upa Kota Makassar, Puskesmas Makassau Kota Makassar, Klinik Inggit Kota Makassar yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
6. Segenap Staff Akademik dan Non Akademik Universitas Bakrie Staff Bakrie Mba devi, Mba Arin, Mba Metha, Mba Cindy, Mba Frida, Mas Deri, Mas Bahctiar, Alm Mas Anang, dan Mas Ali.
7. Annisa Arum Fortuna, S.Sos sebagai teman seperjuangan hidup dan mati penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Teman-teman seperbimbingan skripsi (Reyka, Ratih, Umi Aisyah, Ajeng, Ekki, dan Khairul) yang telah sama-sama berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Sahabat Julita Manja (Adinda Lovalina, Asih Astuti, Rizky Thesalonika, Soraya Fairuz, Nina Anis, Muhammad Andry Al Majid, Ahmad Zulfikar, Bening Mutiara, Khansya Qonita, Mellysa Rebecca, Avinda Praharani, Axel Suhanda) selaku sahabat penulis dari awal masuknya kuliah senantiasa menemani, mendengarkan keluhan, memberikan semangat, dan selalu memberikan hiburan selama masa studi Tugas Akhir.
10. Sahabat (Ka Nana, Ka levy, Ka Zhanu, Ka Alya, Ka ziah dan Ka Suci) selaku senior yang terhormat dan terpendang yang senantiasa membantu dan memberikan nasehat kepada penulis dari awal kuliah hingga selesai
11. Sahabat Keluarga Cemarwa (Didil, Niar, Hasti, Adis, Adit, Rivo dan Fadlur) selaku sahabat penulis yang sangat luar biasa
12. Sahabat Kepompong (Tiwi, dian, wini, dian, dyah, indrayani, ayu, ibu, puput, helma, rani dan igo) yang telah banyak membantu dan memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Sahabat rantau ibu kota Andi Nurfadillah dan Gina Eka sahara sebagai sahabat seperjuangan sejak awal perkuliahan hingga selesai.
14. Kepada sahabat Wawa, Awal, Irwan, Amir, Ka indar dan Kakak Markos, the Boys Emiselan, Ikbal, Mumu, Enneng yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
15. Kepada seluruh teman-teman Ilmu Politik UB 2015 yang telah memberikan kesan sejak awal perkuliahan hingga selesai.

Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 20 Agustus 2021



Fathul Mulki Nurfaizi

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Fathul Mulki Nurfaizi
NIM : 1151004082
Program Studi : Ilmu Politik
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Implementasi *Mobile Governance* dalam Peningkatan Layanan Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Kasus Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan di Kota Makassar.

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 : 20 Agustus 2021



Fathul Mulki Nurfaizi

**Implementasi *Mobile Governance* dalam Peningkatan Layanan
Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Kasus Penggunaan Aplikasi
Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kota Makassar**

Fathul Mulki Nurfaizi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kerangka kerja sistem pengelolaan dan faktor-faktor kritikal yang mempengaruhi tingkat penggunaan aplikasi *mobile* JKN BPJS. Lokasi penelitian yaitu di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Makassar. Model analisis yang digunakan mulai dari wawancara mendalam, studi pustaka dan *content analysis*. Adapun hasil penelitian menunjukkan kerangka kerja sistem pengelolaan aplikasi *mobile* JKN hadir sebagai salah satu pilihan kanal layanan dari BPJS Kesehatan dalam mendukung kebutuhan era digital dengan berbasis sistem aplikasi sudah sangat mendukung peningkatan layanan terhadap peserta JKN. Akan tetapi dengan melihat faktor-faktor yang membuat kurangnya peserta JKN dalam memanfaatkan aplikasi *mobile* JKN. BPJS Kesehatan masih perlu mengembangkan sistem aplikasi sebagai wujud nyata dari komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan kemudahan akses dan pelayanan agar lebih optimal bagi peserta JKN

Kata kunci: *BPJS Kesehatan, JKN, aplikasi mobile JKN.*

Implementation of Mobile Governance in Improving Health Insurance Services: Case Study of JKN BPJS Health Mobile Application Use In Makassar City

Fathul Mulki Nurfaizi

ABSTRACT

This study aims to determine the management system framework and the critical factors that affect the level of use of the JKN BPJS mobile application. The research location is at the Makassar City BPJS Kesehatan Branch Office. The analytical model used starts from in-depth interviews, literature study and content analysis. The results of the study show that the JKN mobile application management system framework is present as one of the service channel options from BPJS Health in supporting the needs of the digital era with an application-based system that has greatly supported the improvement of services for JKN participants. However, by looking at the factors that cause the lack of JKN participants in utilizing the JKN mobile application. BPJS Kesehatan still needs to develop an application system as a tangible manifestation of BPJS Health's commitment to providing easy access and services to make it more optimal for JKN participants.

Keywords: Social Health Insurance Administration Body, JKN, application mobile JKN

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulis.....	9
BAB II Tinjauan Literatur.....	11
2.1 Kerangka Teori.....	11
2.1.1 Mobile Governance.....	11
2.1.2 <i>Universal Coverage Health</i>	16
2.2 Tinjauan Atas Penelitian Sebelumnya.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Operasional Konsep	24
BAB III Metodologi Penelitian	30
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	30
3.1.1 Pendekatan Penelitian	30
3.1.2 Jenis Penelitian	31
3.1.2.1 Berdasarkan tujuan dan manfaat.....	31
3.1.2.2 Berdasarkan Waktu.....	31
3.1.2.3 Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.2.1 Wawancara Mendalam	32

3.2.2 Studi Kepustakaan	32
3.2.3 <i>Content Analysis</i>	33
3.4 Lokasi Penelitian	34
Bab IV Pembahasan.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Kebijakan dan Tata Kelola Pelayanan dari Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	39
4.1.2 Arsitektur dan Pengembangan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	92
4.1.3 Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> di Kota Makassar	130
4.2 Analisa dan Diskusi.....	152
Bab V.....	183
Penutup	183
5.1 Kesimpulan.....	183
5.2 Rekomendasi	188
DAFTAR PUSTAKA	189
Lampiran	198
Lampiran I	198
Lampiran II.....	202
Lampiran III	205
Lampiran IV	209
Lampiran V.....	212
Lampiran VI	213

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Peta Lokasi Penelitian.....	7
Gambar 4.1 : Hukum dan Kebijakan JKN	41
Gambar 4.2 : Rujukan Internasional JKN.....	42
Gambar 4.3 : Dasar Hukum JKN.....	47
Gambar 4.4 : Peraturan Terkait	60
Gambar 4.5 : Program dan Kebijakan JKN	68
Gambar 4.8 Fitur awal mobile JKN pada tahun 2017	104
Gambar 4.9 Tampilan baru aplikasi mobile JKN	105
Gambar 4.10 Tampilan setelah klik daftar	106
Gambar 4.11 Form Aktivasi Akun.....	107
Gambar 4.12 Tampilan fitur kepesertaan pada aplikasi.	108
Gambar 4.13 Tampilan fitur ubah kepesertaan pada aplikasi.....	109
Gambar 4.14 Tampilan fitur premi pada aplikasi.....	110
Gambar 4.15 Tampilan fitur pilihan pembayaran.	110
Gambar 4.16 Tampilan fitur catatan pembayaran.....	111
Gambar 4. 17. Tampilan fitur Cek VA pada aplikasi	112
Gambar 4. 18. Tampilan fitur riwayat pelayanan	113
Gambar 19. Tampilan fitur pendaftaran pelayanan	114
Gambar 4.20 Tampilan fitur skrining pada aplikasi.....	114
Gambar 4.21. Tampilan fitur info pada aplikasi	115
Gambar 4.22 Tampilan fitur lokasi pada aplikasi	116
Gambar 4.23 Tampilan fitur pengaduan kesehatan.....	117
Gambar 4.24 Tampilan fitur obat tanggungan	117
Gambar 4.25 Tampilan fitur pendaftaran auto debit	118
Gambar 4.26. Tampilan fitur ketersediaan tempat tidur	119
Gambar 4.29. Tampilan fitur skrining mandiri covid.....	121
Gambar 4.30. Tampilan fitur program relaksasi tunggakan	121
Gambar 4.31. Tampilan fitur konsultasi dokter	122

Gambar 4.32 Banner di kantor cabang BPJS Kesehatan	127
Gambar 4.33 Sosialisasi aplikasi <i>mobile</i> JKN di Kantor Imigrasi	128
Gambar 4.34 Foto pelamar PTT BPJS Kesehatan di <i>Instagram</i>.....	129

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Tinjauan Atas Penelitian Sebelumnya	21
Tabel 2.2 : Operasional Konsep.....	27
Tabel 3.1 : Teknik Pengumpulan Data	33
Tabel 3.2 : Daftar Informan dan Wawancara Mendalam	35
Tabel 4.1: Tabel Penilaian Elemen Politik Terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	159
Tabel 4.2: Peran Politik dari Pemerintah Terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	160
Tabel 4.3: Bantuan Dana Pemerintah kepada BPJS Kesehatan	161
Tabel 4.4 : Tabel Penilaian Elemen Ekonomi Terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	162
Tabel 4.5: Tabel Penilaian Elemen Sosial Budaya Terhadap.....	166
Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	166
Tabel 4.6: Tabel Penilaian Elemen Teknologi Terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	169
Tabel 4.7: Tabel Penilaian Elemen Hukum Terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> JKN ...	171
Tabel 4.8: Dukungan dari Pemerintah Terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	172
Tabel 4.9 : Tabel Penilaian Elemen Manajerial Terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	177
.....	177
Tabel 4.10 : Pengawasan BPJS Kesehatan	178
Tabel 4.11: Tabel Penilaian Elemen Organisasi Terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	181
.....	181
Tabel 4.12: Tabel Presentasi Total Penilaian Elemen Terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	182

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Perkembangan Pengembangan Teknologi Informasi oleh BPJS Kesehatan.....	92
Bagan 4.2 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Indonesia	95
Bagan 4.3 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Rgional.....	96
Bagan 4.4 Struktur Organisasi Unit Umum dan TI	97
 Bagan 4.5 Jumlah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama BPJS Kesehatan Kota Makassar	130

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.29 Data Pengguna *Mobile* JKN di Kantor Cabang Kota Makassar ... 146
Grafik 4.1: Grafik Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN di Kota Makassar 164