

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MELALUI APLIKASI  
MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL – KARTU INDONESIA SEHAT  
(JKN-KIS) STUDI PADA BPJS KESEHATAN CABANG BANTUL**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Strata 1  
Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun Oleh :

**CELLIA CALYSTA**

20200520170

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Celia Calysta  
NIM : 20200520170  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MELALUI APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL – KARTU INDONESIA SEHAT (JKN-KIS) STUDI PADA BPJS KESEHATAN CABANG BANTUL" merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak ada pengutipan atau penjiplakan yang diluar dan tidak etika keilmuan dalam penulisan karya ilmiah. Dengan pernyataan ini, jika ada pelanggaran duplikasi atau ada pihak yang dirugikan terhadap etika penulisan karya ilmiah saya siap bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya.

Yogyakarta, 22 Juni 2024

Penulis,



Cellia Calysta

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat.

Skripsi ini akan penulis persembahkan kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi, semangat, dukungan yang tiada hentinya dari awal masuk kuliah pada tahun 2020-2024 ini.

1. Almarhum Ayahanda tercinta, Hamam Santoso yang semasa hidup sampai sekarang selalu menjadi motivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Ini untuk bapak, sekarang bapak bisa tenang di surga.
2. Pintu Surgaku , Ibunda Lilik Supangatin. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis. Terima kasih atas doa dan dukungan yang tiada henti diberikan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Kepada kakak kandungku yang bernama Mark Dhaksa Halilintar dan Rafi Bagaskara Halilintar yang selalu mendoakanku dan menemani disetiap proses pembuatan tugas akhir ini. Terima kasih telah meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada seluruh keluarga besar H. Cipto Suyatno dan keluarga besar H. Mansyur yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk doa, nasehat dan semangatnya selama ini.
5. Sahabat seperjuangan dari awal bangku perkuliahan hingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini, Shelvia Meiliza Zefin. Terima kasih telah menemani perjalanan hidup saya selama dikota ini. Terima kasih untuk tetap menjadi pendengar terbaik penulis meski dalam keadaan suka maupun duka.
6. Sahabat sahabatku tercinta Raini Septia, Mutiara Aini, Aprillia Anggian, Fitri Wulan Desta dan Dhynda Ayu yang selalu memberikan semangat dan masukan meskipun jauh disana.
7. Dosen Pembimbing terbaik Ibu Dewi Sekar Kencono yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah menciptakan langit dan bumi beserta isinya. Shalawat serta salam kita hanturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW. Alhamdulillahirabbil'alamin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) Studi Pada BPJS Kesehatan Cabang Bantul”, bahwa skripsi ini disusun guna Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Studi Pada BPJS Kesehatan Cabang Bantul. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dalam kesempurnaan dan masih terdapat banyak kekurangan, namun demikian penulis berusaha untuk dapat menyempurnakannya. Semoga segala yang terdapat dalam skripsi ini bermanfaat bagi khalayak umum untuk memanfaatkan sebagai referensi atau sekedar membaca untuk menambah ilmu pengetahuan serta kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang telah membaca skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.SI. yang telah membimbing dengan telaten dan mengarahkan skripsi ini hingga selesai. Kepada segenap dosen ilmu pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Staff Tata Usaha Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membantu penulis menyelesaikan masalah administrasi.

## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b> .....	<b>4</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>1.4.1 Manfaat Teoritis</b> .....	<b>8</b>
<b>1.4.2 Manfaat Praktis</b> .....	<b>8</b>
<b>1.5 Tinjauan Pustaka</b> .....	<b>9</b>
<b>1.6 Kerangka Teori</b> .....	<b>17</b>
<b>1.6.1 Teori E-Government</b> .....	<b>17</b>
<b>1.6.2 Teori Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>19</b>
<b>1.7 Definisi Konseptual</b> .....	<b>21</b>
<b>1.8 Defisini Operasional</b> .....	<b>22</b>
<b>1.9 Kerangka Berpikir</b> .....	<b>23</b>
<b>1.10 Metode Penelitian</b> .....	<b>23</b>
<b>1.11 Jenis Penelitian</b> .....	<b>24</b>
<b>1.12 Lokasi Penelitian</b> .....	<b>24</b>
<b>1.13 Jenis Data</b> .....	<b>25</b>
<b>1.13.1 Data Primer</b> .....	<b>25</b>
<b>1.13.2 Data Sekunder</b> .....	<b>25</b>
<b>1.14 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	<b>25</b>
<b>1.15 Teknik Analisis Data</b> .....	<b>27</b>
<b>1.15.1 Analisis Data</b> .....	<b>27</b>
<b>1.15.2 Penyajian Data</b> .....	<b>27</b>

1.15.3	Penarikan kesimpulan .....	27
<b>BAB II</b>	<b>DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
2.1	Letak Geografis dan Batas Wilayah Administrasi .....	28
2.1.1	Kependudukan Hasil Registrasi Penduduk Tahun 2015.....	28
2.2	Profil Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan IV.2.1.	
	Pengertian BPJS Kesehatan.....	29
2.2.1	Pengertian Asuransi Kesehatan Sosial (Jaminan Kesehatan Nasional-JKN)31	
2.2.2.	Prinsip-prinsip Jaminana Kesehatan Nasional Jaminan Kesehatan Nasional .....	31
2.2.3	Visi dan Misi BPJS Kesehatan .....	32
2.2.4	Program Jaminan Kesehatan (JKN) Badan Penyelenggara Jamian Sosial (BPJS) Kesehatan .....	33
2.2.5	Golongan Peserta JKN.....	34
	Peserta yang mengikuti program JKN terbagi dalam dua golongan yaitu: .....	34
2.2.6	Jenis-Jenis Layanan BPJS Kesehatan .....	37
2.2.7	Fitur Layanan Aplikasi Mobile JKN .....	40
2.2.8	Kelebihan dan Kekurangan.....	41
2.2.9	Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Bantul.....	42
2.2.10	Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Bantul.....	43
<b>BAB III</b>	.....	<b>43</b>
3.1.	Profil BPJS Kesehatan Bantul .....	43
3.2	Hasil dan Pembahasan.....	46
3.3.	Efisiensi Aplikasi Mobile JKN .....	47
3.4.	Transparansi Aplikasi Mobile JKN .....	50
3.5.	Kualitas Sistem .....	53
3.6.	Kualitas Layanan dan Informasi .....	55
3.7.	Kepuasan Pengguna.....	57
<b>BAB IV</b>	.....	<b>60</b>
4.1.	Kesimpulan .....	60

<b>4.2. Saran.....</b>	<b>62</b>
<i>Daftar Pustaka .....</i>	<i>63</i>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>