

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN
DI BPJS KESEHATAN KOTA PADANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang



Oleh :

Hanny Humaira Fatimah

NIM : 19042134

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2023/2024

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Nama : Hanny Humaira Fatimah
NIM : 19042134
Tempat/ Tanggal Lahir : Padang, 08 Desember
Departemen : Ilmu Administrasi Publik (S1)
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini berjudul “Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Padang”. Merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggungjawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 01 November 2023

Yang Membuat Pernyataan



Hanny Humaira Fatimah

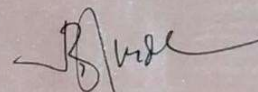
NIM : 19042134

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : **Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS
Kesehatan Kota Padang**
Nama : Hanny Humaira Fatimah
TM/NIM : 2019/19042134
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 10 November 2023

Disetujui oleh
Pembimbing



Adil Mubarak, S.IP., M.Si
NIP.197901082009121003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan didepan Tim Penguji

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Departemen Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

Pada Hari Jumat, 10 November Pukul 15.30 – 16.00 WIB

Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Padang

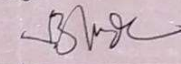
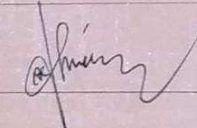
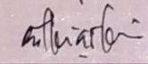
Nama : Hanny Humaira Fatimah
TM/NIM : 2019/ 19042134
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 10 November 2023

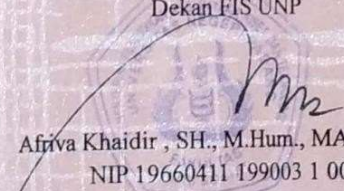
Tim Penguji

Nama
Ketua : Adil Mubarak, S.IP, M.Si
Anggota : Dr. Lince Magriasti, S.IP, M.Si
Anggota : Yuliarti, SE, ME

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

Mengesahkan
Dekan FIS UNP


Afriva Khaidir, SH., M.Hum., MAPA., Ph.D
NIP 19660411 199003 1 002

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Padang. Latar belakang penelitian ini adalah Aplikasi Mobile JKN saat ini masih terdapat permasalahan yang mana kurangnya sosialisasi dan permasalahan di fitur Mobile JKN. Hal inilah yang mempengaruhi minat masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Dari awal diluncurkan Mobile JKN tanggal 15 November 2017, mengalami peningkatan tetapi masih juga banyak yang belum menggunakan dan mendaftar Mobile JKN nya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif di BPJS Kesehatan Kota Padang. Data-data yang diperoleh dikumpulkan melalui proses wawancara dan observasi serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Padang sudah maksimal dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan Kota Padang, tetapi permasalahan dalam penggunaan aplikasi mobile JKN yang membuat masyarakat belum semua mendownload Mobile JKN. Yang mana ini merupakan alternatif yang sangat bagus di keluarkan oleh BPJS Kesehatan untuk menghemat waktu peserta. Selanjutnya untuk pencapaian jumlah peserta Mobile JKN di Kota Padang belum Optimal karena masih kurangnya dan terbatasnya sosialisasi ke daerah-daerah terpencil dan juga jaringan yang menjadi akses penghambat dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN.

Kata Kunci : Kebijakan, Implementasi Kebijakan, Aplikasi Mobile JKN.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, ata segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Padang”. Sholawat beserta salam tak lupa penulis hadiahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan bagi manusia untuk menuju kebaikan.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Adil Mubarak, S.IP, M.Si. selaku pembimbing, yang telah bersedia memberikan waktu dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Ganefri, Ph.D, selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Bapak Afriva Khaidir, S.H., M.HUM.,MAPA.,P.hD serta para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan izin dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Dra. Fitri Eriyanti M.Pd., Ph.D. selaku Kepala Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Adil Mubarak, S.IP, M.Si. selaku dosen Penasehat Akademik (PA)

sekaligus pembimbing.

5. Kepada Ibuk Dr. Lince Magriasti, S.IP, M.Si. selaku dosen penguji 1.
6. Kepada Ibuk Yuliarti, SE., ME. selaku dosen penguji II.
7. Staf Dosen serta karyawan/karyawati Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
8. Kepada ibuk dan staff BPJS Kesehatan Kota Padang yang telah bersedia untuk diwawancarai
9. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta Bapak Drs. Sondang Irwan dan Ibuk Dra. Mitrawati yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan moril dan materil serta kasih sayang yang tak ternilai harganya, dan terimakasih untuk setiap tetes keringat yang diberikan demi menguliahkan Ananda.
10. Kepada saudara - saudara tersayang dan abang ipar yang telah mendukung saya sampai dititik ini.
11. Kepada sahabat-sahabat saya yang membersamai perjalanan saya di perkuliahan sampai saat ini.
12. Kepada Arif yang membantu saya dalam penelitian dan memberi semangat dalam pembuatan skripsi.
13. Seluruh keluarga besar "Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara" angkatan 2019 yang telah menjadi teman baik dan tempat saling bertukar pikiran selama 4 tahun ini.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang bapak/ibuk dan rekan-rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda

dari Allah SWT. Penulis telah berusaha menulis semaksimal mungkin untuk skripsi ini, namun apabila pembaca masih menemukan kekurangan, maka penulis memohon adanya saran dan kritikan yang membangun dari pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan khususnya bagi penulis, Aamiin.

Padang, 01 November 2023

Hanny Humaira Fatimah
NIM : 19042134

DAFTAR PUSTAKA

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Teoritis.....	11
1. Implementasi Program.....	11
2. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	17
3. Aplikasi Mobile JKN.....	22
B. Kajian Relevan.....	25
C. Kerangka Konseptual.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Fokus Penelitian.....	29
C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Informan Penelitian.....	30
E. Jenis dan Sumber Data.....	31
F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	33
G. Uji Keabsahan Data.....	35
H. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	38

A. Temuan Umum.....	38
B. Temuan Khusus.....	54
C. Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP.....	78
1. Kesimpulan.....	78
2. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Informan Penelitian.....	31
-----------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penggunaan Aplikasi Mobile di Kantor Cabang Padang.....	5
Gambar 2. Tabel Potret Pencapaian Aplikasi Mobile JKN di Kantor Cabang Padang.....	5
Gambar 3. Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 4. Teknik Snowball Sampling.....	31
Gambar 5. Kantor BPJS Kesehatan Kota Padang.....	42
Gambar 6. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan.....	48
Gambar 7. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era modern ini, pemakaian *smartphone* dan internet bukan lagi hal yang baru. Jumlah penggunaan *smartphone* di Indonesia diperkirakan telah mencapai 100 juta pengguna, dengan trend teknologi mengarah ke *mobile application*, seperti penggunaan media social yang telah mencapai 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari populasi (TIM APJIL, 2016). Selain jumlah peserta yang semakin meningkat, BPJS Kesehatan juga ingin meningkatkan pelayanan-pelayanan yang dapat diberikan terutama dalam bidang administrasi. Jumlah pengguna *smartphone* dan *mobile application* di Indonesia cukup besar, sehingga BPJS Kesehatan tidak ingin melewatkan kesempatan untuk turut berpartisipasi.

BPJS Kesehatan melakukan inovasi baru dalam bentuk *Mobile Application* bernama *Mobile JKN* yang di luncurkan pada tanggal 15 November 2017. *Mobile JKN* adalah suatu aplikasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk memudahkan peserta dalam memperoleh pelayanan terkait kegiatan administratif yang awalnya dilakukan di setiap kantor cabang BPJS Kesehatan dan sekarang telah dapat diakses secara online melalui aplikasi *Mobile JKN* serta dapat digunakan peserta kapanpun dimanapun tanpa batasan waktu tertentu (*self-Service*) (BPJS Kesehatan, 2017).

Pemanfaatan aplikasi yang berbasis *Mobile* juga sudah mulai diterapkan di Indonesia melalui media sosial. Salah satu lembaga yang sudah menerapkan

program berbasis Mobile yaitu BPJS Kesehatan. Peraturan Direksi Nomor 30 Tahun 2017 tentang Implementasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN adalah sebuah inovasi program yang berbasis teknologi informasi dalam bentuk Mobile agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi tanpa harus datang ke kantor. Dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, masyarakat dapat mengunduh aplikasi ini di play store atau app store.

Syarat dan ketentuan dalam menggunakan Mobile JKN cukup mudah, peserta dapat mengunduh aplikasi melalui Google Play store dan Apple Store. Setelah aplikasi terunduh maka dapat dilakukan proses registrasi pada menu yang tersedia dan setelah berhasil peserta dapat memanfaatkan berbagai fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Mobile JKN (BPJS Kesehatan, 2017).

Pada tahun peluncurannya aplikasi Mobile JKN telah memiliki sekitar 1.000.000 user android dan sekitar 2000 user IOS (BPJS Kesehatan, 2017). Tahun 2018 pengguna Mobile JKN semakin meningkat, tercatat sekitar 2,4 juta penduduk Indonesia telah menggunakan aplikasi Mobile JKN (Kt. Sutarya,2019). Hal tersebut merupakan pencapaian yang cukup baik terhitung Mobile JKN sendiri merupakan aplikasi yang baru diluncurkan pada tahun 2017 atau belum genap 2 tahun, namun angka tersebut masih cukup jauh dibandingkan dengan jumlah pengguna smartphone atau Mobile app lainnya.

BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. Pandemi Covid-19 yang terjadi diseluruh Negara

termasuk Indonesia, membuat BPJS kesehatan harus beradaptasi dengan pola layanan baru yang benar-benar memperhatikan protocol kesehatan tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang selama ini sudah berjalan baik (Kesehatan,2020).

BPJS Kesehatan memberikan inovasi pengembangan aplikasi Mobile JKN yang berguna untuk mempermudah pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat. Mobile JKN merupakan salah satu alternatif paling efektif yang saat ini bisa dijalankan oleh BPJS Kesehatan untuk tetap bisa melayani dalam kondisi seperti ini (Kesehatan, 2020). Mobile JKN yang berbasis android merupakan aplikasi yang memerlukan pengujian apakah aplikasi tersebut diterima oleh penggunanya dengan baik.

Aplikasi mobile JKN merupakan bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, ditransformasi kedalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu. Diharapkan dengan inovasi ini, masyarakat semakin dimudahkan dengan penerapan teknologi pada bidang pelayanan kesehatan melalui layanan dalam satu genggam.

Dengan inovasi ini, masyarakat tidak perlu repot datang ke kantor BPJS untuk mendapatkan informasi dan pelayanan administrasi. Masyarakat dapat melakukan registrasi kepesertaan serta mendaftarkan anggota keluarganya tanpa perlu datang ke kantor cabang. Semua kebutuhan administrasi dan informasi bisa didapatkan dengan aplikasi ini. Bagi peserta BPJS Kesehatan atau Kartu Indonesia

Sehat (KIS), inovasi ini dapat menghemat waktu dan biaya. Aplikasi Mobile JKN juga meningkatkan kepuasan peserta yang berobat di fasilitas kesehatan yakni dalam hal memberikan kepastian kepada peserta untuk mendapatkan nomor antrean yang dapat diakses dan dipantau secara online tanpa harus menunggu lama di fasilitas kesehatan.

Pemanfaatan aplikasi mobile JKN di Kantor Cabang Padang masih tergolong rendah, hal ini terlihat dari jumlah peserta dengan jumlah pengguna aplikasi mobile jkn pada bulan juli sampai desember tahun 2022 yaitu untuk bulan juli jumlah peserta yang menggunakan aplikasi 109.023 peserta, penambahan sampai bulan juli yaitu sebanyak 2.444 peserta dengan capaian 91,54%, sedangkan penambahan bulan agustus sebanyak 2.386 peserta dengan total 111.409 peserta dengan capaian bulan agustus yaitu 93,54%, sementara untuk bulan September penambahan peserta yang menggunakan aplikasi Mobile JKN mengalami penurunan dari bulan sebelumnya yaitu 1.835 peserta dengan total 113.244 peserta, dengan capaian sampai desember 95,08%, dari jumlah pengguna bulan juli sampai dengan desember masih kurang dari target yang ditetapkan yaitu sebesar 119.103 peserta atau sisa target untuk pencapaian peserta yang menggunakan aplikasi Mobile JKN yaitu sebesar 5.859 peserta. Untuk lebih jelas saya lampirkan gambar penggunaan aplikasi Mobile JKN di kantor cabang padang dan table potret pencapaian aplikasi Mobile JKN di kantor cabang Padang.



Gambar 1. Penggunaan Aplikasi Mobile di Kantor Cabang Padang

Potret Capaian Mobile JKN													
KC Padang													
No	Kabupaten/Kota	Target MKN 2022	Juli 2022	Penambahan sd Juli 2022	% Capaian sd Juli 2022	Agustus 2022	Penambahan sd Agustus 2022	% Capaian sd Agustus 2022	Sep-22	Penambahan sd 26 September 2022	% Capaian sd September 2022	Sisa Target 2022	Breakdown Bulanan sd Sep 2022
1	Padang	119.100	109.023	2.444	91,54%	111.409	2.386	93,54%	113.244	1.835	95,08%	5.859	1.465
2	Pariaman	5.890	5.458	124	92,67%	5.593	135	94,96%	5.667	74	96,21%	223	58
3	Padang Pariaman	18.154	17.572	706	96,79%	18.135	563	99,90%	18.520	385	102,02%	(366)	(40)
4	Pesisir Selatan	21.380	21.320	929	95,44%	21.994	674	98,46%	22.510	516	100,77%	(171)	(40)
5	Kepulauan Mentawai	1.840	1.868	116	96,29%	1.908	40	98,35%	1.958	50	100,93%	(18)	(5)
	Total	187.428	155.241	4.319	92,72%	159.039	3.798	94,99%	161.899	2.860	96,70%	5.527	1.381

Sumber : BI last update 26 September 2022

Gambar 2. Tabel Potret Pencapaian Aplikasi Mobile JKN di Kantor Cabang Padang

Dari kondisi diatas perlunya peningkatan Aplikasi ini untuk peserta yang mana aplikasi ini terdapat beberapa fitur yang memberikan kemudahan bagi peserta JKN untuk mendapatkan layanan kesehatan secara mudah dan cepat, adapun diantaranya : (1) Info Program JKN,yang mana pada fitur ini kita mengetahui bagaimana cara pendaftaran, info cara pembayaran, fasilitas & manfaat yang bisa didapatkan peserta JKN. (2) Info lokasi faskes, pada fitur ini memuat informasi mengenai lokasi fasilitas kesehatan tingkat pertama dan tingkat

lanjutan. (3) Pendaftaran peserta baru, fitur ini ditujukan untuk calon peserta bukan penerima upah (PBPU) atau peserta mandiri yang belum menjadi peserta JKN. (4) Pendaftaran pelayanan (antrean), fitur ini membantu peserta dalam mengambil Nomor antrean tanpa harus ke puskesmas atau rumah sakit. (5) Kartu peserta, berupa E-KIS digital apabila peserta tidak membawa kartu cukup melihat fitur ini. (6) Perubahan data peserta, berfungsi untuk mengubah data peserta seperti faskes, email, Nomor handphone dan lain lain. (7) Info tagihan, fitur ini untuk melihat berapa tagihan BPJS Kesehatan yang perlu dibayar Skrining riwayat kesehatan, yang mana fitur ini berfungsi untuk mengetahui resiko terkena penyakit.

Kategori Peserta JKN-KIS menurut Perpres No. 82/2018, Pasal 16 ayat (1) menyebut, bayi baru lahir dari peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) wajib didaftarkan ke BPJS Kesehatan paling lama 28 hari sejak dilahirkan. Jadi begitu sudah terdaftar sebagai peserta BPJS, bayi Anda langsung mendapat manfaat jaminan kesehatan. Ketika sakit mendadak, biayanya ditanggung BPJS Kesehatan.

Manfaat jaminan kesehatan ini meliputi, pelayanan kesehatan tingkat pertama (pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis; obat-obatan; transfusi darah; dan sebagainya); rawat jalan (pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi oleh dokter spesialis, rehabilitasi medis, pelayanan darah, dan lainnya); serta rawat inap.

Sebaliknya jika dalam waktu 28 hari, bayi yang baru dilahirkan tidak juga didaftarkan ke BPJS Kesehatan, mau tidak mau biaya perawatan sampai obat-

obatan si bayi ditanggung orangtua. Makanya penting banget nih moms untuk segera mendaftarkan bayinya.

BPJS Kesehatan menargetkan pada 1 Januari 2020 kepersetaan bersifat wajib bagi rakyat Indonesia untuk membuat BPJS. Seluruh penduduk Indonesia yang berjumlah 257,5 juta jiwa menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC). UHC melindungi kesehatan seluruh masyarakat Indonesia. Oleh karena itu BPJS Kesehatan menggunakan Mobile JKN untuk membuka pendaftaran dan dapat dilakukan dimana saja. Peserta yang akan mendaftar BPJS Kesehatan tidak perlu antri atau datang ke BPJS Kesehatan terdekat (BPJS Kesehatan, 2017).

Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan wawancara awal kepada pengunjung BPJS Kesehatan Kota Padang, yaitu Ibuk Fatmawati (50 tahun) pada tanggal 19 juni 2023, beliau menyebutkan :

“...Ibuk lebih memilih mendatangi kantor BPJS, karena tidak mengertinya dengan Pengunduhan aplikasi mobile JKN dan juga tidak mengetahui penggunaan fitur Aplikasi mobile JKN. Yang mana datang ke kantor pun tetap di suruh mengunduh Mobile JKN dan juga di bantu untuk mendaftar dan menggunakan fiturnya. Kurangnya sosialisasi tentang mobile JKN yang membuat kami para ibuk” yang udah lanjut usia ini kurang memahami penggunaan aplikasi Mobile JKN ini. Dan juga sebenarnya lebih gampang dan praktis dengan mobile JKN ketimbang harus datang ke kantor BPJS, Tetapi sayangnya saya tidak memahami dan kurang mengerti dengan penggunaan mobile JKN ini. “

Disamping itu, penulis juga mewawancarai anak muda yang datang ke kantor BPJS, yaitu Dila (28 tahun) pada tanggal 23 juni 2023, beliau menyebutkan:

“...Saya masih kurang memahami penggunaan aplikasi Mobile JKN dan juga terkendala dalam penggunaan fitur Mobile JKN, lebih memilih saya ke kantor BPJS untuk mengurus atau membayar BPJS dari pada dengan Aplikasi Mobile JKN, padahal sudah di jelaskan oleh pihak BPJS waktu ke kantor BPJS tetapi masih belum memahami dengan sepenuhnya saya penggunaan aplikasi Mobile JKN ini, saran saya untuk di tingkatkan lagi sosialisasi atau pengarahan mengenai Mobile JKN ini apalagi penggunaan fitur-fitur aplikasi Mobile JKN ini, apalagi terhadap masyarakat terpencil atau masyarakat lansia. “

Dari wawancara dengan kepala KPP BPJS Kota Padang didapatkan total jumlah penduduk di Kota Padang hingga November 2020 sebesar 908.557 jiwa telah ada 90,09 persen penduduk di Padang menjadi peserta JKN KIS atau sebanyak 818.492 jiwa. Dan ada sekitar 90.065 jiwa lagi yang belum menjadi peserta JKN hingga November 2020 bila melihat dari data BI BPJS Kesehatan.

Berdasarkan pada hasil wawancara awal yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kurangnya sosialisasi dan kurangnya pemahaman penggunaan mobile JKN. Hal tersebut dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk kemudahan dalam pengurusan BPJS Kesehatan.

Maka dari itu, berdasarkan jabaran latar belakang yang telah diuraikan, penulis ingin mengadakan sebuah penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI BPJS KESEHATAN KOTA PADANG”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar Belakang diatas dapat disimpulkan identifikasi masalahnya adalah:

- a. Sosialisasi aplikasi mobile JKN yang masih kurang di dapatkan oleh masyarakat khususnya bagi peserta BPJS Kesehatan.
- b. Masih rendahnya target penggunaan aplikasi mobile jkn dari yang semestinya
- c. Masih minimnya pengetahuan masyarakat yang lanjut usia terhadap penggunaan fitur aplikasi mobile JKN.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah akan dibatasi pada aspek Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Padang.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Padang?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan penggunaan Aplikasi Mobile JKN?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan penggunaan aplikasi mobile JKN di BPJS kesehatan Kota Padang
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi mobile JKN

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka dapat ditarik manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan dan keilmuan yang terkait dengan ilmu administrasi Negara, khususnya di kajian Kebijakan Publik, Perilaku Organisasi, Administrasi Kepegawaian, Manajemen Pelayanan Publik dan Budaya Organisasi.
2. Secara praktis penelitian ini bermanfaat bagi:
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan sumber informasi bagi masyarakat tentang Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang.
 - b. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian bagi pihak lain yang tertarik melakukan penelitian mengenai permasalahan yang sama.