

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PESERTA JKN-KIS MELALUI**  
**MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG UTAMA**  
**SURAKARTA**



**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli**  
**Madya (A.Md.) Dalam Bidang Manajemen Administrasi**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**  
**SURAKARTA**

**2019**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PESERTA JKN-KIS MELALUI**  
**MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG UTAMA**  
**SURAKARTA**



**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli**  
**Madya (A.Md.) Dalam Bidang Manajemen Administrasi**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2019**

**PERSETUJUAN**

**SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PESERTA JKN-KIS MELALUI  
MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG UTAMA  
SURAKARTA**

Disusun Oleh :

**PUTRI MARTA SARI**

**D1516078**

Disetujui untuk mempertahankan dihadapan Panitia Ujian Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 8 Maret 2019

Pembimbing,



Sri Wahyudi, S.Sos, M.Si

NIP. 19650820 198603 1 01

## PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diuji dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 2 April 2019

Disusun Oleh :

PUTRI MARTA SARI

D1516078

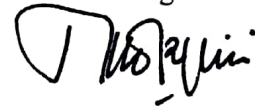
Panitia Ujian Tugas Akhir

Nama

Tanda tangan

1. Penguji 1

Dra. Sudaryanti, M.Si



2. Penguji 2

Sri Wahyudi, S.Sos, M.Si



Mengetahui,

Dekan



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si

NIP. 19610825 198601 2 001

## PERNYATAAN

**NAMA : Putri Marta Sari**

**NIM : D1516078**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir berjudul “SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PESERTA JKN-KIS MELALUI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG UTAMA SURAKARTA” adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam tugas akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

Surakarta, 2 April 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Putri Marta Sari

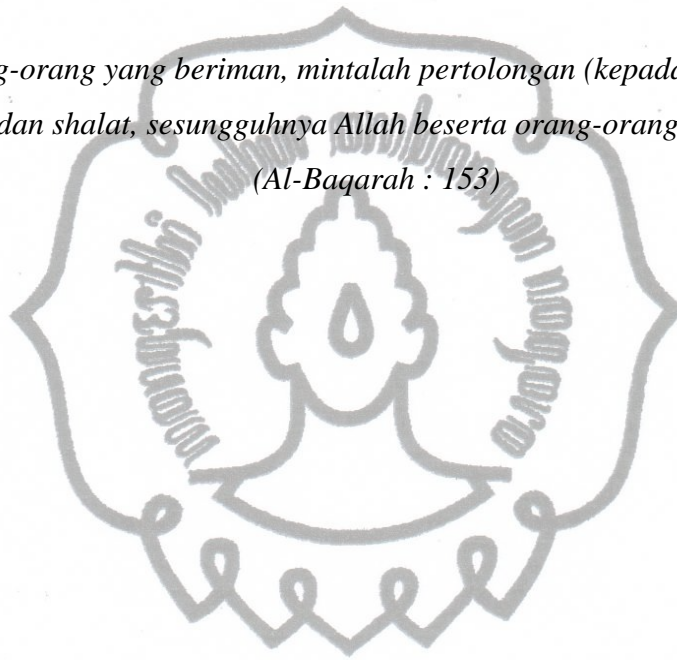
## MOTTO

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.*

*(Al-Insyirah : 6 – 7)*

*Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.*

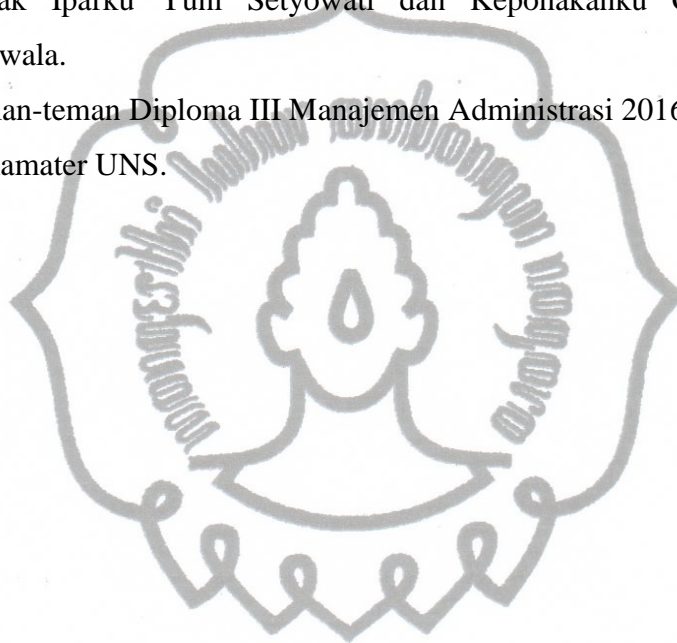
*(Al-Baqarah : 153)*



## PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda Sutarman Wibisono dan Ibunda Ninuk Lestari yang selalu memberikan semangat, dukungan serta doa.
2. Kakakku tersayang Rio Adi Marta dan Danik Adi Marta.
3. Kakak Iparku Yuni Setyowati dan Keponakanku Carien Deamarta Nitawala.
4. Teman-teman Diploma III Manajemen Administrasi 2016.
5. Almamater UNS.



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum. Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul “Sistem Informasi Pendaftaran Peserta JKN-KIS melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Surakarta” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penyelesaian laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang senantiasa membantu, membimbing serta memberi motivasi kepada penulis. Dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada :

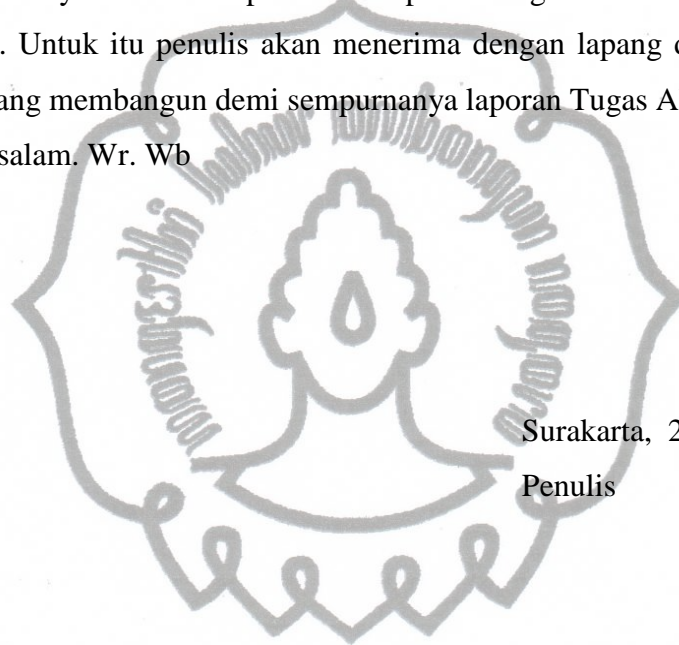
1. Bapak Sri Wahyudi, S.Sos, M.Si selaku pembimbing laporan Tugas Akhir yang selama ini telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Anton Tri Wibowo selaku staff SDM dan Komunikasi Internal BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Surakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan Kuliah Kerja Manajemen Administrasi.
3. Ibu Nia Ratna Sari dan seluruh karyawan beserta staff bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Surakarta yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan pengalaman selama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Manajemen Administrasi.
4. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Drs. Ali, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
6. Bapak Irsyadul Ibad S.AB, M.Ed, M.Si selaku pembimbing akademik.
7. Ibu Dra. Sudaryanti, M.Si selaku penguji satu sidang Tugas Akhir.



8. Ayah, Ibu dan Kakak yang selalu memberikan semangat dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman Diploma III Manajemen Administrasi 2016, khususnya kelas B terima kasih untuk persahabatannya selama ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini dan tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis akan menerima dengan lapang dada segala kritik dan saran yang membangun demi sempurnanya laporan Tugas Akhir ini.

Waalaikumsalam. Wr. Wb



Surakarta, 2 April 2019

Penulis

Putri Marta Sari

## DAFTAR ISI

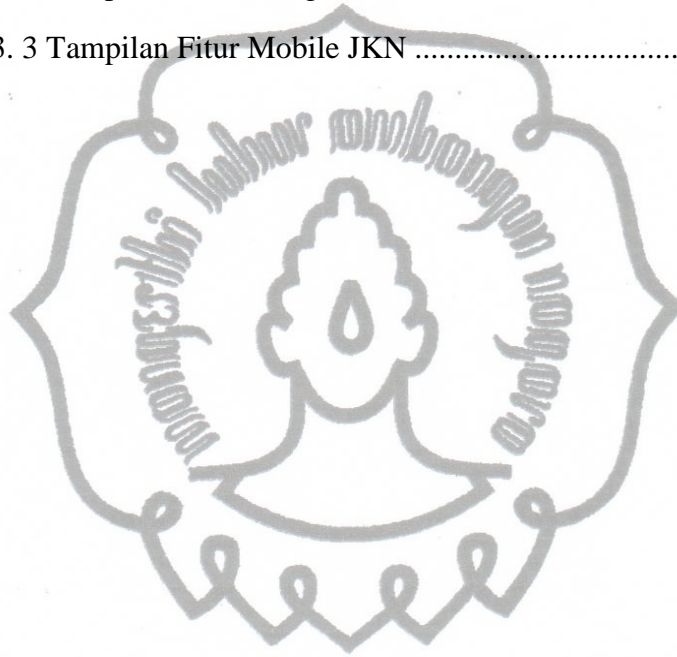
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>C. Tujuan Pengamatan.....</b>	<b>4</b>
<b>D. Manfaat Pengamatan.....</b>	<b>4</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENGAMATAN .....</b>	<b>6</b>
<b>A. Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>6</b>
<b>1. Sistem .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Informasi.....</b>	<b>8</b>
<b>3. Sistem Informasi .....</b>	<b>9</b>
<b>4. Pendaftaran Peserta.....</b>	<b>12</b>
<b>5. Jaminan Kesehatan Nasional–Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).....</b>	<b>15</b>
<b>6. Mobile JKN.....</b>	<b>17</b>

7. Sistem Informasi Pendaftaran Peserta JKN-KIS Melalui Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan KCU Surakarta.....	20
B. Metode Pengamatan.....	21
1. Lokasi Pengamatan.....	21
2. Jenis Pengamatan.....	22
3. Teknik Pengumpulan Data .....	22
BAB III DESKRIPSI INSTANSI .....	25
A. Sejarah Berdirinya BPJS Kesehatan .....	25
B. Profil BPJS Kesehatan KCU Surakarta .....	27
C. Logo BPJS Kesehatan KCU Surakarta .....	28
D. Visi dan Misi BPJS Kesehatan KCU Surakarta .....	29
E. Tugas Pokok, Fungsi dan Wewenang BPJS Kesehatan KCU Surakarta .....	29
F. Landasan Hukum BPJS Kesehatan KCU Surakarta .....	31
G. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan KCU Surakarta.....	31
H. Sumber Daya Manusia BPJS Kesehatan KCU Surakarta.....	33
I. Deskripsi Jabatan BPJS Kesehatan KCU Surakarta .....	34
J. Sarana dan Prasarana BPJS Kesehatan KCU Surakarta.....	37
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENGAMATAN .....	39
A. Pendaftaran Peserta JKN-KIS Melalui Mobile JKN.....	39
B. Hambatan Pelaksanaan Mobile JKN .....	71
C. Upaya untuk mengatasi hambatan pelaksanaan Mobile JKN.....	72
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran .....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76

## DAFTAR GAMBAR

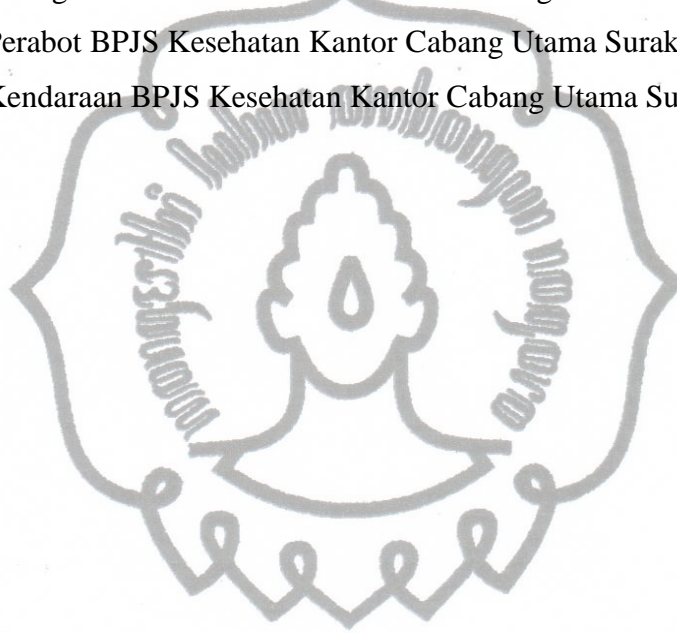
	HALAMAN
Gambar 1. 1 Peserta JKN-KIS Wilayah Surakarta .....	3
Gambar 2. 1 Sistem Informasi .....	10
Gambar 2. 2 Komponen Sistem Informasi .....	12
Gambar 2. 3 Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional .....	15
Gambar 2. 4 Logo Mobile JKN .....	18
Gambar 2. 5 Ilustrasi Pendaftaran peserta JKN-KIS melalui Mobile JKN .....	20
Gambar 3. 1 Logo BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Surakarta .....	28
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Surakarta .....	32
Gambar 4. 1 Proses Pengunduhan Aplikasi Mobile JKN pada Apple Store ....	40
Gambar 4. 2 Tampilan Awal Mobile JKN .....	41
Gambar 4. 1. 1 Tampilan Awal Mobile JKN .....	44
Gambar 4. 1. 2 Formulir Persetujuan .....	45
Gambar 4. 1. 3 Formulir Mobile JKN .....	46
Gambar 4. 1. 4 Formulir Pengisian Data Kepala Keluarga .....	48
Gambar 4. 1. 5 Formulir Pengisian Data Istri .....	50
Gambar 4. 1. 6 Formulir Pengisian Data Anak .....	52
Gambar 4. 1. 7 Proses Verifikasi Data .....	54
Gambar 4. 1. 8 Pemberitahuan Pendaftaran .....	55
Gambar 4. 1. 9 Nomor Virtual Account Kepala Keluarga .....	56
Gambar 4. 1. 10 Nomor Virtual Account Istri .....	57
Gambar 4. 1. 11 Nomor Virtual Account Anak .....	57
Gambar 4. 1. 12 Tampilan depan Kartu BPJS Kesehatan .....	59
Gambar 4. 1. 13 Tampilan belakang Kartu BPJS Kesehatan .....	60

Gambae 4. 2. 1 Tampilan Awal Mobile JKN .....	61
Gambar 4. 2. 2 Formulir Registrasi Pengguna Mobile .....	62
Gambar 4. 2. 3 Proses Verifikasi E-mail .....	64
Gambar 4. 2. 4 Pemberitahuan Pendaftaran .....	65
Gambar 4. 3. 1 Tampilan Awal Mobile JKN .....	66
Gambar 4. 3. 2 Tampilan Proses Login .....	67
Gambar 4. 3. 3 Tampilan Fitur Mobile JKN .....	68



## DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 3. 1 Jumlah Kepesertaan JKN-KIS .....	27
Tabel 3. 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan .....	33
Tabel 3. 3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 3. 4 Ruangan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Surakarta.....	37
Tabel 3. 5 Perabot BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Surakarta .....	38
Tabel 3. 6 Kendaraan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Surakarta .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Surat Permohonan Kuliah Kerja Manajemen Administrasi
2. Lampiran Surat Penerimaan Kuliah Kerja Manajemen Administrasi
3. Lampiran Surat Tugas Kuliah Kerja Manajemen Administrasi
4. Lampiran Absensi Kuliah Kerja Manajemen Administrasi
5. Lampiran Hasil Penilaian Kuliah Kerja Manajemen Administrasi
6. Lampiran Form Monitoring Perminggu
7. Lampiran Surat Keterangan Selesai Kuliah Kerja Manajemen Administrasi
8. Lampiran Daftar Pertanyaan Wawancara
9. Lampiran Brosur Panduan Layanan Bagi Peserta JKN-KIS
10. Lampiran Brosur Mobile JKN Tahun 2018
11. Lampiran Brosur Mobile JKN Tahun 2019
12. Lampiran Brosur Cara Pembayaran Melalui ATM



## ABSTRAK

**Putri Marta Sari, D1516078, “SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PESERTA JKN-KIS MELALUI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG UTAMA SURAKARTA”, Tugas Akhir, Program Studi Manajemen Administrasi, Program Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta, Tahun 2019, 76 halaman.**

BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional. Program jaminan kesehatan ini diwujudkan dalam bentuk Kartu Indonesia Sehat. Kepesertaan program jaminan kesehatan nasional dilakukan dengan cara mendaftar. Pengamatan ini dilakukan sebagai bahan penulisan laporan Tugas Akhir yang dimaksudkan untuk mengetahui sistem informasi pendaftaran peserta JKN-KIS melalui Mobile JKN, khususnya peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran dan upaya dalam mengatasi hambatan tersebut pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Surakarta.

Tujuan dari pengamatan ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai sistem informasi pendaftaran peserta JKN-KIS melalui Mobile JKN dan upaya dalam mengatasi hambatan tersebut pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Surakarta. Pengamatan dilakukan dengan metode observasi berperan dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, mengkaji dokumen dan perekaman.

Hasil pengamatan menyimpulkan bahwa sistem informasi pendaftaran peserta JKN-KIS melalui Mobile JKN terdapat dua macam yaitu pendaftaran peserta baru dan pendaftaran pengguna Mobile. Pendaftaran peserta baru melalui empat tahap yaitu proses pendaftaran dengan penginputan data, pembayaran iuran, pencetakan kartu peserta oleh staff administrasi kepesertaan, pencatatan kartu peserta dengan buku register dan pendistribusian kartu peserta melalui Kantor Pos. Pendaftaran pengguna Mobile dilakukan dengan cara registrasi dan verifikasi e-mail. Hambatan yang terjadi dalam penggunaan Mobile JKN seperti tidak stabilnya jaringan internet dan belum banyak masyarakat yang mengetahui tentang Mobile JKN.

**Kata Kunci :** Sistem, Pendaftaran, Peserta JKN-KIS, Mobile JKN.