



**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
MOBILE JKN DAN PELAYANAN BPJS KONVENSIONAL DI
PUSKESMAS WILAYAH KECAMATAN PANCORAN TAHUN 2026**

SKRIPSI

RASYID ARAGHANI NARADIPA

2210713098

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2026**



**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
MOBILE JKN DAN PELAYANAN BPJS KONVENSIONAL DI
PUSKESMAS WILAYAH KECAMATAN PANCORAN TAHUN 2026**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

RASYID ARAGHANI NARADIPA

2210713098

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang ditunjuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rasyid Araghani Naradhipa

NIM : 2210713098

Tanggal : Selasa, 14 Juli 2026

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 14 Juli 2026

Yang menyatakan



(Rasyid Araghani Naradhipa)

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN

Saya menyatakan bahwa dalam penyusunan skripsi ini, saya menggunakan teknologi Kecerdasan Buatan (AI) berupa Chat GPT untuk membantu memahami metodologi penelitian, memperbaiki bahasa dan struktur penulisan, serta membantu penyuntingan. Saya bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, dan integritas isi skripsi.

Nama : Rasyid Araghani Naradhipa
NIM : 2210713098
Tanggal : Selasa, 14 Juli 2026

Jakarta, 14 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Rasyid Araghani Naradhipa)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rasyid Araghani Naradhipa

NIM : 2210713098

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “*Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Mobile JKN dan Pelayanan BPJS Kesehatan Konvensional di Puskesmas Pancoran, Jakarta Selatan Tahun 2026*.” Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 14 Juli 2026

Yang menyatakan,


(Rasyid Araghani Naradhipa)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Rasyid Araghani Naradhipa
NIM : 2210713098
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul : Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Mobile JKN dan Pelayanan BPJS Kesehatan Konvensional di Puskesmas Pancoran Jakarta Selatan Tahun 2026

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Jakarta, 14 Juli 2026

Ketua Penguji

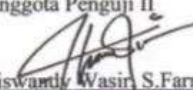


Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, S.K.M., MPH(M).
NIP. 197011121998032001

Anggota Penguji I

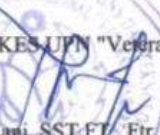

Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M.
NIP. 198307172021211005

Anggota Penguji II

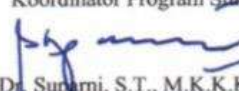

Apt. Riswandy Wasiri S.Farm., MPH., Ph.D.
NIP. 198801122022031002

Mengetahui,

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta


Dr. Sri Yani, SST, FT, Fir., M.Si.
NIP. 197406102021212005

Koordinator Program Studi


Dr. Suparni, S.T., M.K.K.K.
NIP. 197705072024122008



PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MOBILE JKN DAN PELAYANAN BPJS KONVENSIONAL DI PUSKESMAS WILAYAH KECAMATAN PANCORAN TAHUN 2026

Rasyid Araghani Naradhipa

Abstrak

Transformasi digital melalui aplikasi Mobile JKN dikembangkan untuk meningkatkan kemudahan akses pelayanan BPJS Kesehatan, namun masih dihadapkan pada kendala penggunaan aplikasi, gangguan sistem, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Mobile JKN dan pelayanan BPJS Kesehatan konvensional di Puskesmas Pancoran, Jakarta Selatan pada tahun 2026. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan terdiri atas 11 peserta aktif BPJS Kesehatan yang pernah menggunakan Mobile JKN dan pelayanan konvensional, dipilih secara purposive sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman serta diuji melalui triangulasi dan *member check*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mobile JKN dipersepsikan lebih praktis dan efisien untuk pelayanan administrasi, tetapi masih terkendala kesulitan login, gangguan jaringan, dan rendahnya pemahaman penggunaan fitur. Sebaliknya, pelayanan konvensional dinilai lebih memudahkan komunikasi langsung dengan petugas meskipun masih ditemukan antrean dan waktu tunggu yang lama. Penelitian menyimpulkan bahwa kedua layanan saling melengkapi sesuai kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan dan puskesmas disarankan meningkatkan stabilitas aplikasi, menyediakan pendampingan penggunaan Mobile JKN, serta menayangkan video tutorial penggunaan aplikasi secara berulang di ruang tunggu fasilitas kesehatan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat.

Kata kunci: Mobile JKN, BPJS Kesehatan, kualitas pelayanan, persepsi masyarakat, pelayanan kesehatan

***PUBLIC PERCEPTIONS OF THE QUALITY OF MOBILE JKN
SERVICES AND CONVENTIONAL BPJS HEALTH SERVICES
AT COMMUNITY HEALTH CENTERS IN PANCORAN
DISTRICT 2026***

Rasyid Araghani Naradhipa

Abstract

The digital transformation through the Mobile JKN application was developed to improve access to BPJS Kesehatan services; however, its implementation continues to face challenges, including application usability issues, system disruptions, and limited public digital literacy. This study aimed to analyze public perceptions of the service quality of Mobile JKN and conventional BPJS Kesehatan services at Pancoran Public Health Center, South Jakarta, in 2026. This study employed a descriptive qualitative approach. Eleven active BPJS Kesehatan participants who had experience using both Mobile JKN and conventional services were selected through purposive sampling. Data were collected through in-depth interviews and analyzed using the Miles and Huberman interactive model, with credibility ensured through triangulation and member checking. The findings indicated that Mobile JKN was perceived as more practical and efficient for administrative services. However, users experienced difficulties related to login access, network connectivity, and limited understanding of application features. Meanwhile, conventional services were perceived to facilitate better direct communication with healthcare staff despite long queues and waiting times. The study concludes that Mobile JKN and conventional services complement each other according to users' needs. Therefore, BPJS Kesehatan and public health centers should improve application stability, provide user assistance, and regularly display Mobile JKN tutorial videos in waiting areas to enhance public digital literacy.

Keywords: *BPJS Kesehatan, Mobile JKN, public perception, service quality, healthcare services*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Mobile JKN dan Pelayanan BPJS Kesehatan Konvensional di Puskesmas Pancoran Jakarta Selatan Tahun 2026” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi selama proses penelitian. Kepala Puskesmas Pancoran Jakarta Selatan beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin dan membantu pelaksanaan penelitian. Bapak Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., MPH., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama penyusunan skripsi. Ibu Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, S.K.M., MPH(M)., selaku Ketua Dosen Penguji, serta Bapak Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M., selaku Dosen Penguji I, atas kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan semangat kepada penulis. Teman-teman Program Studi Kesehatan Masyarakat UPN “Veteran” Jakarta serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama penyusunan skripsi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan.

Jakarta, 14 Juli 2026

Penulis



Rasyid Araghani Naradhipa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	 7
2.1 Jaminan Kesehatan Nasional.....	7
2.2 Digital Public Health.....	9
2.3 Persepsi Masyarakat.....	11
2.4 Akses Pelayanan Kesehatan.....	13
2.5 Kerangka Teori.....	16
2.6 Penelitian Terdahulu	19
 BAB 3 METODE PENELITIAN.....	 26
3.1 Kerangka Pikir	26
3.2 Definisi Operasional.....	27
3.3 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.5 Informan Penelitian.....	29
3.6 Sumber Data.....	31
3.7 Teknik Pengumpulan Data	32
3.8 Instrumen Penelitian.....	33
3.9 Teknik Analisis Data.....	34
3.10 Uji keabsahan Data	35
3.11 Etika Penelitian	36
 BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 38
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	38
4.2 Karakteristik Informan	39
4.3 Hasil Penelitian	43
4.4 Pembahasan.....	57

BAB 5 PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
RIWAYAT HIDUP	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2	Definisi Operasional	27
Tabel 3	Kriteria Informan	29
Tabel 4	Karakteristik Informan Penelitian	40
Tabel 5	Matriks Reduksi Data Penelitian.....	43
Tabel 6	Hasil Analisis Persepsi Kemudahan Penggunaan Mobile JKN	44
Tabel 7	Hasil Analisis Persepsi Keandalan Pelayanan	47
Tabel 8	Hasil Analisis Persepsi Daya Tanggap Pelayanan	49
Tabel 9	Hasil Analisis Kepuasan Pengguna	52
Tabel 10	Perbandingan Persepsi Masyarakat Terhadap Mobile JKN dan BPJS Konvensional	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori.....	16
Gambar 2 Kerangka Pikir.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Time Schedule Penelitian
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian
Lampiran 3	Informed Consent
Lampiran 4	Pedoman Wawancara
Lampiran 5	Tabel Matriks Coding (Reduksi Data)
Lampiran 6	Surat Keterangan Layak Etik
Lampiran 7	Surat Jawaban Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 8	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 9	Lembar Monitoring
Lampiran 10	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 11	Hasil Turnitin