

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN APLIKASI
MOBILE JKN DI KANTOR BPJS KESEHATAN
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



**INDAH KURNIA SARI
NIM. 180563201119**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2023

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN APLIKASI
MOBILE JKN DI KANTOR BPJS KESEHATAN
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Kesarjanaan Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**INDAH KURNIA SARI
NIM. 180563201119**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Indah Kurnia Sari
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201119
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kesehatan Aplikasi Mobile
JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang
Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 02 Januari 2023 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Dr. H. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si Ketua (.....)
NIDN. 1009037101
2. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si Anggota 1 (.....)
NIDN. 0016038702
3. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc Anggota 2 (.....)
NIDN. 1026058301
4. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P Anggota 3 (.....)
NIDN. 0002119205
5. Firman, S.T., M.A.P Anggota 4 (.....)
NIDN. 0003108704

Disahkan Oleh:
Dekan,



Dr. Oksy Ahavanto, SH., MH
NIDN. 198109212015041002

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Indah Kurnia Sari

Nomor Induk Mahasiswa : 180563201119

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Usulan Penelitian : Efektivitas Pelayanan Kesehatan Aplikasi Mobile
JKN di Kantor BPJS Kesehatan Tanjungpinang

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi kriteria normatif dan ilmiah, untuk itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal

Pembimbing Utama,



Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si

NIDN. 0016038702

Menyetujui, tanggal

Pembimbing Pendamping,



Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc. Sc.

NIDN. 1026058301

Menyetujui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Edison, S.A.P., M.P.A

NIP. 198612302014041001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Kurnia Sari
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201119
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kesehatan Aplikasi Mobile
JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang
Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 16 Januari 2023

Yang Membuat Pernyataan,



INDAH KURNIA SARI
NIM. 180563201119

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah Subhanahuwaata'ala, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Efektivitas Pelayanan Kesehatan Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Tanjungpinang.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat, guna memperoleh gelar kesarjanaan Program Studi Ilmu Administrasi Negara, pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha secara maksimal dalam penyelesaiannya dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Namun, penulis sangat menyadari akan kontribusi dari berbagai pihak yang telah membimbing, mendukung, mengarahkan, dan membantu penyelesaian skripsi ini. yang mana skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan oleh berbagai pihak. Untuk itu, ucapan terimakasih diberikan kepada berbagai pihak, yang telah memberikan semangat secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat, terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji beserta jajaran dan staff rektorat yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menambah ilmu dan wawasan.

2. Bapak Dr.Oksep Adhayanto, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan persetujuannya secara resmi pada judul penelitian, sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.
3. Bapak Edison,S.AP.,M.PA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah banyak membantu dan memberikan arahan selama proses perkuliahan.
4. Bapak Dr. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing dan memberi masukan selama perkuliahan.
5. Ibu Fitri Kurnianingsih S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang membantu, memberikan arahan, masukan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi saya.
6. Bapak Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang membantu dalam penyusunan skripsi saya.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar dan memberikan ilmu yang bermanfaat serta Staff Pelayanan FISIP UMRAH yang telah membantu administrasi selama perkuliahan hingga skripsi saya
8. Pihak BPJS Kesehatan Cabang Tanjungpinang. Kepala BPJS Kesehatan Cabang Tanjungpinang, serta seluruh staff atau pegawai BPJS Kesehatan yang telah memberikan dukungan dan kemudahan penulis untuk melakukan penelitian pada instansi dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Bapak Jean Natawi Gena selaku staff bidang Kepesertaan dan Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Tanjungpinang yang telah memberikan informasi, kontribusi, dan dukungan penelitian yang dilakukan.
10. Sahabat sekaligus keluarga, Desi Kurniawati Pratiwi, Dea Melinda, dan babyshark lainnya, kak Monica Sari Rimas, Nurbaiti, bang Khairul Rijal, teman-teman kos Nindi Rahma Puspita, dan teman-teman lainnya yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk terus menyelesaikan skripsi dengan tidak menunda.
11. Teman-teman HMI Komisariat FISIP UMRAH, pengurus periode 2022-2023 yang selalu mendukung, menyemangati, serta menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi.
12. Serta seluruh teman-teman Ilmu Administrasi Negara angkatan 2018 yang telah berjuang bersama dalam proses perkuliahan, saling menndorong dan memotovasi untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa.

Semoga Allah melimpahkan rahmat dan membalas semua kebaikan. Penulis berharap skripsi ini mendapatkan penilaian yang baik, serta bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya dalam mencari referensi. Penulis juga berdo'a untuk kebaikan dan pertolongan yang diberikan, agar mendapat rahmat dan ridho dari Allah SWT. Aamiin. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Tanjungpinang, 16 Januari 2023



Indah Kurnia Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL (COVER).....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang.....	1
1. 2 Rumusan Masalah.....	4
1. 3 Tujuan Penelitian.....	5
1. 4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 PEMBAHASAN	6
2. 1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2 Kerangka Teori	10
2.2.1 Efektivitas	10
2.2.2 Pelayanan Kesehatan.....	15
2.2.3 Mobile JKN.....	18
2.3 Kerangka pemikiran	26
2.4 Definisi Konsep	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	29
3. 1 Pendekatan Penelitian.....	29
3. 2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	31
3. 3 Fokus Penelitian	32
3. 4 Sumber Data	33
3. 5 Teknik Pengumpulan Data	35
3. 6 Informan	37
3. 7 Teknik analisis data	38
3. 8 Jadwal Penelitian	41
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4. 1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	42
4.1.1 Gambaran umum Kota Tanjungpinang.....	42
4.1.2 Gambaran umum Kantor BPJS Kesehatan Cabang Tanjungpinang	

4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 Analisis Hasil Penelitian	55
4.3. Pembahasan	66
4.3.1. Pencapaian Tujuan	67
4.3.2. Integrasi.....	69
4.3.3. Adaptasi.....	70
BAB 5 PENUTUP	72
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran	74
DAFTAR REFERENSI	76
LAMPIRAN	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	96

