

Nomor Daftar: 047/S/BD/29//VIII/2024

**EVALUASI PENGGUNAAN MOBILE JKN PASCA TINDAKAN RAWAT
JALAN DALAM PELAYANAN RUMAH SAKIT JANTUNG
TASIKMALAYA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Skripsi sebagai Bagian
dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Bisnis Digital*



Oleh

Syifa Nurul Aulia

2009269

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
KAMPUS TASIKMALAYA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS TASIKMALAYA**

2024

**EVALUASI PENGGUNAAN MOBILE JKN PASCA TINDAKAN RAWAT
JALAN DALAM PELAYANAN RUMAH SAKIT JANTUNG
TASIKMALAYA**

**Oleh
Syifa Nurul Aulia**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Bisnis Program Studi Bisnis Digital**

**© Syifa Nurul Aulia
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2024**

**Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difoto copy, atau cara lainya tanpa izin dari penulis**

SYIFA NURUL AULIA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SYIFA NURUL AULIA

**EVALUASI PENGGUNAAN MOBILE JKN PASCA TINDAKAN RAWAT JALAN
DALAM PELAYANAN RUMAH SAKIT JANTUNG TASIKMALAYA**

disetujui dan disahkan oleh dosen pembimbing:

Pembimbing I



Btari Mariska Purwaamijaya, S.H., M.M

NIP 920200119901015201

Pembimbing II



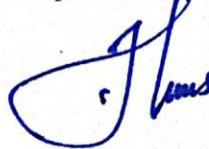
Syti Sarah Maesaroh, S.P., M.M.

NIP. 920190219900625201

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Bisnis Digital UPI

Kampus Tasikmalaya



Syti Sarah Maesaroh, S.P., M.M.

NIP. 920190219900625201

ABSTRAK

Oleh

Syifa Nurul Aulia

Kemajuan teknologi digital berdampak terhadap kehidupan manusia dan mulai membuat banyak perubahan. Hadirnya membuat banyak fasilitas pelayanan berbagai bidang mulai bertransformasi ke arah digital salah satunya di bidang kesehatan dengan lembaga sosial yang dibentuk untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan di Indonesia adalah BPJS Kesehatan. BPJS kesehatan membuat inovasi berbasis teknologi yang bernama *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. Inovasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan bidang kesehatan menjadi lebih efektif dan efisien. Salah satu fasilitas kesehatan yang berada di Tasikmalaya yakni Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya memanfaatkan inovasi tersebut untuk meningkatkan mutu pelayanan sesuai visi misi rumah sakit tersebut. Penelitian kali ini dilatarbelakangi dengan ditemukannya pasien yang masih belum menggunakan aplikasi tersebut saat berkunjung ke rumah sakit untuk berobat. Hal ini berkaitan dengan konsep TAM yang kenalkan oleh David tahun 1989 tentang persepsi pengguna terhadap kehadiran teknologi yang berfokus pada dua faktor utama yakni kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan kegunaan (*Perceived easy to use*). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan *mobile JKN* pasca tindakan rawat jalan dalam pelayanan Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya apakah terdapat kendala yang dihadapi baik pasien maupun petugas dalam penerapannya. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif yang mana peneliti langsung berinteraksi dengan objek penelitian dengan hasil yang diperoleh bahwa penerimaan teknologi yakni aplikasi *mobile JKN* diterima dengan baik serta berbanding lurus mempengaruhi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya tersebut sehingga pelayanan sudah berjalan efektif dan efisien dalam memanfaatkan kehadiran *mobile JKN* untuk memberikan pelayanan prima kepada pasien.

Kata Kunci: Aplikasi *Mobile JKN*, TAM (*Technology Acceptance Model*)

EVALUATION OF THE USE OF *MOBILE* JKN AFTER OUTPATIENT PROCEDURE IN TASIKMALAYA HEART HOSPITAL SERVICES

ABSTRACT

By

Syifa Nurul Aulia

The advancement of digital technology has an impact on human life and has begun to make many changes. Its presence has made many service facilities in various fields begin to transform towards digital, one of which is in the health sector with a social institution formed to organize health services in Indonesia, namely BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan has created a technology-based innovation called the National Health Insurance Mobile (JKN). This innovation aims to improve the quality of health services to be more effective and efficient. One of the health facilities in Tasikmalaya, namely the Tasikmalaya Heart Hospital, utilizes this innovation to improve the quality of service according to the hospital's vision and mission. This research was motivated by the discovery of patients who had not yet used the application when visiting the hospital for treatment. This is in line with the TAM concept initiated by David in 1989 which describes how user perception or user acceptance of the presence of technology focuses on two main perspectives, namely usefulness (perceived usefulness) and ease of use (perceived easy to use). This study aims to evaluate the use of mobile JKN after outpatient treatment in the Tasikmalaya Heart Hospital service whether there are obstacles faced by both patients and officers in its implementation. Data collection was carried out using a qualitative method in which researchers directly interacted with the research object with the results obtained that the acceptance of technology, namely the JKN mobile application, was well received and directly influenced health services at the Tasikmalaya Heart Hospital so that services have been running effectively and efficiently in utilizing the presence of mobile JKN to provide excellent service to patients.

Keywords: *Mobile JKN Application, TAM (Technology Acceptance Model)*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	10
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	7
2.1.2 Teori <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	8
2.1.3 Efektivitas dan Efisiensi	11
2.1.4 Pelayanan Kesehatan	12
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	15
2.2 Kerangka Pemikiran	16
2.3 Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Subjek Penelitian.....	22
3.2 Metode Penelitian.....	22
3.2.1 Jenis Penelitian	22
3.2.2 Populasi dan Sampel.....	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data	24
3.4 Teknik Analisis Data	25

3.5 Teknik Validasi Data.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	27
4.1.1 Profil Perusahaan	27
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	27
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	28
4.2 Hasil Temuan Penelitian	29
4.2.1 Analisis Penggunaan <i>Mobile JKN</i> Dalam Pelayanan Rumah Sakit	29
4.3 Pembahasan Temuan Penelitian	34
4.3.1 Kendala/Hambatan Pasien Menggunakan <i>Mobile JKN</i>	34
4.3.2 Kendala/Hambatan Petugas Dalam Penerapan <i>Mobile JKN</i>	37
4.3.3 Evaluasi Penggunaan <i>Mobile JKN</i> Dalam Pelayanan Rumah Sakit.....	38
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Implikasi	44
5.3 Rekomendasi	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	50
RIWAYAT HIDUP.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
---------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya.....	28
Gambar 4. 2 Registrasi Akun Mobile JKN	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Studi Pendahuluan	50
Lampiran 2. Instrumen Wawancara	53
Lampiran 3. Transkrip Wawancara.....	55
Lampiran 4. Pedoman Wawancara	69
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara	70
Lampiran 6. Dokumentasi Observasi.....	55
Lampiran 7. Alur Pendaftaran Melalui <i>mobile</i> JKN dan Mesin APM.....	78

DAFTAR PUSTAKA

- Aghasta A.A, Dewiyani A.A.I.C dan Ningrum H.D. (2023). *Hubungan Tingkat Pengetahuan Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Desa Slorok Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang*. Jurnal pendidikan Teknologi Informasi. 5(2), 64-77.
- Amin, N.R., Garancang. S dan Abunawas, K. (2023). *Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian*. Jurnal Kajian dan Kontemporer. 14(1) 15-31.
- Ardianto, I. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN DI Wilayah Kota Depok*. (Skripsi). Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Bahri, S., Amri dan Siregar, A.A. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)*. Industrial Engineering Journal. 11(2). doi: <https://doi.org/10.53912/iej.v10i2.721>.
- Bahri, S., Amri dan Siregar, A.A. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)*. Industrial Engineering Journal. 11(2). doi: <https://doi.org/10.53912/iej.v10i2.721>.
- Fachrurrozi, A., Prayogo. D.M., dan Mulyanti, D. (2023). *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review*. Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran. 2(1). 123-134.
- Fahlevi, P dan Dewi. A.O.P. (2019). *Analisis Aplikasi iJateng Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM)*. Jurnal Ilmu Perpustakaan. 8(2). 103-111.
- Febisatria, A dan Liliyan, A (2024). *Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN*. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen. 2(2). 384-394.
- Firman, F. (2018, November 24). Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif. <https://doi.org/10.31227/osf.io/t7fgv>
- Hariyadi, A. (2015). *Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Anak Astrini Wonogiri*. (Skripsi). Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo.

- Hasanah, U. dkk. (2021). *Penggunaan Digital Payment Syariah Pada Masyarakat Di Kota Palembang: Pendekatan Teori Teknologi Acceptance Model (TAM) Pada Layanan Syariah LinkAja*. Jurnal Intelektualitas: Keislaman, Sosial, dan Sains. 10(1). 93-107.
- Hidayat, dkk (2021). Analisis Prosedur Pendaftaran BPJS Kesehatan Secara Online Sebagai Wujud Transformasi Birokrasi Digital Di Indonesia. Jurnal Dialektika. 19(3). 31-37.
- Iryana dan Kawasati. (2019, February 11). Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif. <https://doi.org/10.31227/osf.io/2myn7>
- Lenaini, I. (2021). *Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling*. Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah.6(1), 33-39.
- Marfungatun, Nia, et al. "Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien." *Majalah Ilmiah Pengetahuan Sosial*, vol. 8, no. 2, 2008.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta:Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Nashrullah, M. dkk. (2023). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Jl. Mojopahit No 666B Sidoarjo, Jawa Timur : Umsida Press.
- Narmansyah S. dkk. (2022). *Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile di Kota Makassar*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 1(3), 196-204. doi: [10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082](https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082).
- Narmansyah, S. (2022). *Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile di Kota Makassar*. (Skripsi). Universitas Hasanuddin Makassar.

- Olivaint, D.N. (2023). *Pengaruh Rasio Profitabilitas, Solvabilitas, Rentabilitas dan Aktivitas Terhadap Return Saham Perusahaan Transportasi Selama Pandemi*. (Skripsi). Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
- Permana, P.A.G. (2018). *Penerapan Metode TAM (Technology Acceptance Model) Dalam Implementasi Sistem Informasi Bazaar Banjar*. Journal Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi. 10(1). 1-7.
- Pujaastawa, I.B.G. (2016). *Teknik Wawancara dan Observasi Untuk Pengumpulan Bahan Informasi*. Universitas Udayana.
- Radito, A. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*. Jurnal Ilmu Manajemen. 11(2). 1-26.
- Ramadhan, M.I.T, Susilo, K.D, dan Fatah, Z. (2023). *Evaluasi Inovasi Pelayanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit William Booth Surabaya*. 353-362.
- Restianty, A. (2018). *Literasi Digital, Sebuah Tantangan Baru Dalam Literasi Media*. Jurnal Kehumasan. 72-87.
- Rohman A, Asbari M dan Rezza D. (2024). *Literasi Digital: Revitalisasi Inovasi Teknologi*. Journal Of Information Systems and Management. 3(1), 6-9.
- Ruhyat, H. (2021). *Analisis Strategi Optimalisasi Pelayanan Medis Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Kunjungan Pasien*.
- Rinjani, R. dan Sari, N. (2022). *Analisis Penerapan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Cabang Subulussalam*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. 8(2). 209-223.
- Sinollah dan Masruro (2019). *Pengukuran Kualitas Pelayanan (servqual-parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kapanjen)*. Jurnal Dialektika. 4(1). 45-64.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Evaluasi*, Bandung: ALFABETA
- Suhadi, dkk. (2022). *Aplikasi Mobile JKN Untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS*. Jurnal Penelitian Kesehatan. 262-267.

- Syahputri A.Z., Fallenias F.D., dan Syafitri, R. (2023). *Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif*. Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran . 2(1). 160-166.
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas dan Efisiensi kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. Jurnal Ilmu Manajemen. 4(2). 128-152
- Wardiah, R., dkk. (2023). *Edukasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Upaya Memudahkan Akses Pelayanan Kesehatan (BPJS Kesehatan) Di SMAN 11 Kota Jambi*. Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan. 4(1). 26-31.
- Wida, dkk. (2016). *Aplikasi Model TAM (Technology Acceptance Model) Pada Perilaku Pengguna Instagram* Jurnal Ilmu Manajemen Mahasaraswati. 6(2).
- Widyantara, T. (2022). *Analisis Kualitatif Literasi Digital di Kalangan Guru Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan Sebelum, Saat dan Pasca Pandemi Covid-19*. (Skripsi). Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wijaya dan Surya. (2023). *Evaluasi Penggunaan Mobile JKN Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan di Era Revolusi Industri 4.0 di Puskesmas Sibela Surakarta*.