

**PEMANFAATAN APLIKASI *MOBILE* JKN PENDAFTARAN
ONLINE GUNA MENINGKATKAN EFEKTIFITAS
PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS GAMPING II**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

YUNI SAFITRI

201204113

**PROGRAM STUDI
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH
PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN PENDAFTARAN
ONLINE GUNA MENINGKATKAN EFEKTIFITAS PELAYAN BPJS
KESEHATAN DI PUSKESMAS GAMPING II

Diajukan oleh:

YUNI SAFITRI
201204113


Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah Sebagai
Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan di Fakultas
Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta


Tanggal: 31 Agustus 2023

Mengesahkan:


Penguji,

Pembimbing,


Piping Asgiani, A.Md.Perkes., S.K.M., MKM
NIDN : 05-080790-01


Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK., SIP., MPH
NIDN : 05-2904-7102

Keprodi,


Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK., SIP., MPH
NPP : 2018-13-0114

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Nama : Yuni Safitri
NPM : 201204113
Program Studi : RMIK (D-3)
Judul KTI : Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Pendaftaran Online Guna Meningkatkan Efektifitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Gamping II

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarism*. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benar nya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan dan ditemukan adanya pelanggaran akademik dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik

Yogyakarta, 31 Agustus 2023



Yuni Safitri

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul Pemanfaatan Pendaftaran *Online* Menggunakan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Guna Meningkatkan Efektifitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Gamping II. Dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Zakarias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK, SIP., MPH, selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta sekaligus dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah
3. Piping Asgiani, A.Md.Perkes., S.K.M., MKM, selaku Koordinator Karya Tulis Ilmiah sekaligus dosen penguji Karya Tulis Ilmiah
4. dr. Aris Misyari selaku Kepala Puskesmas Gamping II
5. Rina Trianti, A.Md, selaku pembimbing lahan di Puskesmas Gamping II
6. Dian Rizky Rachmawati, A.Md, selaku staf rekam medis di Puskesmas Gamping II
7. Seluruh staf rekam medis dan pasien yang telah membantu serta mendukung dan melancarkan penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
8. Teristimewa kedua orangtua saya Bapak Wiswanto dan Ibu Bunirah, dan Mbak Jumiatur yang telah memberikan banyak dukungan, memberikan kepercayaan, perhatian serta do'a dan limpahan kasih sayang kepada saya.
9. Jeki Pranata A.Md.T, yang selalu membantu dan memberi semangat penulis dalam menempuh pendidikan.
10. Serta teman-teman yang selalu menghibur, mendo'akan serta membantu penulis dalam menyusun tugas akhir, dan pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa hasil Karya Tulis Ilmiah yang telah disusun belum sempurna, sehingga masih terdapat kekurangan dan kesalahan dari segi isi maupun penulisan. Oleh sebab itu, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dalam penyusunan hasil penelitian sehingga dapat bermanfaat pada masa yang akan datang.

Yogyakarta, 31 Agustus 2023

Penyusun,



Yuni Safitri

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR SINGKATAN	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUANN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat	4
E. Keaslian Penelitian.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Puskesmas	6
2. Rekam Medis.....	7
3. Pendaftaran	7
4. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	8
5. Aplikasi <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	10
6. Hambatan Implementasi <i>Mobile</i> JKN	11
7. Metode Prioritas Masalah.....	11
8. Fishbone	12
9. Solusi Pemecahan Masalah / <i>Problem Solving</i>	14
B. Kerangka Teori.....	15
C. Kerangka Konsep.....	16

BAB III	17
METODE PENELITIAN.....	17
A. Desain Karya Tulis Ilmiah	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	17
C. Subyek dan Obyek Penelitian	17
D. Definisi istilah	18
E. Alat dan Tehnik Pengumpulan Data	19
F. Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Datai	20
G. Metode Pengolahan dan Analisis Data	21
H. Etika Penelitian	22
I. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.....	23
BAB IV	24
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Hasil Penelitian	24
B. Pembahasan.....	38
C. Keterbatasan.....	42
BAB V.....	43
PENUTUP.....	43
A. Kesimpulan	43
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Fishbone	14
Gambar 2. 2 Kerangka Teori.....	15
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep.....	16
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Puskesmas Gamping II.....	25
Gambar 4. 2 Perbedaan pendaftaran melalui mobile JKN.....	28
Gambar 4. 4 Daftar Poli Klinik pada Aplikasi Mobile JKN	34
Gambar 4. 5 Daftar poli klinik KIA di Puskesmas Gamping II.....	35
Gambar 4. 6 Diagram tulang ikan faktor penyebab masalah pada pendaftaran online aplikasi mobile JKN.....	37

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL AGIMADYANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 3. 1 Definisi istilah.....	18
Tabel 4. 1 Karakteristik Informan Penelitian.....	27
Tabel 4. 2 USG.....	36
Tabel 4. 3 CARL.....	38
Tabel 4. 4 Pemecahan Masalah.....	41
Tabel 4. 5 Karakteristik Informan Penelitian.....	94

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR SINGKATAN

1. JKN : Jaminan Kesehatan Nasional
2. BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
3. KIS : Kartu Indonesia Sehat
4. UKM : Upaya Kesehatan Masyarakat
5. UKP : Upaya Kesehatan Perorangan
6. Puskesmas : Pusat Kesehatan Masyarakat
7. NIK : Nomor Induk Kependudukan
8. SDM : Sumber Daya Manusia
9. SPO : Standar Prosedur Operasional
- 10.KTI : Karya Tulis Ilmiah
- 11.KIA : Kesehatan Ibu dan Anak

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Pelaksanaan	49
Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan	50
Lampiran 3 Surat Izin Dinas Kesehatan.....	51
Lampiran 4 Lembar Disposisi.....	52
Lampiran 5 Surat izin penelitian	53
Lampiran 6 Surat izin Dinas Kesehatan.....	54
Lampiran 7 Ethical Clearence.....	55
Lampiran 8 Informed Consent Penelitian Informan 1	56
Lampiran 9 Transkrip Wawancara Informan 1	57
Lampiran 8 Lampiran 10 Informed Consent Penelitian Informan 2.....	60
Lampiran 11 Transkrip Wawancara Informan 2	61
Lampiran 12 Informed Consent Penelitian Informan 3	64
Lampiran 13 Transkrip Wawancara Informan 3	65
Lampiran 14 Informed Consent Penelitian Informan 4	68
Lampiran 15 Transkrip Wawancara Informan 4	69
Lampiran 16 Informed Consent Penelitian Informan 5	72
Lampiran 17 Transkrip Wawancara informan 5	73
Lampiran 18 Informed Consent Penelitian Triangulasi.....	77
Lampiran 19 Transkrip Wawancara Triangulasi.....	78
Lampiran 20 Cheklist Studi Dokumentasi	83
Lampiran 21 Lembar Persetujuan Ujian Proposal	84
Lampiran 22 Lembar Persetujuan Ujian Hasil.....	85
Lampiran 23 Lembar Bimbingan	86
Lampiran 24 Lembar Menghadiri Sempro.....	87
Lampiran 25 Naskah Pusblikasi.....	88
Lampiran 26 Dokumentasi Penelitian.....	104
Lampiran 27 Hasil Cek Plagiarisme Final	105