



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (JKN) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI UNIT
PELAKSANA TEKNIS (UPT) PUSKESMAS
KECAMATAN KAMPA**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Ekomononi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

Untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana social (S.Sos)



OLEH :

TASYA FAJRIATI

NIM.12170525128

**PROGRAM STRATA (S1)
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
TAHUN 2025**



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Hassanudin
 State Islamic University of Sultan Hassanudin

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalip selagi atau seluruhnya tanpa izin dari penulis.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

: Tasya Fajriati

: 12170525128

: Administrasi Negara

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan (BPJS) Di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Kecamatan Kampa

DISETUJUI OLEH:

Dosen Pembimbing

Afrizal, S.Sos., M.Si

NIP. 19690419 200701 1 025

MENGETAHUI

**DEKAN
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial**



Dr. Desrir Miftah, S.E, M.M., Ak
 NIP. 19740412 200604 2 002

**KETUA PROGRAM STUDI
 Administrasi Negara**

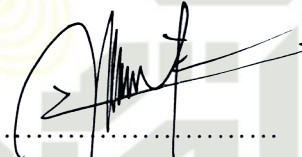
Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
 NIP. 19781025 200604 1 002

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tasya Fajriati
NIM : 121705128
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan (BPJS) Di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Kecamatan Kampa
Tanggal Ujian : 23 April 2026

Tim Penguji


Ketua Penguji
Dr. Jhon Afrizal, S.Thi., MA
NIP. 19790911 201101 1 033



Sekretaris
Irdayanti, S.IP., M.A
NIP. 19860311 202321 2 036



Penguji I
Rony Jaya, S.Sos., M.Si
NIP. 19900324 202321 1 033



Penguji II
Afrizal, S.Sos., M.Si
NIP. 19690419 200701 1 025



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tasya Fajriati
 NIM : 12170525128
 Tempat/Tgl. Lahir : Kampar, 02 Juni 2001
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan
Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Badan
Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Unit Pelaksana
Teknis (UPT) Puskesmas Kecamatan Kampar

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi (Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.



Tasya Fajriati
 NIM: 12170525128

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahrabbi'lamin, segala bentuk rasa syukur dan rasa terimakasih penulis sampaikan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, petunjuk, semangat, kesehatan, kemudahan, serta kasih sayangnya. Penulis juga menyampaikan sholat serta salam kepada baginda Rasulullah SAW, yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari zaman kebodohan menuju era yang kaya akan ilmu pengetahuan seperti yang kita alami saat ini, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Peran Dana Alokasi Dalam Meningkatkan Pendidikan (Studi Kasus DAU Spesific Grant di Kabupaten Bintan)”. Skripsi ini diajukan untuk mencapai salah satu persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis ingin mengungkapkan penghargaan yang mendalam kepada Allah SWT atas semua berkat dan karunia Nya yang telah memberikan kekuatan fisik dan mental kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan syukur dan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta, yaitu Baharudin (alm) dan Ibunda Ratna Wilis. Yang selalu mendoakan untuk kebaikan putra-putrinya, senantiasa memberikan cinta, kasih sayang, dukungan serta motivasi dan bantuan finansial adalah suatu kebanggan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki orang tua yang mendukung anaknya meraih impian. Terima kasih yang tiada henti untuk perjuangan demi kehidupan penulis.

Selain itu, dalam penyusunan skripsi ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Hj. Lenny Nofianti MS, SE., M.Si, AK, CA. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, SE., M.M., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Nurlasera S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairil Henry. S.E., M.Si., A.K selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul F, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc.Sc. Selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Bapak Afrizal, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing proposal dan skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan, meluangkan waktunya serta memberikan arahan dan nasehat yang sangat berharga kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi sehingga penulis mampu menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan.
10. Seluruh keluarga besar Kantor UPT Puskesmas Kecamatan Kampa yang tidak mampu disebut satu persatu yang telah memberikan waktu dan informasi berharga dalam penelitian ini.
11. Penulis juga menyampaikan terimakasih yang tulus kepada abang kandung penulis, Helmi Candra, S.Ud, M.Ag , kakak kandung penulis Jannah Tul Fitri, kakak kandung Lela Lestari S.Si, abang sepupu Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag ,abang sepupu Harianto dan abang sepupu Masri Hasan yang selalu memberi dukungan, perhatian dan doa terbaik dalam setiap proses yang penulis jalani.
12. Kepada sahabat-sahabat penulis Mutia Eka Putri, Wardya Zaahra, Muliana Safitri, Wiliana Safitri, Siti Aminah, Rifa Sauqi, Kharisma, Nurlia, M Ibrahim, Remon Putra, Willi Agus Saputra, Darwison, Mardia, Maharani Putri Jelita, Sherly Nur Zetia, Mely Hayati, Wara, Vany, Fauzia, Jannah, fauzan, Tika, Azwa yang telah menemani penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan tawa yang selalu mengiringi setiap proses. Kehadiran kalian membuat masa kuliah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi lebih berwarna dan penuh makna. Semoga persahabatan ini tetap terjalin dengan baik, dan kita semua dapat meraih kesuksesan di jalan masing-masing.

13. Teman-teman seperjuangan Administrasi Negara Lokal B Angkatan 2021 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan demikian, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Waasalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 12 Maret 2026

Penulis,

Tasya Fajriati
12170525128

UIN SUSKA RIAU


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

**ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL(JKN) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN BPJS DI UPT PUSKESMAS KECAMATAN KAMPA**

Oleh

Tasya Fajriati

12170525128

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam dengan informan kunci seperti Kepala Tata Usaha, Koordinator Sistem Informasi Puskesmas, serta masyarakat pengguna maupun non-pengguna aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa telah berjalan namun belum mencapai tingkat pemanfaatan yang optimal, di mana masyarakat masih cenderung memilih pelayanan konvensional karena keterbatasan literasi digital. Faktor pendukung utama dalam penggunaan aplikasi ini adalah adanya pendampingan teknis langsung dari petugas puskesmas kepada pasien. Sementara itu, faktor penghambat yang dominan meliputi kendala infrastruktur berupa jaringan internet yang tidak stabil di wilayah pelosok, spesifikasi perangkat seluler (smartphone) masyarakat yang tidak memadai, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai kemudahan fitur digital dibandingkan cara manual. Kesimpulannya, efektivitas Mobile JKN di wilayah ini memerlukan edukasi yang lebih masif dan perbaikan infrastruktur teknologi agar transformasi digital pelayanan kesehatan dapat dirasakan manfaatnya secara menyeluruh oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kata kunci : BPJS Kesehatan, Mobile JKN, pelayanan kesehatan, literasi digital, infrastruktur jaringan internet, UPT Puskesmas Kecamatan Kampa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE UTILIZATION OF THE MOBILE NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) APPLICATION IN IMPROVING BPJS SERVICES AT THE UPT PUSKESMAS, KAMPA

Oleh

Tasya Fajriati

12170525128

This study aims to analyze the utilization of the Mobile JKN application in improving BPJS services at the Kampa District Health Center (UPT Puskesmas) and to identify the supporting and inhibiting factors. Using a descriptive qualitative research method, data were collected through observation, documentation, and in-depth interviews with key informants, including the Head of Administration, the Health Center Information System Coordinator, and community members who are both users and non-users of the application. The results indicate that the implementation of Mobile JKN at the Kampa District Health Center has been carried out but has not yet reached an optimal level of utilization, as the community still tends to prefer conventional services due to limited digital literacy. The main supporting factor in using this application is the direct technical assistance provided by health center staff to patients. Meanwhile, the dominant inhibiting factors include infrastructural constraints such as unstable internet networks in remote areas, inadequate mobile device (smartphone) specifications among the community, and a lack of public understanding regarding the convenience of digital features compared to manual methods. In conclusion, the effectiveness of Mobile JKN in this region requires more massive education and improvements in technological infrastructure so that the benefits of digital transformation in health services can be fully experienced by all levels of society.

Keywords : BPJS Kesehatan, Mobile JKN, health service delivery, digital literacy, internet network infrastructure, Kampa District Health Center (UPT Puskesmas)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pemanfaatan.....	10
2.2 Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	17
2.2.1 Pengertian BPJS Kesehatan	18
2.2.2 Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	21
2.2.3 Pelayanan Kesehatan.....	22
2.3 Mobile JKN sebagai Bentuk E-Government	25
2.4 Pandangan Islam Terhadap Aplikasi Mobile JKN dan BPJS Kesehatan.....	27
2.5 Penelitian Terdahulu	29
2.6 Definisi Konsep	30
2.7 Konsep Operasional	32
2.8 Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.1.1 Jenis Penelitian.....	34
3.1.2 Sumber Data.....	34
3.2 Tempat Dan Waktu.....	35
3.3 Teknik Pengambilan Data.....	35
3.3.1 Observasi	35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3.2 Wawancara	36
3.3.3 Dokumentasi.....	36
3.4 Informan Penelitian	36
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.5.1 Pengumpulan Data.....	37
3.5.2 Reduksi Data	38
3.5.3 Penyajian Data	38
3.5.4 Penarikan Kesimpulan	38
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN	39
4.1 Sejarah Singkat Kecamatan Kampa	39
4.1.1 Sejarah dan Geografis	39
4.2 Sejarah Singkat UPT Puskesmas Kampa	45
4.2.1 Visi Misi	45
4.2.2 Struktur UPT Puskesmas Kampa	47
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
5.1 Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta JKN dalam Mendukung Pelayanan BPJS di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa	53
5.1.1 Ketersediaan iInfrastruktur.....	54
5.1.2 Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna	65
5.1.3 Dukungan organisai atau pemerintah.....	77
5.1.4 Literasi digital dan sosialisasi	84
5.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN oleh Masyarakat di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa	95
KESIMPULAN iDAN iSARAN	108
6.1 Kesimpulan	108
6.2 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
DOKUMENTASI	114

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah berguna untuk menjamin warga negara atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak. Program Jaminan sosial ini dimulai dari Jamkesmas, Jamkesda, Askes dan muncul program baru pemerintah yang bernama Badan penyelenggara jaminan Sosial (BPJS). UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS membentuk dua Badan penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang diimplementasikan mulai 1 Januari 2014. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak. BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan juga tidak ketinggalan untuk terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada. Hal ini dapat dilihat melalui terobosan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Salah satunya dengan hadirnya aplikasi mobile JKN sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) (BPJS Kesehatan, 2024).

BPJS Kesehatan Kabupaten Kampar, termasuk wilayah Kecamatan Kampa, telah bekerja sama dengan berbagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (KTP), salah satunya UPT Puskesmas Kecamatan Kampa. Puskesmas ini melayani peserta JKN baik yang terdaftar sebagai peserta mandiri, PPU (Pekerja Penerima Upah), maupun peserta PBI. Pelayanan kesehatan di puskesmas mencakup pendaftaran, pemeriksaan kesehatan, rujukan, hingga administrasi layanan BPJS. Petugas puskesmas dituntut memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien untuk menjaga kepuasan dan kenyamanan peserta JKN (BPJS Kesehatan Wilayah Riau, 2023).

Dalam upaya meningkatkan pelayanan, BPJS Kesehatan mengembangkan inovasi teknologi melalui Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini memudahkan peserta JKN dalam berbagai keperluan, mulai dari pengecekan status kepesertaan, perubahan data, pendaftaran antrean online, konsultasi kesehatan daring, hingga melihat riwayat pelayanan kesehatan. Kehadiran Mobile JKN dinilai sangat membantu mengurangi antrean di fasilitas kesehatan serta memberikan kemudahan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan (BPJS Kesehatan, 2022; Puspitasari et al., 2021).

Di masa pandemi COVID-19, layanan digital menjadi semakin penting. Melalui Mobile JKN, PANDAWA, dan layanan digital lainnya, peserta JKN dapat memperoleh layanan administrasi BPJS Kesehatan tanpa perlu keluar

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rumah. Penggunaan Mobile JKN terbukti menghemat waktu dan tenaga peserta serta mendukung pelayanan yang lebih cepat dan efisien (Rahman et al., 2022).

Namun, hingga kini, pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa masih menghadapi berbagai kendala. Masih banyak masyarakat yang belum memahami cara penggunaan aplikasi, mulai dari proses pendaftaran, login, hingga fitur-fitur yang tersedia seperti antrean online dan perubahan fasilitas kesehatan. Berdasarkan data BPJS Kesehatan Wilayah Riau (2023), sekitar 62% masyarakat di wilayah tersebut belum memahami cara penggunaan aplikasi Mobile JKN secara menyeluruh. Selain itu, sekitar 29% peserta JKN di Kecamatan Kampa tidak memiliki smartphone yang memadai, sehingga tidak dapat mengunduh atau menjalankan aplikasi secara optimal. Kondisi ini semakin diperburuk dengan keterbatasan jaringan internet, terutama di wilayah pelosok. Sekitar 36% responden menyatakan kesulitan mengakses aplikasi karena koneksi internet yang tidak stabil, khususnya mereka yang tinggal di perbatasan desa atau daerah dengan infrastruktur digital yang lemah. Masyarakat yang tinggal di pelosok Kecamatan Kampa sering mengeluh kesulitan menggunakan aplikasi Mobile JKN, sehingga pada akhirnya mereka tetap harus datang langsung ke kantor BPJS atau Puskesmas untuk mengurus berbagai keperluan administrasi secara manual. Keterbatasan infrastruktur ini berdampak pada rendahnya tingkat adopsi dan efektivitas penggunaan Mobile JKN di wilayah tersebut.” (BPJS Kesehatan Wilayah Riau, 2023)

Selain masalah akses jaringan, kendala teknis aplikasi juga sering dikeluhkan, seperti kesulitan mendaftar, masalah nomor ponsel yang tidak sesuai,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kode OTP yang tidak diterima, hingga masalah lupa kata sandi atau akun email. Aplikasi Mobile JKN juga kerap memerlukan pembaruan yang membuat pengguna kebingungan, terutama bagi masyarakat yang kurang terbiasa menggunakan teknologi digital (BPJS Kesehatan, 2022).

Melihat berbagai masalah yang ada terkait pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, penulis merasa perlu melakukan penelitian ini untuk mengetahui tingkat penggunaan aplikasi tersebut di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa. Penelitian ini juga bertujuan menggali faktor-faktor yang memengaruhi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, baik dari segi kemudahan akses, kemampuan teknologi, maupun motivasi pengguna. Dengan mengetahui hal tersebut, diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kendala dan peluang dalam meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN guna mendukung pelayanan BPJS yang lebih efektif dan efisien. Sebagai bahan pertimbangan, data mengenai jumlah peserta JKN yang terdaftar dan jumlah terdaftar aplikasi Mobile JKN dan pengguna layanan manual selama beberapa tahun terakhir disajikan dalam Tabel 1.1 berikut ini:

masyarakat, seperti keterbatasan pemahaman, perangkat, jaringan internet, dan kebiasaan datang langsung ke puskesmas, terutama di desa berpenduduk besar seperti Koto Perambahan, Pulau Birandang, dan Kampar.

Di wilayah seperti Kecamatan Kampa, penerapan Mobile JKN sebagai bentuk e-government masih menghadapi beberapa tantangan nyata, seperti:

1. jaringan internet yang tidak stabil, terutama di daerah pelosok;
2. rendahnya kepemilikan smartphone yang kompatibel dengan aplikasi; dan
3. kurangnya pemahaman teknis masyarakat mengenai cara penggunaan aplikasi dan fitur-fiturnya.

Berbagai hambatan ini menunjukkan bahwa implementasi Mobile JKN masih memerlukan dukungan yang lebih komprehensif agar masyarakat dapat benar-benar merasakan manfaat layanan digital tersebut. Oleh karena itu, strategi penguatan implementasi e-government harus mencakup program pemberdayaan masyarakat, seperti:

1. Pelatihan teknis langsung di puskesmas atau desa,
2. Sosialisasi melalui kader kesehatan atau tokoh masyarakat, dan
3. Pemberian fasilitas bantuan perangkat di titik layanan. Dengan demikian, Mobile JKN tidak hanya menjadi aplikasi digital yang tersedia, tetapi benar-benar dimanfaatkan secara aktif dan optimal oleh masyarakat sebagai bagian dari transformasi layanan publik berbasis teknologi.

Situasi ini sejalan dengan temuan Rahman et al. (2022), yang menyatakan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di berbagai fasilitas kesehatan masih menghadapi kendala, terutama di wilayah yang memiliki keterbatasan akses

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta adanya permasalahan teknis dalam penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengetahui lebih dalam apa saja faktor penghambat, serta bagaimana strategi yang dapat dilakukan agar pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa dapat lebih optimal dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan.

Berdasarkan permasalahan latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul ”Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional(JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa”.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana aplikasi Mobile JKN dimanfaatkan oleh peserta JKN dalam mendukung pelayanan BPJS di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa,?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh masyarakat di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana aplikasi Mobile JKN dimanfaatkan oleh peserta JKN dalam mendukung pelayanan BPJS di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh masyarakat di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, pihak yang terkait dan pribadi penulisan sendiri dengan masalah penelitian tersebut. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menambah pengetahuan tentang penggunaan teknologi dalam pelayanan Kesehatan.
2. Memberikan saran agar layanan Mobile JKN lebih mudah digunakan masyarakat.
3. Memberikan informasi supaya masyarakat lebih paham cara memakai aplikasi Mobile JKN
4. Menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya tentang teknologi pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang berisikan bab demi bab untuk mempermudah penelitian ini, Adapun isi dari bab-bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

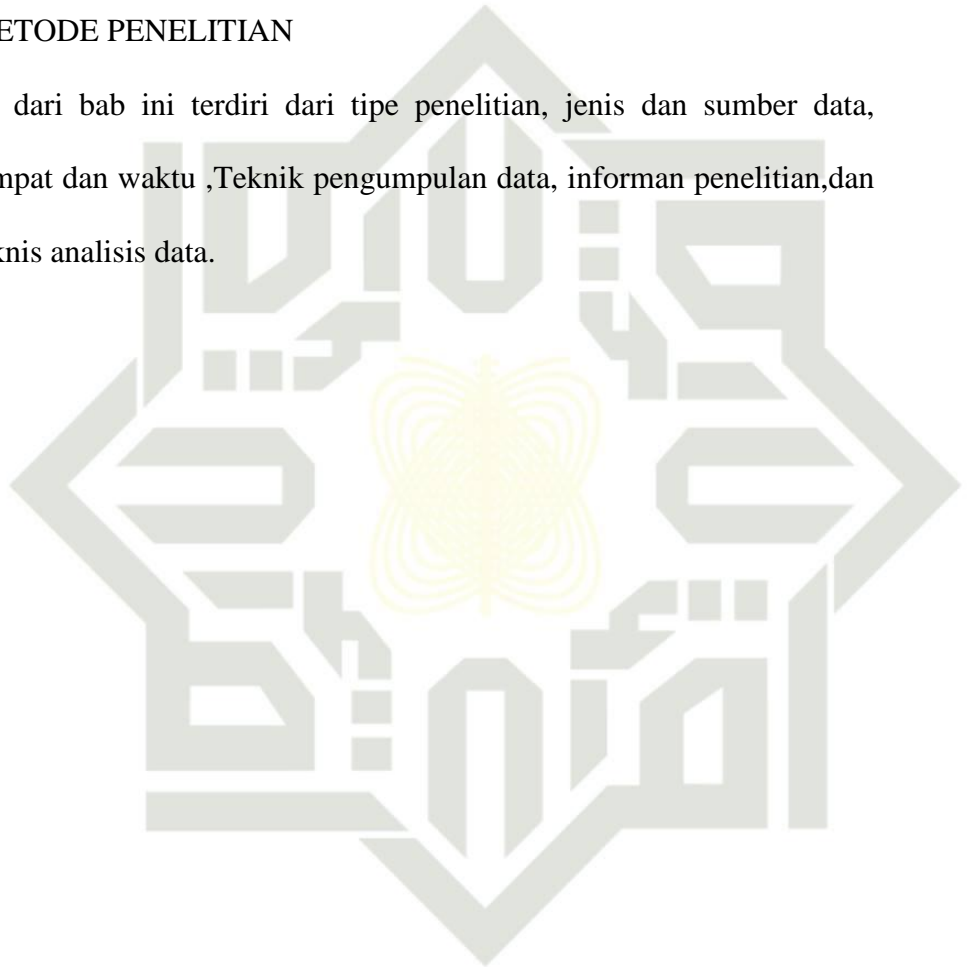
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis mengungkapkan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini, definisi konsep, konsep operasional dan keangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Isi dari bab ini terdiri dari tipe penelitian, jenis dan sumber data, tempat dan waktu ,Teknik pengumpulan data, informan penelitian,dan teknis analisis data.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemanfaatan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pemanfaatan adalah proses, cara, atau perbuatan memanfaatkan; yaitu menggunakan sesuatu agar berguna atau memberikan hasil. Dengan kata lain, pemanfaatan berkaitan erat dengan upaya mengoptimalkan fungsi suatu benda, layanan, atau teknologi supaya menghasilkan manfaat yang lebih besar, baik bagi individu maupun masyarakat luas (KBBI, 2023).

Dalam konteks Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), pemanfaatan merujuk pada sejauh mana masyarakat benar-benar menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih mudah, cepat, dan efisien. Aplikasi Mobile JKN memberikan banyak manfaat, seperti memudahkan peserta untuk mendaftar antrean online, mengecek status kepesertaan, memantau tagihan iuran, hingga melakukan konsultasi kesehatan secara daring.

Menurut Handayani et al. (2018), tingkat pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan publik, termasuk aplikasi Mobile JKN, dipengaruhi oleh empat komponen utama yang saling berhubungan, yaitu:

1. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi

Ketersediaan infrastruktur merupakan faktor utama yang memengaruhi keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Dalam konteks aplikasi Mobile JKN, infrastruktur ini mencakup berbagai elemen pendukung yang memungkinkan masyarakat dapat mengakses dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan aplikasi secara maksimal. Menurut Handayani et al. (2018), komponen utama dalam ketersediaan infrastruktur meliputi:

- a. Kemudahan Jaringan Internet

Akses internet yang cepat dan stabil sangat penting dalam menjalankan aplikasi Mobile JKN. Di daerah seperti Kecamatan Kampa yang sebagian wilayahnya masih tergolong pedesaan, permasalahan umum yang dihadapi adalah lemahnya jaringan atau bahkan tidak adanya sinyal di beberapa titik. Hal ini menyebabkan masyarakat kesulitan mengakses aplikasi secara daring, terutama ketika dibutuhkan dalam kondisi mendesak.

- b. Perangkat Mobile yang Memadai

Tidak semua peserta JKN memiliki smartphone yang kompatibel dengan aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini umumnya membutuhkan sistem operasi tertentu (seperti Android versi terbaru) agar bisa diinstal dan dijalankan dengan baik. Masyarakat yang hanya memiliki ponsel jadul atau spesifikasi rendah sering kali tidak dapat mengakses fitur aplikasi secara optimal, bahkan tidak bisa menginstalnya sama sekali.

2. Kesesuaian dengan Kebutuhan Pengguna

Sebuah aplikasi akan digunakan secara optimal apabila mampu menjawab kebutuhan nyata dari penggunanya. Dalam hal ini, Handayani et al. (2018) menekankan pentingnya kesesuaian antara fitur yang tersedia dengan kebutuhan administratif dan informasi peserta JKN.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Kemudahan Mengakses Layanan

Mobile JKN harus benar-benar mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan BPJS, seperti melihat status kepesertaan, melakukan perubahan data, atau mendaftar antrean online. Jika fitur ini tidak berjalan lancar atau membingungkan, masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor BPJS.

b. Meningkatkan efisiensi waktu dan kepastian layanan

Menurut Handayani, peningkatan efisiensi waktu dan kepastian layanan merupakan salah satu manfaat utama dari penerapan sistem atau proses kerja yang terstruktur dan berbasis teknologi. Efisiensi waktu tercapai karena proses pelayanan dapat dilakukan lebih cepat, sederhana, dan mengurangi tahapan yang tidak diperlukan. Dengan demikian, waktu tunggu pengguna layanan menjadi lebih singkat dan aktivitas kerja dapat diselesaikan secara optimal.

Selain itu, kepastian layanan juga meningkat karena adanya standar operasional yang jelas, jadwal yang teratur, serta alur pelayanan yang transparan. Hal ini memberikan kepastian bagi pengguna layanan terkait waktu penyelesaian, prosedur, dan hasil yang akan diperoleh. Dengan meningkatnya efisiensi waktu dan kepastian layanan, kualitas pelayanan secara keseluruhan menjadi lebih baik dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan pun meningkat.

3. Dukungan Organisasi atau Pemerintah

Dukungan organisasi atau lembaga pemerintah merupakan aspek krusial dalam mendorong pemanfaatan teknologi digital seperti aplikasi Mobile JKN.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Tanpa dukungan kelembagaan yang kuat, masyarakat akan mengalami kesulitan dalam mengakses layanan, memahami sistem, dan mengatasi kendala teknis. Dalam konteks pelayanan kesehatan, aktor-aktor penting seperti BPJS Kesehatan, UPT Puskesmas, serta tenaga kesehatan di lapangan berperan langsung dalam mensosialisasikan, memfasilitasi, dan mengawasi penggunaan aplikasi di tengah masyarakat.

Menurut Handayani et al. (2018), dukungan institusi secara aktif dapat mempercepat proses adopsi teknologi oleh masyarakat, terutama di daerah dengan literasi digital yang rendah. Adapun bentuk dukungan organisasi dapat dijelaskan melalui dua aspek utama berikut:

a. Dukungan Institusi

Dukungan institusi mengacu pada keterlibatan dan peran aktif dari organisasi penyelenggara layanan (seperti BPJS Kesehatan dan puskesmas) dalam mendorong dan memfasilitasi penggunaan aplikasi. Dukungan ini dapat diwujudkan dalam bentuk:

- 1) Sosialisasi langsung kepada masyarakat, melalui penyuluhan, brosur, spanduk digital, atau media sosial, agar masyarakat tahu dan memahami manfaat Mobile JKN.
- 2) Penyediaan petugas atau tenaga pendamping, terutama di fasilitas kesehatan, untuk membantu peserta dalam mengunduh, login, dan menggunakan fitur dalam aplikasi.
- 3) Pemberian fasilitas digital di puskesmas seperti meja informasi digital, QR code antrean, atau komputer tablet yang dapat digunakan pasien yang tidak memiliki ponsel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Kebijakan internal dari BPJS atau Dinas Kesehatan yang mewajibkan atau merekomendasikan pemanfaatan aplikasi sebagai bagian dari prosedur pelayanan administratif.

b. Pemanfaatan Aplikasi

Pemanfaatan aplikasi tidak akan terjadi secara optimal tanpa peran aktif instansi pemerintah dalam mendorong penggunaannya. Pemanfaatan yang dimaksud bukan hanya mengunduh, tetapi mencakup:

- 1) Menggunakan aplikasi secara rutin, seperti untuk mengambil antrian online, mengecek status kepesertaan, dan memantau riwayat pelayanan.
- 2) Memberikan umpan balik terhadap fitur aplikasi sehingga pihak BPJS dapat melakukan perbaikan berkelanjutan.
- 3) Membantu menjangkau kelompok rentan, seperti lansia atau masyarakat pedesaan, melalui pendampingan dan layanan digital asistif.

4. Literasi Digital dan Sosialisasi

Rendahnya literasi digital masyarakat menjadi salah satu hambatan utama dalam pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, khususnya di wilayah pedesaan atau daerah yang masih belum akrab dengan penggunaan teknologi informasi. Literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan mengoperasikan perangkat teknologi, tetapi juga mencakup pemahaman terhadap penggunaan aplikasi secara tepat, aman, dan efisien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Handayani et al. (2018), rendahnya tingkat literasi digital masyarakat menyebabkan rendahnya tingkat adopsi aplikasi kesehatan digital. Banyak masyarakat belum memahami manfaat aplikasi, belum tahu bagaimana cara mengunduh dan menginstalnya, atau belum terbiasa dengan fitur-fitur digital seperti antrean online, ubah data, hingga konsultasi daring. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi dan pelatihan menjadi sangat penting untuk menjembatani kesenjangan ini. Adapun hambatan literasi digital dalam konteks pemanfaatan Mobile JKN dapat dijelaskan melalui dua aspek berikut:

a. Bentuk Sosialisasi

Sosialisasi merupakan proses penyampaian informasi, pengetahuan, dan pemahaman kepada individu atau kelompok masyarakat agar mereka mengetahui, memahami, serta mampu menerima dan menerapkan suatu kebijakan, program, atau inovasi yang diperkenalkan. Menurut Soerjono Soekanto (2017), sosialisasi adalah proses di mana seseorang mempelajari nilai, norma, dan pola perilaku yang berlaku dalam masyarakat sehingga dapat berperan secara aktif dalam lingkungan sosialnya. Dalam konteks pelayanan publik, sosialisasi berperan penting untuk memastikan bahwa masyarakat mengetahui hak, kewajiban, serta cara memanfaatkan layanan yang disediakan oleh pemerintah.

Bentuk sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai cara dan media, tergantung pada karakteristik sasaran serta tujuan yang ingin dicapai. Menurut Nugroho (2020), bentuk sosialisasi kebijakan publik dapat dilakukan melalui sosialisasi langsung dan tidak langsung. Sosialisasi langsung dilakukan melalui interaksi tatap muka antara petugas dan masyarakat, seperti penyuluhan,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

penjelasan langsung saat pelayanan, pertemuan masyarakat, serta pendampingan secara individual. Bentuk sosialisasi ini dinilai efektif karena memungkinkan adanya komunikasi dua arah, sehingga masyarakat dapat langsung bertanya apabila mengalami kesulitan atau belum memahami informasi yang disampaikan.

Selain sosialisasi langsung, sosialisasi juga dapat dilakukan secara tidak langsung melalui media informasi. Menurut Wibowo (2019), sosialisasi tidak langsung dilakukan dengan memanfaatkan media cetak maupun media elektronik, seperti poster, spanduk, brosur, leaflet, media sosial, serta website resmi instansi. Sosialisasi melalui media ini bertujuan untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas dan memberikan informasi secara berkelanjutan, meskipun efektivitasnya sangat bergantung pada tingkat literasi dan akses masyarakat terhadap media tersebut.

Dalam pelayanan kesehatan, sosialisasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan pemanfaatan inovasi layanan berbasis teknologi. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022) menyatakan bahwa sosialisasi aplikasi layanan kesehatan digital perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pendekatan persuasif dan edukatif, agar masyarakat tidak hanya mengetahui keberadaan aplikasi, tetapi juga memahami manfaat dan cara penggunaannya. Hal ini menjadi penting karena tidak semua masyarakat memiliki tingkat pemahaman teknologi yang sama.

Terkait dengan aplikasi Mobile JKN, sosialisasi umumnya dilakukan melalui penjelasan langsung oleh petugas kesehatan, pendampingan saat pelayanan berlangsung, serta penyampaian informasi melalui media pendukung di

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fasilitas kesehatan. Menurut BPJS Kesehatan (2023), bentuk sosialisasi Mobile JKN meliputi edukasi tatap muka, bantuan teknis penggunaan aplikasi, serta penyebaran informasi melalui media visual dan digital. Sosialisasi yang dilakukan secara tepat dan berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat, mengurangi ketergantungan pada pelayanan manual, serta mendorong pemanfaatan aplikasi Mobile JKN secara optimal.

b. Cara Penggunaan Aplikasi

Tidak semua masyarakat memahami langkah-langkah teknis dalam menggunakan Mobile JKN, bahkan sejak tahap awal seperti:

- 1) Cara mengunduh aplikasi dari Play Store.
- 2) Cara registrasi dan login, termasuk pengisian data dan verifikasi nomor HP.
- 3) Memahami fungsi-fungsi dalam menu seperti antrean online, perubahan data, konsultasi daring, dan pengecekan status kepesertaan.

Sebagian pengguna juga sering mengalami kesulitan teknis seperti tidak menerima kode OTP, lupa kata sandi, atau tidak bisa masuk ke aplikasi karena masalah teknis, namun tidak tahu ke mana harus meminta bantuan.

2.2 Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program strategis pemerintah Indonesia yang bertujuan memberikan perlindungan kesehatan menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia, agar setiap penduduk dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang layak tanpa menghadapi hambatan biaya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, JKN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan bagian dari sistem jaminan sosial yang bersifat wajib (mandatory) dan dilaksanakan dengan prinsip asuransi sosial, di mana kepesertaan bersifat gotong royong, yakni peserta yang sehat membantu peserta yang sedang sakit. BPJS Kesehatan (2014) menjelaskan bahwa JKN memberikan manfaat pelayanan kesehatan tingkat pertama, rujukan, hingga pelayanan obat, yang dibiayai melalui iuran peserta maupun subsidi pemerintah bagi peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI). Kemenkes RI (2015) juga menegaskan bahwa JKN dirancang untuk memastikan keadilan dan pemerataan pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat, sekaligus mendorong tercapainya Universal Health Coverage (UHC) di Indonesia.

Lebih lanjut, penelitian Suryanto dan Handayani (2019) menunjukkan bahwa JKN menjadi salah satu transformasi besar di sektor kesehatan Indonesia, karena berhasil memperluas akses layanan kesehatan, meskipun masih menghadapi tantangan seperti ketepatan pembayaran klaim, kepuasan peserta, dan pemerataan pelayanan. Kehadiran JKN juga mendorong digitalisasi layanan, termasuk melalui aplikasi Mobile JKN, yang memudahkan peserta dalam mengakses layanan administrasi maupun informasi kesehatan. Dengan demikian, JKN tidak hanya berfungsi sebagai perlindungan finansial, tetapi juga menjadi wujud komitmen negara dalam menjamin hak kesehatan setiap warga negara.

2.2.1 Pengertian BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional untuk semua masyarakat di Indonesia. BPJS Kesehatan mempunyai visi dan misi untuk

menwujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas dan memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan dengan Program Jaminan Kesehatan Indonesia Sehat (JKN-KIS) berupaya untuk memperluas cakupan kepesertaan dengan targetnya adalah dapat mencakup seluruh masyarakat Indonesia sehingga mencapai Universal Health Coverage (UHC). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mencatatkan penurunan jumlah peserta pada 2020 dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Namun, Jumlah peserta mandiri meningkat di tengah tekanan ekonomi akibat pandemic Covid-19.

BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik menurut UU BPJS. Tiga kriteria dibawah ini digunakan untuk menentukan bahwa BPJS merupakan badan hukum public, yaitu:

1. Cara pendiriannya atau terjadinya badan hukum itu, diadakan dengan konstruksi hukum public, yaitu didirikan oleh penguasa (Negara) dengan Undang-undang;
2. Lingkungan kerjanya, yaitu dalam melaksanakan tugasnya badan hukum tersebut pada umunya dengan public dan bertindak dengan kedudukan yang sama dengan publik.
3. Wewenangnya, badan hukum tersebut didirikan oleh penguasa Negara dan beri wewenang untuk membuat keputusan, ketetapan, atau peraturan yang mengikat umum.

BPJS merupakan badan hukum publik karena memenuhi ketiga persyaratan tersebut di atas. Ketiga persyaratan tersebut tercantum dalam berbagai norma dalam UU BPJS, yaitu:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. BPJS dibentuk dengan Undang-Undang No.24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
2. BPJS berfungsi untuk menyelenggarakan kepentingan umum, yaitu system Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.
3. BPJS diberi delegasi kewenangan untuk membuat aturan yang mengikat umum
4. BPJS bertugas mengelola dana publik, yaitu dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
5. BPJS berwenang melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional.
6. BPJS bertindak mewakili Negara RI sebagai anggota organisasi.
7. BPJS berwenang mengenakan sanksi administrative kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya.
8. Pengangkatan anggota Dewan Pengawas dan anggota Direksi oleh Presiden, setelah melalui proses seleksi publik. BPJS wajib menyampaikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya dalam bentuk laporan pengelolaan program dan laporan keuangan tahunan yang telah diaudit oleh akuntan public kepada presiden, dengan tembusan kepada DJSN, paling lambat 30 Juni tahun berikutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasal 9 ayat (1) Undang- Undang BPJS menyebutkan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Selanjutnya, mengenai tugas dari BPJS bertugas untuk:

1. Melakukan/ menerima pendaftaran peserta.
2. Memungut dan mengumpulkan Iuran dari peserta dan pemberi kerja.
3. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
4. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
5. Mengumpulkan dana mengelola data peserta program jaminan sosial.
6. Membayarkan manfaat atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

2.2.2 Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai bentuk modernisasi layanan kesehatan di era digital. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah peserta JKN dalam mengakses berbagai layanan administratif dan informasi kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS atau fasilitas kesehatan. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan pendaftaran antrean online, mengecek status kepesertaan, mengubah data pribadi, melihat riwayat pelayanan kesehatan, hingga melakukan konsultasi medis secara daring (BPJS Kesehatan, 2022).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Handayani et al. (2018), adopsi Mobile JKN menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik di sektor kesehatan, karena mengurangi antrean fisik dan mempercepat proses pelayanan. Namun demikian, masih terdapat tantangan dalam pemanfaatannya, terutama di daerah dengan infrastruktur digital yang belum memadai serta rendahnya literasi digital masyarakat (Rahman et al., 2022). Oleh karena itu, upaya edukasi, peningkatan jaringan internet, dan penyempurnaan sistem aplikasi menjadi hal yang krusial untuk mengoptimalkan penggunaan Mobile JKN di seluruh wilayah Indonesia.

Dengan kemudahan dan aksesibilitas yang ditawarkan, Mobile JKN merupakan wujud nyata penerapan layanan e-government dalam bidang kesehatan yang mendukung visi pemerintah menuju transformasi digital pelayanan publik secara menyeluruh (Puspitasari et al., 2021).

2.2.3 Pelayanan Kesehatan

Permenkes RI No.75, 2014, pelayanan kesehatan adalah suatu upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan dituangkan dalam suatu sistem. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik dari segi promotif, preventif, kuratif serta rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat.

Riyadi (2018:50), Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang ada dalam masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosioekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

2.3 E-Government, EGDI (E-Government Development Index), dan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)

E-Government adalah konsep pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyelenggarakan pemerintahan dan layanan publik secara lebih efektif, efisien, transparan, dan partisipatif. Undang-undang dan kebijakan internasional menekankan bahwa e-government memfasilitasi interaksi digital antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan pelayanan publik. Menurut United Nations E-Government Survey 2022, e-government merupakan “the use of information and communication technologies (ICTs) to transform government by making it more accessible, accountable, and effective” (UN, 2022).

Kaitan dengan EGDI (E-Government Development Index) EGDI atau E-Government Development Index adalah ukuran yang dikembangkan oleh United Nations untuk menilai kesiapan dan capaian e-government suatu negara berdasarkan tiga indikator utama: Online Service Index (OSI) kualitas layanan pemerintahan digital. Telecommunication Infrastructure Index (TII) jaringan dan infrastruktur teknologi. Human Capital Index (HCI) kemampuan warga negara dalam mengakses dan menggunakan layanan digital. Dalam UN E-Government

Survey, disebutkan bahwa “online services are crucial indicators of how a government uses ICTs to deliver public administration services to citizens” yang membuat OSI menjadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan layanan publik digital.

Kaitan dengan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) Di Indonesia, konsep e-government dijabarkan secara formal melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur oleh Kementerian PANRB. SPBE merupakan kerangka kebijakan nasional yang mewajibkan seluruh instansi pemerintah menyelenggarakan layanan secara elektronik dalam rangka membangun pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE menyatakan bahwa tujuan SPBE adalah: “mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan terintegrasi melalui pemanfaatan TIK.” Perpres tersebut juga menegaskan pentingnya interoperabilitas data, integrasi layanan publik, dan pengembangan layanan pemerintahan digital di seluruh institusi negara untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat.

Aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan merupakan bentuk nyata implementasi e-government di sektor kesehatan karena menghadirkan layanan administrasi kesehatan secara digital yang dapat diakses peserta JKN tanpa harus datang langsung ke fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan definisi e-government menurut United Nations, yang menekankan pemanfaatan TIK untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas layanan publik. Dengan demikian, keberadaan Mobile JKN mencerminkan upaya

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintah dalam mempermudah interaksi antara masyarakat dan penyedia layanan kesehatan melalui sistem digital.

Ditinjau dari kerangka EGDI, Mobile JKN merepresentasikan komponen Online Service Index karena telah menyediakan layanan kesehatan berbasis daring. Namun, tingkat pemanfaatannya tetap dipengaruhi oleh ketersediaan jaringan internet (Telecommunication Infrastructure Index) serta kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi (Human Capital Index). Sementara itu, dari sisi kebijakan nasional, keberadaan Mobile JKN juga merupakan bagian dari implementasi SPBE yang dikoordinasikan oleh Kementerian PANRB, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE untuk mewujudkan layanan pemerintahan yang terintegrasi dan berbasis elektronik guna menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan efisien.

2.3 Mobile JKN sebagai Bentuk E-Government

Aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu implementasi konkret dari kebijakan e-government di sektor pelayanan kesehatan. Aplikasi ini mewakili transformasi digital dalam sistem administrasi publik yang bertujuan mendekatkan layanan pemerintah kepada masyarakat secara cepat, mudah, dan efisien. Mobile JKN memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan BPJS Kesehatan hanya melalui smartphone, tanpa harus hadir langsung ke kantor BPJS atau puskesmas. Melalui aplikasi ini, prinsip-prinsip utama e-government dapat diwujudkan dalam praktik nyata, antara lain:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Aksesibilitas

Mobile JKN memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Tidak ada lagi batasan geografis atau waktu dalam mendapatkan informasi atau melakukan proses administratif seperti mendaftar antrean, mengecek status kepesertaan, atau mengubah data pribadi. Ini sangat membantu masyarakat di daerah terpencil yang sebelumnya harus menempuh jarak jauh untuk mengurus layanan BPJS.

2. Efisiensi

Salah satu manfaat utama Mobile JKN adalah kemampuannya dalam mengurangi waktu tunggu dan antrean di fasilitas kesehatan. Melalui fitur antrean online, peserta dapat memesan slot layanan di puskesmas atau rumah sakit sebelum datang. Hal ini tidak hanya menghemat waktu peserta, tetapi juga meningkatkan efisiensi kerja tenaga kesehatan karena proses layanan menjadi lebih terstruktur.

3. Partisipasi

Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk lebih aktif dalam memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan. Melalui fitur pelaporan dan penilaian, peserta JKN dapat menyampaikan keluhan, saran, atau penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Ini menciptakan ruang interaksi dua arah antara masyarakat dan penyelenggara layanan publik.

4. Akuntabilitas

Informasi yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN disajikan secara terbuka, jelas, dan terpusat, seperti status kepesertaan, riwayat pelayanan, dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

data tagihan iuran. Transparansi ini mengurangi potensi penyalahgunaan atau manipulasi data dan mendorong akuntabilitas yang lebih tinggi dalam sistem pelayanan kesehatan nasional.

Namun demikian, sebagaimana dijelaskan oleh Laudon & Laudon (2021), keberhasilan implementasi e-government seperti Mobile JKN tidak hanya bergantung pada teknologi semata, tetapi juga sangat ditentukan oleh tiga elemen pendukung, yaitu:

1. Ketersediaan infrastruktur digital seperti jaringan internet dan perangkat yang memadai.
2. Kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital (literasi digital).
3. Dukungan institusi pemerintah dalam memberikan sosialisasi, pelatihan, serta respons cepat terhadap kendala pengguna.

2.4 Pandangan Islam Terhadap Aplikasi Mobile JKN dan BPJS Kesehatan

Kewajiban negara (ulil amri) dalam menjamin kesejahteraan umat. Tujuan tersebut sejalan dengan salah satu prinsip dasar dalam maqashid syariah, yaitu *hifz al-nafs* (menjaga jiwa). Islam memandang bahwa menjaga kesehatan dan menolong sesama merupakan amal yang sangat mulia, bahkan menjadi tanggung jawab bersama dalam kehidupan bermasyarakat.

Program BPJS Kesehatan dan aplikasi Mobile JKN pada dasarnya adalah bentuk nyata dari usaha pemerintah untuk memfasilitasi masyarakat agar memperoleh akses layanan kesehatan secara adil dan merata. Hal ini sangat sesuai

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan prinsip ta'awun (tolong-menolong) dalam Islam. Allah SWT berfirman dalam:

Surat Al-Ma'idah Ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

"Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan." (QS. Al-Ma'idah:

Ayat ini menekankan pentingnya kerja sama dalam kebaikan, termasuk dalam bidang sosial dan kesehatan. Oleh karena itu, partisipasi masyarakat dalam program BPJS dan pemanfaatan Mobile JKN termasuk dalam bentuk tolong-menolong yang dianjurkan syariat.

Islam juga mendorong penggunaan teknologi dan inovasi selama itu membawa manfaat (maslahah) dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariat. Aplikasi Mobile JKN, sebagai media pelayanan digital, memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS. Hal ini sejalan dengan nilai-nilai Islam yang menganjurkan segala bentuk kemudahan dan pengurangan beban umat, sebagaimana firman Allah SWT:

Surat Al-Baqarah Ayat 185:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

"Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesulitan bagimu." (QS. Al-Baqarah: 185)

Ayat ini menunjukkan bahwa setiap kebijakan atau inovasi yang memudahkan urusan umat termasuk dalam pelayanan Kesehatan merupakan bentuk realisasi dari semangat Islam yang rahmatan lil 'alamin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terkait jaminan kesehatan sosial, Islam juga mengenal konsep takaful ijtima'i (jaminan sosial masyarakat), di mana kelompok masyarakat saling menanggung beban dan risiko satu sama lain. Prinsip ini tercermin dalam sistem asuransi syariah maupun program BPJS, dengan catatan bahwa akad dan pengelolaannya dilakukan sesuai prinsip Islam. Majelis Ulama Indonesia (MUI) melalui Fatwa No. 98 Tahun 2013 menyatakan bahwa penyelenggaraan jaminan kesehatan dapat dibolehkan dalam Islam selama mengikuti prinsip keadilan, tolong-menolong, dan bebas dari unsur gharar (ketidakjelasan), riba Kualitas Layanan Mobile dan Kepercayaan terhadap Keputusan Memilih Mobile JKN di Kota Jambi, serta maisir (spekulasi).

2.5 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	perbedaan
1.	Handayani et al. (2018)	Model penerimaan aplikasi layanan JKN berbasis mobile di Indonesia	kuantitatif	Menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan kualitas sistem sangat memengaruhi penerimaan aplikasi Mobile JKN.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan fokus pada konteks lokal di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa, dengan memperhatikan faktor literasi digital dan dukungan institusi.
2.	Rahman et al. (2022)	Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan	Kualitatif deskriptif	Aplikasi Mobile JKN meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi	Penelitian ini lebih mendalam dalam konteks wilayah tertentu dan menambahkan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama Penelitian & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	perbedaan
Hala Cipta milik UIN Suska Riau	an Kualitas Layanan BPJS Kesehatan		waktu antrean, tetapi kendala jaringan dan pemahaman aplikasi masih menjadi hambatan.	variabel sosialisasi serta kesiapan infrastruktur digital di daerah pedesaan.
3. Puspitasari et al. (2021)	Pengaruh Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Efisiensi Pelayanan Kesehatan	Kuantitatif (analisis regresi)	Penggunaan aplikasi Mobile JKN berpengaruh positif terhadap efisiensi pelayanan, khususnya dalam mempercepat administrasi dan mengurangi antrean.	Penelitian ini menambahkan aspek kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna dan mengkaji lebih dalam tentang layanan pendukung digital.
4. Suryanto & Handayani (2019)	Implementasi JKN di Indonesia: Tantangan dan Peluang	Kualitatif (studi literatur)	Menyoroti tantangan dalam pelaksanaan JKN nasional, termasuk keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital sebagai hambatan pemanfaatan aplikasi.	Penelitian ini bersifat lokal dan terfokus pada penerapan aplikasi Mobile JKN oleh masyarakat di satu wilayah puskesmas, bukan skala nasional.

2.6 Definisi Konsep

Dalam penelitian ini, pemanfaatan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diartikan sebagai tingkat penggunaan dan kebermanfaatan fitur-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fitur dalam aplikasi Mobile JKN oleh peserta BPJS untuk memperoleh kemudahan akses layanan kesehatan di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa. Pemanfaatan tersebut meliputi proses pendaftaran pelayanan, pengecekan status kepesertaan, informasi lokasi fasilitas kesehatan, antrean online, dan fitur administrasi lainnya secara digital.

Peningkatan pelayanan BPJS dalam konteks ini merujuk pada perbaikan kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat, seperti kecepatan layanan, kepastian informasi, kemudahan akses administrasi, serta pengurangan antrean fisik di fasilitas kesehatan, khususnya di Puskesmas. Peningkatan tersebut diukur dari persepsi dan pengalaman pengguna terhadap layanan yang disediakan melalui aplikasi Mobile JKN.

Penelitian ini juga mempertimbangkan beberapa faktor pendukung dalam pemanfaatan teknologi, seperti:

1. Ketersediaan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet dan perangkat smartphone.
2. Kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna, yakni sejauh mana fitur-fitur Mobile JKN memenuhi kebutuhan masyarakat.
3. Literasi digital dan sosialisasi, yaitu pemahaman masyarakat dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi.
4. Dukungan organisasi/pemerintah, termasuk peran BPJS Kesehatan dan pihak Puskesmas dalam mendorong pemanfaatan aplikasi.

Konsep ini disusun berdasarkan kerangka pemikiran pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik (Handayani et al., 2018) yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menekankan pentingnya sinergi antara teknologi, pengguna, dan institusi untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara digital.

2.7 Konsep Operasional

Dalam penelitian ini, konsep yang digunakan adalah pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam mendukung pelayanan publik, khususnya pelayanan BPJS Kesehatan. Konsep ini merujuk pada sejauh mana masyarakat benar-benar menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam memperoleh akses layanan kesehatan secara digital, cepat, dan efisien.

Konsep ini kemudian dioperasionalkan berdasarkan teori dari Handayani et al. (2018), yang mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi di sektor publik, yaitu:

Tabel 2.1 Konsep Operasional

Konsep	Indicator	Sub Indikator
Pemanfaatan teknologi informasi 2018	Ketersediaan infrastruktur teknologi	a. kemudahan jaringan internet b. perangkat mobile jkn
	Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna	a. Mempermudah akses layanan b. Meningkatkan efisiensi waktu dan kepastian layanan
	Dukungan organisasi/pemerintah	a. Dukungan institusi b. Pemanfaatan aplikasi
	Literasi digital dan sosialisasi	a. Bentuk sosialisasi b. Cara pengguna aplikasi

Sumber : Handayani (2018)

2.8 Kerangka Pemikiran

Berdasar teori yang telah dikemukakan pada landasan teori sebelumnya, selanjutnya penulis jabarkan dalam bentuk sebuah kerangka pemikiran Adapun kerangka pemikiran adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile
Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dalam Meningkatkan
Pelayanan Bpjs Di Upt Puskesmas Kecamatan Kampa

1. Ketersediaan Infrastruktur
2. Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna
3. Dukungan organisai atau pemerintah
4. Literasi digital dan sosialisasi

Pemanfatan Aplikasi Mobile JKN Dalam
Meningkatkan Pelayanan Di UPT

Sumber : Handayani (2018)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2020), penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, dan analisis data bersifat kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa, kendala-kendala yang dihadapi masyarakat dalam menggunakannya, serta upaya yang dilakukan oleh UPT Puskesmas Kecamatan Kampa untuk meningkatkan penggunaan aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata tentang pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan.

3.1.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan petugas UPT Puskesmas Kecamatan Kampa, masyarakat pengguna atau calon pengguna aplikasi Mobile JKN, serta tokoh masyarakat yang berkaitan dengan layanan kesehatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Data Skunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi BPJS Kesehatan, laporan penggunaan aplikasi Mobile JKN, buku, jurnal, artikel, serta sumber-sumber lain yang mendukung penelitian ini.

Data primer digunakan untuk mengetahui pengalaman dan pendapat langsung dari masyarakat maupun pihak BPJS, sedangkan data sekunder digunakan sebagai pelengkap untuk memperkuat hasil penelitian.

3.2 Tempat Dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa, yang terletak di Kabupten Kampar. Lokasi ini dipilih karena menjadi pusat pelayanan peserta JKN di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2025 sampai tanggal 20 April 2026.

3.3 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data adalah kegiatan yang mengharuskan peneliti untuk menjalankan serangkaian aktivitas yang berhubungan secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan data serta informasi terkait penelitiannya. Sebelum seorang peneliti menyusun sebuah penelitian, data yang dikumpulkan harus dicek reliabilitas dan validitasnya agar tidak terjadi kekeliruan dalam memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan pada setiap variabel. Maka penulis menggunakan dengan cara sebagai berikut:

3.3.1 Observasi

Adapun yang dimaksud observasi adalah strategi tertentu untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati objek yang diteliti secara langsung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Cina mendapatkan data berdasarkan kebutuhan tiap variabel penelitian maka peneliti dapat memanfaatkan panca indra yang dimiliki seperti pendengaran, dan juga penglihatannya. Teknik observasi tersebut biasanya dilakukan dalam suatu penelitian yang mana responden penelitian tersebut jumlahnya terbatas akan tetapi memerlukan cukup waktu untuk mendapatkan hasil efektif dan substansial.

3.2 Wawancara

Teknik untuk mengumpulkan data yang mana mengacu kepada panduan yang sudah dibuat sekaligus sebagai instrumen penelitian. Proses wawancara dalam penelitian ini dilaksanakan dengan mengajukan pertanyaan dari peneliti berdasarkan keperluan yang nantinya akan dijawab oleh informan secara langsung dengan menggunakan lisan. Penelitian ini menggunakan wawancara berdasarkan pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti sesuai dengan topik permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Wawancara akan dilakukan dengan narasumber.

3.3 Dokumentasi

Dokumen berdasarkan pandangan Sugiyono (2011) dijelaskan sebagai suatu catatan dari kejadian tertentu yang telah terjadi. Dokumen tersebut dapat berupa gambar. Dokumentasi secara sederhana dapat diartikan sebagai metode untuk mengumpulkan data melalui berbagai dokumen, catatan, arsip, dan juga sumber tertentu yang berkaitan terhadap objek penelitian.

3.4 Informan Penelitian

Dalam suatu penelitian kualitatif pemilihan informan satu hal yang harus dilakukan, karna informan yang nantinya didapat dari informan. Dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan Teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2020:85) teknik purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian kualitatif, informan adalah orang yang memahami informan tentang objek penelitian. Informan yang dipilih harus memenuhi kriteria agar bermanfaat bagi penelitian.

No	Informan Penelitian	Jumlah
1	Kepala UPT Puskesmas Kampa	1 orang
2	Staf Puskesmas	1 orang
3	Masyarakat Yang Belum Menggunakan Aplikasi	4 orang
4	Masyarakat Yang Menggunakan Aplikasi JKN	5 orang
Jumlah		11

Sumber : Upt Puskesmas Kecamatan Kampa 2025

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2020), analisis data kualitatif adalah proses pengolahan data yang dilakukan sejak awal pengumpulan data sampai seluruh data terkumpul dan dinyatakan cukup. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan fakta atau temuan di lapangan secara menyeluruh dan mendalam.

Langkah-langkah dalam analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

3.5.1 Pengumpulan Data

Data diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa dan masyarakat pengguna atau non pengguna aplikasi Mobile JKN.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5.2 Reduksi Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian dipilih, disaring, dan diringkas untuk memfokuskan pada hal-hal penting yang sesuai dengan tujuan penelitian, seperti pemahaman masyarakat terhadap aplikasi, kendala penggunaan, dan upaya dari pihak BPJS.

3.5.3 Penyajian Data

Data yang telah dirangkum disusun dalam bentuk narasi, kutipan pernyataan informan, atau tabel agar lebih mudah dipahami. Penyajian ini bertujuan untuk melihat pola dan hubungan dari informasi yang ditemukan di lapangan.

3.5.4 Penarikan Kesimpulan

Setelah data disusun dan dianalisis, peneliti menarik kesimpulan dari temuan-temuan di lapangan untuk menjawab rumusan masalah. Kesimpulan ini memberikan gambaran tentang sejauh mana aplikasi Mobile JKN dimanfaatkan oleh masyarakat Kecamatan Kampa serta apa saja kendala dan solusi yang ada.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Kecamatan Kampa

4.1.1 Sejarah dan Giografis

Kecamatan Kampar Timur merupakan salah satu diantara 21 Kecamatan yang ada dalam Kabupaten Kampar, yaitu merupakan pemekaran dari Kecamatan Kampar Air Tiris sejak Tahun 2005, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kecamatan Bangkinang Seberang, kecamatan Salo, Kecamatan Kampar Utara, Kecamatan Rumbio Jaya, Kecamatan Kampar Kiri Tengah. Kecamatan Gunung Sahilan, Kecamatan Perhentian Raja, Kecamatan Koto Kampar Hulu dan Kecamatan Kampar Timur.

Kemudian dengan adanya aspirasi Masyarakat diadakan perubahan nama Kecamatan Kampar Timur menjadi Kecamatan Kampa berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 12 Tahun 2016. Luas wilayah Kecamatan Kampa lebih kurang 51.391.5 KM berada pada ketinggian 30-40 M diatas permukaan Laut dengan batas sebagai berikut :

1. Sebelah Utara dengan Kecamatan Tapung / Rumbio Jaya
2. Sebelah Selatan dengan Kecamatan Kampar Kiri Tengah
3. Sebelah Timur dengan Kecamatan Tambang
4. Sebelah Barat dengan Kecamatan Kampar.

Jumlah Desa dalam wilayah Kecamatan Kampa adalah sebanyak Sembilan (9) Desa yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Desa Pulau Rambai
2. Desa Sawah Baru
3. Desa Kampar
4. Desa Sungai Tarap
5. Desa Tanjung Bungo
6. Desa Koto Perambahan
7. Desa Pulau Birandang
8. Desa Sungai Putih
9. Desa Deli Makmur

4.1.2 Sejarah Religi Masyarakat Kecamatan Kampar Timur

Masyarakat Kecamatan Kampar Timur pada masa awal memiliki sistem kepercayaan tradisional yang bersumber dari warisan budaya lokal dan diturunkan secara turun-temurun. Sistem kepercayaan tersebut bercorak animisme dan dinamisme, yaitu keyakinan terhadap adanya kekuatan surnatural yang bersemayam pada unsur-unsur alam seperti sungai, hutan, tanah, dan tempat-tempat tertentu. Kepercayaan ini berfungsi sebagai pedoman dalam mengatur hubungan manusia dengan alam serta menjadi dasar pelaksanaan berbagai ritual adat yang berkaitan dengan keselamatan dan keseimbangan hidup masyarakat.

Dalam kehidupan sosial masyarakat, kepercayaan tradisional tersebut diwujudkan melalui berbagai ritual adat, seperti upacara tolak bala, doa keselamatan kampung, dan ritual sebelum membuka ladang atau mendirikan rumah. Ritual-ritual tersebut dipimpin oleh tokoh adat atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dituakan dan dianggap memiliki kewenangan spiritual. Pada tahap ini, sistem kepercayaan belum terpisah secara tegas dari adat istiadat, karena keduanya menjadi satu kesatuan dalam struktur sosial masyarakat Kampar Timur.

Seiring berkembangnya hubungan perdagangan dan interaksi budaya dengan wilayah lain di Sumatra, masyarakat Kampar Timur juga menerima pengaruh Hindu–Buddha. Pengaruh ini tidak berkembang dalam bentuk sistem peribadatan yang mapan, tetapi lebih terlihat dalam struktur kepemimpinan adat, sistem sosial, serta nilai penghormatan terhadap pemimpin dan bangsawan. Jejak pengaruh Hindu–Buddha tersebut bersifat terbatas dan tidak mengakar kuat, sehingga secara perlahan mengalami kemunduran seiring dengan masuknya agama Islam.

Islam mulai masuk dan berkembang di wilayah Kecamatan Kampar Timur sekitar abad ke-15 hingga ke-16 Masehi melalui jalur perdagangan, dakwah ulama, serta hubungan perkawinan. Para pedagang dan ulama Muslim yang datang ke wilayah ini tidak hanya menyampaikan ajaran Islam secara lisan, tetapi juga melalui keteladanan sikap dan perilaku dalam kehidupan sosial. Cara penyebaran Islam yang damai dan persuasif tersebut menyebabkan ajaran Islam mudah diterima oleh masyarakat setempat.

Proses penerimaan Islam oleh masyarakat Kampar Timur berlangsung secara bertahap dan adaptif. Islam tidak menghapus adat istiadat yang telah ada, melainkan melakukan proses penyesuaian sehingga

Nilai-nilai Islam dapat berjalan seiring dengan budaya lokal. Dalam proses ini, tokoh adat dan pemimpin masyarakat berperan penting sebagai penghubung antara ajaran Islam dan masyarakat, sehingga Islam diterima sebagai pedoman hidup tanpa menimbulkan konflik sosial.

Seiring dengan berkembangnya Islam, berdirilah lembaga-lembaga keagamaan seperti surau dan masjid. Surau berfungsi sebagai pusat pendidikan keagamaan, terutama dalam pengajaran Al-Qur'an dan pembinaan akhlak generasi muda. Sementara itu, masjid menjadi pusat ibadah, musyawarah, serta aktivitas sosial masyarakat. Dalam struktur sosial masyarakat Kampar Timur, ulama dan tokoh agama memiliki kedudukan penting yang sejajar dengan ninik mamak dan pemangku adat.

Perkembangan Islam di Kecamatan Kampar Timur kemudian melahirkan integrasi yang kuat antara adat dan syariat Islam. Prinsip “adat bersendi syarak, syarak bersendi Kitabullah” menjadi landasan normatif dalam kehidupan bermasyarakat. Prinsip ini menegaskan bahwa adat istiadat harus berlandaskan ajaran Islam, sementara pelaksanaan syariat Islam tetap memperhatikan konteks sosial budaya masyarakat setempat. Tradisi adat yang bertentangan dengan ajaran Islam secara perlahan ditinggalkan, sedangkan adat yang sejalan dengan nilai-nilai Islam tetap dipertahankan.

4.1.3 Sejarah Budaya Masyarakat Kecamatan Kampar Timur

Masyarakat Kecamatan Kampar Timur memiliki latar belakang budaya yang kuat dan berakar pada tradisi Melayu tua yang berkembang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sepanjang aliran Sungai Kampar. Sungai Kampar sejak dahulu berfungsi sebagai jalur transportasi, perdagangan, dan komunikasi antarkampung, sehingga membentuk pola kehidupan masyarakat yang bersifat agraris dan komunal. Budaya masyarakat Kampar Timur tumbuh dari hubungan yang erat antara manusia, alam, dan nilai-nilai adat yang diwariskan secara turun-temurun sebagai pedoman hidup bermasyarakat.

Pada masa awal, budaya masyarakat Kampar Timur sangat dipengaruhi oleh sistem adat yang mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik masyarakat. Adat berfungsi sebagai norma yang mengikat dan mengatur hubungan antarindividu, keluarga, dan kelompok masyarakat. Dalam konteks ini, tokoh adat seperti ninik mamak memegang peranan penting sebagai penjaga nilai-nilai budaya dan penentu kebijakan adat dalam kehidupan masyarakat. Budaya musyawarah dan mufakat menjadi ciri khas dalam penyelesaian berbagai persoalan sosial.

Seiring dengan perkembangan sejarah, budaya masyarakat Kampar Timur juga menerima pengaruh dari luar, terutama dari Minangkabau dan budaya Melayu pesisir. Pengaruh Minangkabau terlihat pada sistem kekerabatan, struktur adat, serta peran ninik mamak dalam kehidupan sosial. Namun demikian, masyarakat Kampar Timur tidak sepenuhnya mengadopsi budaya luar tersebut, melainkan melakukan proses seleksi dan penyesuaian sehingga terbentuk budaya lokal yang khas dan berbeda dengan wilayah lain.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masuknya Islam membawa perubahan signifikan dalam perkembangan budaya masyarakat Kampar Timur. Nilai-nilai Islam secara bertahap terintegrasi ke dalam adat dan tradisi masyarakat, sehingga melahirkan konsep budaya yang berlandaskan pada prinsip “adat bersendi syarak, syarak bersendi Kitabullah.” Prinsip ini menegaskan bahwa adat istiadat harus selaras dengan ajaran Islam. Tradisi-tradisi lama yang bertentangan dengan syariat Islam mulai ditinggalkan, sementara tradisi yang sejalan dengan nilai-nilai Islam tetap dipertahankan dan diperkuat.

Dalam kehidupan sehari-hari, budaya masyarakat Kampar Timur tercermin dalam berbagai bentuk aktivitas sosial dan adat istiadat, seperti upacara pernikahan, kenduri, gotong royong, serta kegiatan musyawarah kampung. Nilai kebersamaan, saling menghormati, dan kepatuhan terhadap adat menjadi landasan utama dalam interaksi sosial. Budaya gotong royong masih kuat dijalankan, terutama dalam kegiatan pembangunan fasilitas umum, acara adat, dan kegiatan keagamaan.

Pada masa kontemporer, budaya masyarakat Kampar Timur mengalami dinamika akibat pengaruh modernisasi dan perkembangan teknologi. Meskipun demikian, nilai-nilai adat dan budaya lokal masih tetap dipertahankan, terutama yang berkaitan dengan norma sosial, etika pergaulan, dan kegiatan adat keagamaan. Lembaga adat dan tokoh masyarakat berperan penting dalam menjaga keberlangsungan budaya lokal agar tidak tergerus oleh perubahan zaman. Dengan demikian, budaya masyarakat Kecamatan Kampar Timur merupakan hasil dari proses sejarah

yang panjang dan dinamis, yang memadukan tradisi lokal, pengaruh luar, dan nilai-nilai Islam sebagai identitas budaya masyarakat hingga saat ini.

4.2 Sejarah Singkat UPT Puskesmas Kampa

UPT Puskesmas Kampa merupakan puskesmas dengan kategori perkotaan yang berada di Jln Raya Pekanbaru-Bangkinang KM.40 Desa Pulau Rambai Kecamatan Kampa, dengan wilayah kerja mencakup 9 Desa yaitu Kamar, Pulau Rambai, Pulau Birandang, Koto Perambahan, Sungai Putih, Deli Makmur, Sawah Baru, Sungai Tarap dan Tanjung Bungo. UPT Puskesmas Kampa berdiri pada tanggal 01 Mei 2003 dengan nama Puskesmas Kamar III kemudian berganti nama menjadi Puskesmas Kamar Timur dan Kembali di ganti pada tanggal 17 Maret 2020 dengan nama UPT Puskesmas Kampa.

Adapun Kepala UPT Puskesmas Kampa yang menjabat dari tanggal 1 Mei 2003 sampai dengan 31 juli 2012 dijabat Oleh dr. Fauziah. Sejak tanggal 1 Agustus 2012 Kepala Puskesmas di jabat oleh dr.Elvi Yanti. Sejak tanggal 10 Maret 2016 Kepala Puskesmas dijabat oleh dr. Ineng Suwarsih. Sejak Februari 2018 Kepala Puskesmas dijabat oleh Fitri Yeni, SKM. Kemudian Sejak Tanggal 27 Maret 2020 Kepala UPT Puskesmas Kampa dijabat oleh dr.SRI WINARSI sampai sekarang.

4.2.1 Visi Misi

1. Visi Puskesmas

1. Menggerakkan pembangunan Kecamatan Kampa yang berwawasan kesehatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

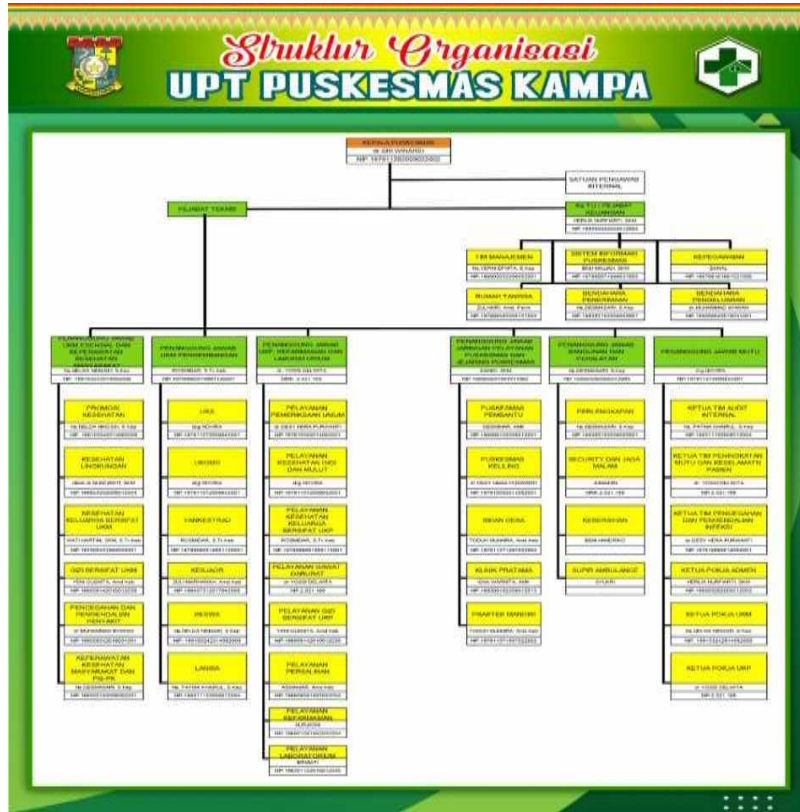
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Mendorong kemandirian masyarakat dan keluarga di Wilayah kerja UPT Puskesmas Kampa untuk hidup sehat
 3. Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata
 4. Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat beserta lingkungan;
2. Misi Puskesmas
1. Mewujudkan pembangunan nilai budaya masyarakat Kampar yang menjamin system bermasyarakat dan bernegara untuk menghadapi tantangan global
 2. Meningkatkan manajemen dan kemampuan aparatur dalam mengelola asset daerah dan pelayanan masyarakat
 3. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang sehat, taat hukum, menguasai ilmu pengetahuan, teknologi, dan beriman, bertaqwa yang berwawasan ke depan
 4. Mengembangkan ekonomi rakyat yang berbasis pada sumber daya local dengan orientasi pada agribisnis, agraindustri, dan pariwisataserta mendorong pertumbuhan investasi secara terpadu dan terkait antara swasta, masyarakat, dan pemerintah yang berskala local, regional, nasional, maupun internasional
 5. Mewujudkan pembangunan Kawasan seimbang yang dapat menjadi kualitas hidup secara berkesinambungan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

4.2.2 Struktur UPT Puskesmas Kampa

Gambar 4.2 Struktur UPT Puskesmas Kampa



Sumber : UPT Puskesmas Kecamatan Kampa 2025

4.2.3 Sumber Daya Manusia (SDM) UPT Puskesmas Kampa

Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Kampa. SDM di puskesmas ini terdiri dari tenaga kesehatan dan tenaga nonkesehatan yang bekerja secara terpadu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Keberadaan SDM yang memadai dari segi jumlah, kompetensi, dan pembagian tugas menjadi faktor penentu dalam pencapaian mutu pelayanan kesehatan yang optimal.

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Kampa meliputi berbagai profesi, antara lain dokter, perawat, bidan, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga farmasi, serta tenaga kesehatan masyarakat. Masing-masing tenaga kesehatan memiliki tugas dan fungsi sesuai dengan kompetensi dan bidang keahliannya. Dokter berperan dalam pelayanan medis dan pengambilan keputusan klinis, sementara perawat dan bidan berperan dalam pelayanan keperawatan, kebidanan, serta pendampingan pasien dalam berbagai program kesehatan.

Selain tenaga kesehatan, UPT Puskesmas Kampa juga didukung oleh tenaga nonkesehatan, seperti tenaga administrasi dan tenaga pendukung lainnya. Tenaga nonkesehatan memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran operasional puskesmas, khususnya dalam pengelolaan administrasi, pencatatan dan pelaporan, serta pelayanan informasi kepada masyarakat. Keterpaduan antara tenaga kesehatan dan tenaga nonkesehatan menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Dalam menjalankan tugasnya, SDM UPT Puskesmas Kampa tidak hanya berfokus pada pelayanan kuratif, tetapi juga aktif dalam kegiatan promotif dan preventif. Hal ini tercermin dari keterlibatan tenaga kesehatan dalam kegiatan penyuluhan kesehatan, pelayanan kesehatan ibu dan anak, imunisasi, serta pembinaan kesehatan lingkungan dan masyarakat. Peran aktif SDM dalam kegiatan promotif dan preventif menunjukkan bahwa puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengobatan, tetapi juga sebagai pusat pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengembangan kapasitas SDM di UPT Puskesmas Kampa dilakukan melalui berbagai upaya, seperti pelatihan, pembinaan, dan peningkatan kompetensi sesuai dengan kebijakan dan program dinas kesehatan. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme, etos kerja, serta kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan SDM yang kompeten dan berkomitmen, UPT Puskesmas Kampa diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang merata, terjangkau, dan berkualitas.

Secara keseluruhan, SDM UPT Puskesmas Kampa memiliki peran strategis dalam mendukung pelaksanaan program kesehatan pemerintah di tingkat kecamatan. Keberadaan tenaga kesehatan dan tenaga pendukung yang bekerja secara sinergis menjadi kekuatan utama dalam mewujudkan pelayanan kesehatan primer yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat serta peningkatan derajat kesehatan masyarakat Kecamatan Kampa.

4.2.4 Sarana dan Prasarana UPT Puskesmas Kampa

Sarana dan prasarana merupakan komponen penting dalam menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Kampa. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai berperan dalam mendukung kelancaran pelayanan, meningkatkan kenyamanan pasien, serta menunjang efektivitas kerja tenaga kesehatan. Oleh karena itu, sarana dan prasarana menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UPT Puskesmas Kampa juga memiliki sarana pendukung pelayanan nonmedis, seperti ruang rapat, ruang kepala puskesmas, serta fasilitas penunjang lainnya yang digunakan dalam kegiatan koordinasi dan perencanaan program kesehatan. Sarana transportasi operasional, seperti kendaraan dinas, dimanfaatkan untuk mendukung kegiatan pelayanan luar gedung, termasuk kunjungan ke masyarakat, kegiatan posyandu, dan pelayanan kesehatan keliling.

Secara keseluruhan, sarana dan prasarana yang tersedia di UPT Puskesmas Kampa berfungsi sebagai penunjang utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer. Meskipun sarana dan prasarana terus mengalami penyesuaian dan pengembangan sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan kesehatan, keberadaannya telah memberikan kontribusi signifikan dalam mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan derajat kesehatan masyarakat Kecamatan kampa.

Gambar 4.3 Ruang Tunggu, Ruang Pendaftaran, Dan Ruang



Farmasi

Sumber : Foto akses tanggal 17 November 2025

Gambar 4.3 menunjukkan kondisi ruang tunggu, ruang pendaftaran, dan ruang farmasi di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa. Pada gambar terlihat ruang tunggu yang cukup luas dan tertata rapi, dilengkapi dengan kursi bagi pasien yang sedang menunggu pelayanan. Di bagian depan terdapat meja informasi dan pendaftaran yang berfungsi sebagai pusat pelayanan awal bagi masyarakat, termasuk pengurusan administrasi dan pendaftaran pasien. Selain itu, terlihat juga penataan ruang farmasi yang berada dalam satu area pelayanan sehingga memudahkan pasien dalam mengambil obat setelah mendapatkan layanan kesehatan. Fasilitas pendukung seperti kipas angin, meja kerja petugas, serta papan informasi kesehatan turut disediakan untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pemanfaatan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN sudah diterapkan, namun belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Aplikasi ini pada dasarnya memberikan kemudahan dalam pelayanan BPJS Kesehatan, seperti akses informasi kepesertaan dan pengambilan antrian secara online, sehingga dapat membantu mempercepat proses pelayanan.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang menghambat pemanfaatan Mobile JKN, antara lain keterbatasan jaringan internet, kondisi handphone masyarakat yang tidak mendukung aplikasi, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital. Kendala tersebut terutama dirasakan oleh kelompok lansia dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi berbasis digital. Selain itu, sosialisasi dan pendampingan yang belum maksimal menyebabkan sebagian masyarakat masih lebih memilih pelayanan secara manual.

Meskipun demikian, UPT Puskesmas Kecamatan Kampa telah memberikan dukungan berupa bantuan langsung dari petugas kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hal ini menunjukkan adanya upaya puskesmas dalam mendukung

transformasi pelayanan kesehatan berbasis digital. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Kecamatan Kampa belum sepenuhnya mampu meningkatkan pelayanan BPJS secara optimal, sehingga masih diperlukan upaya perbaikan dan penguatan di berbagai aspek.

6.2 Saran

1. Saran untuk UPT Puskesmas Kecamatan Kampa.

UPT Puskesmas Kecamatan Kampa disarankan untuk meningkatkan sosialisasi penggunaan Mobile JKN secara berkelanjutan, tidak hanya pada saat awal pengenalan, tetapi dilakukan secara rutin melalui penyuluhan, media informasi di ruang tunggu, serta pendampingan langsung kepada pasien. Puskesmas juga perlu menyediakan petugas pendamping atau help desk yang dapat membantu masyarakat, khususnya lansia, dalam mengunduh dan menggunakan aplikasi. Penyediaan fasilitas pendukung seperti akses Wi-Fi di lingkungan puskesmas serta pembagian panduan penggunaan yang sederhana dan bergambar akan sangat membantu masyarakat memahami langkah-langkah penggunaan aplikasi. Selain itu, koordinasi yang lebih intensif dengan BPJS Kesehatan diperlukan untuk pelaksanaan edukasi bersama dan pembaruan informasi terkait fitur aplikasi yang dapat dimanfaatkan masyarakat.

2. Saran untuk Masyarakat

Masyarakat diharapkan memiliki kemauan untuk belajar memanfaatkan teknologi digital, khususnya dalam penggunaan Mobile JKN untuk mempermudah administrasi layanan kesehatan. Ketika mengalami kesulitan, masyarakat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebaiknya memanfaatkan bantuan dari petugas puskesmas daripada langsung memilih pelayanan manual. Penggunaan aplikasi secara mandiri untuk melihat informasi kepesertaan dan mengambil antrean online dapat membantu mengurangi waktu tunggu pelayanan. Dukungan dari anggota keluarga yang lebih memahami teknologi, terutama bagi lansia, juga sangat diperlukan agar penggunaan aplikasi dapat berjalan lebih mudah. Dengan memahami manfaat layanan digital, masyarakat dapat turut mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih cepat, praktis, dan efisien.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

AL-QURAN

Departemen Agama Republik Indonesia. (2005). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: CV. Diponegoro. Digunakan ayat: Al-Ma'idah ayat 2 dan Al-Baqarah ayat 185

BUKU

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2023). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Kemendikbud

Darmawan, I. (2016). *Hukum Jaminan Sosial Indonesia*. Jakarta: Kencana

Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm (16th ed.)*. Pearson

Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Singarimbun, M., & Effendi, S. (2006). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES

Wahyudi, E. (2017). *Manajemen Inovasi Layanan Publik Berbasis E-Government*. Yogyakarta: Gava Media

Negroho, R. (2020). *Pelayanan Publik di Era Digital*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sgiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

JURNAL

Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Pinem, A. A., & Ayuningtyas, D. (2018). Acceptance model of a mobile application for National Health Insurance services in Indonesia. *Heliyon*, 4(9), e00899. Link Jurnal (open access)

Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Pinem, A. A., & Ayuningtyas, D. (2018). Acceptance model of a mobile application for National Health Insurance

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

services in Indonesia. *Heliyon*, 4(9), e00899. [https:// doi.org/ 10.1016/j.heliyon.2018.e00899](https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2018.e00899)

Puspitasari, R., Nugroho, R. A., & Setiawan, A. (2021). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Efisiensi Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 123-132. [https:// doi.org/ 10.20473/jaki.v9i2.2021](https://doi.org/10.20473/jaki.v9i2.2021)

Rahman, F., Yuliana, S., & Fitriani, D. (2022). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Kualitas Layanan BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(1), 45-54. <https://doi.org/10.7454/jkki.v11i1.2022>

Suryanto, D., & Handayani, P. W. (2019). Implementation of National Health Insurance in Indonesia: Challenges and Opportunities. *Journal of Administrative Sciences and Policy Studies*, 7(2), 21-30

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA). (2022). *United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. New York: United Nations.

REGULASI

BPJS Kesehatan Wilayah Riau. (2023). *Data Pemanfaatan Mobile JKN di Kabupaten Kampar Tahun 2023*. Pekanbaru: BPJS Kesehatan Wilayah Riau

BPJS Kesehatan. (2014). *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan. (2020). *Laporan Tahunan BPJS Kesehatan Tahun 2020*. Jakarta: BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan. (2022). *Panduan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN*. Jakarta: BPJS Kesehatan

Kementerian Kesehatan RI. (2015). *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI

Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. Jakarta: Kemenkes RI.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Republik Indonesia. (2004). Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150

Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Transformasi Digital dalam Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Kemenkes RI.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peningkatan Akses dan Mutu Pelayanan Kesehatan Primer*. Jakarta: Kemenkes RI.

Kementerian PANRB. (2023). Kebijakan dan Evaluasi SPBE Nasional.

Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).



DOKUMENTASI



**Wawancara Bersama ibuk Herlia Nurfiarti selaku Kepala Tata Usaha
(KTU) UPT Puskesmas Kecamatan Kampa**



**Wawancara bersama bapak Ibnu Majjah yang menjabat sebagai
Koordinator Sistem Informasi Puskesmas**

© Hak ci

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara bersama ibuk Mirna Wati dan bersama bapak Deri Asman salah satu masyarakat yang belum menggunakan aplikasi JKN



Wawancara bersama ibuk Mitrah, bersama bapak Aldi Ramadhan, dan bersama ibuk Wiwin Rosmanti salah satu masyarakat yang belum menggunakan aplikasi JKN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara bersama ibuk Jannah Tul Fitri dan bersama bapak Hamdani salah satu masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi JKN



Wawancara bersama ibuk Nur Lovia dan bersama ibuk Zesda Nur Lianis salah satu masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi JKN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Poto Bagian Depan UPT Puskesmas Kampa
(TASYA FAJRIATI)



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampun, Pekanbaru 28298 PO.Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Dilindungi Undang-Undang

Pilar yang mendasari kehidupan masyarakat Islam yang mengutip sebagai atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : B-5745/Un.04/F.VII/PP.00.9/09/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

08 September 2025

Yth. **Afrizal, S.Sos., M.Si.**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Tasya Fajriati
NIM : 12170525128
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : IX (sembilan)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: **"ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI PELAKSANA TEKNIS (UPT) PUSKESMAS KECAMATAN KAMPA"**. Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Nurlasera, S.E., M.Si.
NIP. 19730601 200710 2 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
 DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS KAMPA
 KECAMATAN KAMPA

Jl. Raya Pekanbaru-Bangkinang KM.40 Desa Pulau Rambai, Telp: (0762) 3240488
 Website: E-mail :



Kode Pos 28461

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

UIN Suska Riau
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

UIN Suska Riau
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

No. Surat : 445 /PKM-KAMPA/K-1/2026/IV/4325
 Lampiran : -
 Subjek : **Studi Selesai Penelitian**

Pulau Rambai, 15 April 2026
 Kepada:
 Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan
 Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU
 di...
 Pekanbaru

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala UPT Puskesmas Kampa menerangkan bahwa:

Nama : Tasya Fajriati
 NIM : 12170525128
 Jenis Data : Jumlah terdaftar JKN dan Penggunaan Aplikasi JKN Tahun 2021 sampai Tahun 2025.

Benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Puskesmas Kampa dengan judul " Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dalam Meningkatkan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Unit Melaksana Teknis (UPT) Puskesmas Kecamatan Kampa"

Adapun kegiatan penelitian tersebut telah dilaksanakan mulai tanggal 10 November 2025 sampai tanggal 13 April 2026. Dan yang bersangkutan telah menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan penelitian dengan baik. Demikian kami sampaikan dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

KEPALA UPT PUSKESMAS KAMPA



dr. SRI WINARSI, MH

NIP. 19781128 200902 2 002



RIWAYAT HIDUP PENULIS

TIASYA FAJRIATI, lahir di penyasawan kecamatan Kampar kabupaten Kampar tanggal 02 Juni 2001 anak 4 dari pasangan bapak Baharudin dan Ibu Ratna Wilis. Penulis memulai pendidikan di SD Negeri 013 Kampar setelah menyelesaikan sekolah dasar kemudian penulis melanjutkan pendidikan di MTSN 4 Kampar lulus pada 2017 kemudian penulis melanjutkan ke jenjang lebih tinggi yaitu di SMK GLOBAL CENDEKIA dan lulus pada tahun 2021.

Pada tahun 2021 penulis diterima melalui MANDIRI sebagai mahasiswa universitas islam negeri sultan syarif kasim riau di fakultas ekonomi dan ilmu Sosial jurusan administrasi negara. Pada tahun 2021, penulis melaksanakan Praktek kerja lapangan di kantor di bupati Kampar, penulis melaksanakan kuliah kerja nyata pada tahun 2024 di desa sungai Kumango kecamatan Tambusai kabupaten Rokan hulu.

Penulis melakukan penelitian dikantor UPT Puskesmas Kecamatan Kampa. Dengan judul penelitian Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan (BPJS) Di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Kecamatan Kampa dibawah bimbingan bapak Afrizal, S.Sos., M.Si. Dengan niat yang tinggi dan motivasi yang besar penulis dan menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi. Semoga dengan penulisan tugas ini dapat memberikan kontribusi positif bagi semua orang. Akhir kata penulis ucapkan rasa syukur yang sedalam-dalamnya atas terselesainya Skripsi ini.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.