

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI JKN MOBILE PADA
PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
RAUDATUL JANNAH**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2024 M/1445 H

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI JKN MOBILE PADA
PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Asuransi Syariah**

Oleh:

Raudatul Jannah

200105030177

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN ASURANSI SYARIAH
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raudatul Jannah
NIM : 200105030177
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin/06 Januari 2002
Jurusan : Asuransi Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi JKN Mobile Pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Banjarmasin” yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Banjarmasin, 24 April 2024

Yang membuat pernyataan,



Raudatul Jannah

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Efektivitas Penggunaan Aplikasi JKN Mobile Pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Banjarmasin

Ditulis oleh : Raudatul Jannah
N I M : 200105030177
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Asuransi Syariah
Tahun Akademik : 2023/2024
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 06 Januari 2002
Alamat : JL. Kelayan A Gg. H. Arief / Gg 12, No. 012, RT. 021, RW. 002, Kel. Kelayan Dalam, Kec. Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan.


Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Pembimbing I



Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, A.Z. M.A.
NIP. 195608141982031005

Banjarmasin, 24 April 2024
Pembimbing II



Dra. Hj. Noorwahidah Haisy., M.Ag.
NIP. 196106251986032003

Mengetahui, c
Ketua Program Studi Asuransi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Lutpi Sabat, SHL, MSI.
NIP. 198109212008011008

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi JKN Mobile Pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Bankarmasin”, ditulis oleh Raudatul Jannah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 30 Mei 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (84, 8)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



H. Sukarni, M. Ag.
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama

1. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A.
(Ketua)
2. Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M. Ag.
(Anggota)
3. Difi Dahliana, S.E.I., M.E.I.
(Anggota)
4. Annisa Mahfuzah, M.H.
(Anggota)

Tanda Tangan

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

ABSTRAK

Raudatul Jannah. 2024. *Efektivitas Penggunaan Aplikasi JKN Mobile Pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I: Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ. M.A., Pembimbing II: Dra. Hj. Noorwahidah Haisy., M.Ag.

Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan resmi mengeluarkan sebuah aplikasi yang bernama “*Mobile JKN*” pada tanggal 15 November 2017. Terobosan baru yang diciptakan oleh BPJS Kesehatan tujuannya menjadi salah satu alat yang efektif dalam menyediakan layanan kepada para pengguna, untuk memudahkan para peserta dalam mengakses informasi maupun layanan kesehatan. Adapun tujuan penelitian ini, untuk mengetahui efektivitas dan kendala penggunaan aplikasi *mobile JKN*.

Jenis penelitian yang digunakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi kepada para peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *mobile JKN* di wilayah Banjarmasin dengan berjumlah 580.120 peserta dan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan melalui metode *purposive sampling* dan sampel menggunakan rumus slovin berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan angket dokumentasi, dan teknik analisis data, statistik deskriptif, analisis efektivitas, uji validitas, dan uji reliabilitas.

Hasil penelitian ini, Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* Pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dapat dinyatakan efektif, hasil dari pengukuran indikator sesuai dengan tingkat tujuan dan sasaran yang diinginkan. Adapun hasil analisis efektivitas pada indikator-indikator sebagai berikut, pada aksesibilitas ternilai sangat efektif dengan tingkat efektivitas 86,26%, kendala ternilai cukup efektif dengan tingkat efektivitas 53,6%, kualitas layanan ternilai efektif dengan tingkat efektivitas 80,53%, kepuasan pengguna ternilai sangat efektif dengan tingkat efektivitas 81,2%, responsif ternilai efektif dengan tingkat efektivitas 79,46%, transparansi ternilai sangat efektif dengan tingkat efektivitas 82,2%, dan dampak ternilai efektif dengan tingkat efektivitas 80,33%.

MOTTO

“Allah SWT tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah 2: 286)

“maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan,
sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah 94: 5-6)

“menjalani hidup seperti air mengalir”

Berdoa, Berusaha, Bersabar, Bersyukur

(Raudatul Jannah)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil Alamin Puji dan Syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya telah memberikan segala anugerah, kekuatan dan kemudahan serta diberikan ilmu karena atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Dan sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Ku Persembahkan Skripsi Sederhana ini untuk:

Kepada Cinta Pertamaku, Abah Lukmanul Hakim dan Kepada Pintu Surgaku, Mama Fitriani yang sangat saya cintai dan sayangi dalam hidup. Abah dan Mama sosok seseorang yang paling berjasa dalam hidup saya, terima kasih atas doa, dukungan, motivasi, nasihat dan semangat sehingga putrinya dapat menyelesaikan pendidikannya hingga sarjana. dan terima kasih abah sudah banting tulang berkerja keras untuk membesarkan dan menghidupi keluarga kecilnya hingga detik ini dan terima kasih mama yang telah mengandung dan membesarkan hingga detik ini. dan Kepada Adik Kandungku Nur Syifa, semoga abah, mama, dan ading diberikan umur yang panjang, sehat selalu, dilancarkan selalu rezekinya, tolong hidup lebih lama karena saya ingin kalian selalu ada dalam setiap perjalanan dan pencapaian kehidupan saya.

Kepada almh. Ibu Novia Dewi tercinta dan tersayang yang telah menjadi bagian dari dalam hidup saya. Seseorang yang sangat saya rindukan kehadirannya. Terima kasih sudah menjadi sosok ibu hebat yang saya kenal. Saya persembahkan skripsi ini untuk almh. Ibu Novia Dewi dan Ibu Novianty tercinta dan tersayang.

Kepada Orangtua KKN, Abah Ahmadi, Mama Kartasiah dan Ibu Siti Zaleha yang hingga detik ini telah menjadi bagian dari dalam hidup saya. Terima kasih sudah merawat saya disaat sakit hingga bisa sembuh pada saat kkn. Abah, mama dan ibu sehat-sehat disana dan semoga diberikan umur yang panjang. Saya persembahkan skripsi ini untuk tercinta dan tersayang yaitu ibu, abah, mama, ading nor habibah dan ading ahmad mughni.

Kepada Keluarga Besar terima kasih atas doa, dukungan, motivasi, nasihat dan semangat yang diberikan kepada saya, terkhusus kepada Nurlaila terima kasih sudah menemani dari awal proses perkuliahan hingga proses akhir perkuliahan. dan kepada Rahma Nisa terima kasih sudah memberikan materi.

Kepada Dosen Pembimbing, Bapak Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M. A. dan Ibu Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M. Ag. Terima kasih atas arahan, bimbingan, kritik, dan saran yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi saya dan terima kasih selalu meluangkan waktunya disela kesibukan. Semoga kebaikan ibu dan bapak dibalas oleh Allah SWT dan semoga selalu diberikan kesehatan, aamiin.

Kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas ilmu yang diberikan selama dibangku perkuliahan, terkhusus kepada Ibu Elida Mahriani, S.E.I., MM. terima kasih atas arahan dan bimbingan selama perkuliahan sehingga saya bisa memperoleh prestasi-prestasi pada saat kuliah.

Kepada Seluruh Teman-Teman di Jurusan Asuransi Syariah Angkatan 2020 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namanya, terima kasih atas kerjasama dan pertemanannya selama perkuliahan, dan terkhusus kepada teman baik saya yaitu

Rahmat Rizki, Raudah dan Sauvina Mayang Sari. Semoga hubungan silaturahmi berjalan terus-menerus aamiin.

Dan Terakhir Kepada Diri Sendiri, Raudatul Jannah *Thank you Myself you're so amazing girl*. Terima kasih selalu berjuang, bertahan dan berusaha dengan keras untuk tetap kuat, selalu mengusahakan untuk berpikir positif dengan apa yang telah terjadi dalam hidupmu girl dan terima kasih banyak atas semangatnya yang terkadang hampir padam tetapi selalu tetap menghidupkannya kembali. Dan *sorry*, selalu memaksakan diri untuk terlihat baik-baik saja. Alhamdulillah atas segala nikmat yang Allah SWT berikan kepada diriku selama ini, semoga dihari-hari seterusnya jauh lebih baik.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ħa	ħa	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	ẓa'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	we
ه	ha	h	ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya	y	Ye

II. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

مَكْتَبَر	ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مَكْتَبَة	ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

VI. Vokal Pendek

َ	fathah	ditulis	a
ِ	kasrah	ditulis	i
ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri’a
ينطق	dammah	ditulis	yantiqu

VI. Vokal Panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>kāmīlah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</i>

VII. Vokal Rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
---	--------------------------	--------------------	-----------------------

2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna zi al-autād</i>
---	---	--------------------	--------------------------------------

VII. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata Sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Robbil Alamin puji dan syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan para pengikut-Nya yang selalu menjalankan sunnah-Nya hingga akhir zaman. Atas segala rasa syukur sehingga dengan atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar stara satu Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, tenaga, dan waktu sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I dan Ibu Elida Mahriani, S.E.I., M.M., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

3. Bapak Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M. A. dan Ibu Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M. Ag., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, kritik, dan saran serta selalu meluangkan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
6. Bapak dan Ibuku, terima kasih atas doa, dukungan, motivasi, nasihat dan semangat yang diberikan serta terima kasih atas cinta, kasih sayang dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya untuk saya tak pernah saya lupakan. Semoga Allah SWT selalu membalasnya dengan segala bentuk kebaikan, aamiin.

Semoga Allah SWT., membalas segala kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT., semoga karya tulis ini dapat menjadi sebuah bacaan yang bermanfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan, aamiin.

Banjarmasin, 14 Mei 2024

Penulis,

Raudatul Jannah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	x
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Definisi Operasional	6
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II KONSEP TENTANG EFEKTIVITAS, ASURANSI, BPJS KESEHATAN, PENGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN, PELAYANAN PUBLIK	15
A. Efektivitas	15
B. Asuransi	21
C. BPJS Kesehatan	23
D. Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	26
E. Pelayanan Publik.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Populasi dan Sampel	30
D. Data dan Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Pengolahan Data	35
G. Teknik Analisis Data.....	36

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	41
A. Penyajian Data	41
B. Analisis Data.....	66
BAB V PENUTUP.....	72
A. Simpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) 2020.....	1
Tabel 3.1 Jumlah Cakupan Kepesertaan Program JKN Kota Banjarmasin	30
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban Responden	34
Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas	41
Tabel 3.4 Rentang Skala	38
Tabel 3.5 Interpretasi Nilai Efektivitas	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan	43
---	----