



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

**IMPLEMENTASI APLIKASI MOBILE JKN DI PUSKESMAS
MANGKUBUMI KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2024**

AISAH NINDIANI PUTRI
P2.06.37.0.21.039

PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2024



UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dengan baik. Penulisan KTI ini dilaksanakan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan KTI ini tidaklah mudah, akan tetapi banyak bantuan serta bimbingan dari seluruh pihak yang terkait sehingga penulis dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. H. Arif Prianto, S. Kep Ners., S. Sos., M. Si selaku kepala Puskesmas Mangkubumi;
2. Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
3. Dedi Setiadi, SKM., M.Kes selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan;
4. Ari Sukawan, S. St., M. Kes selaku dosen pembimbing;
5. Dewi Lena Suryani K, SKM, MPH dan Dr. Ida Sugiarti, S. Kep, Ners., MH. Kes selaku dosen penguji;
6. Seluruh dosen Prodi D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan;
7. Didi Sumardy, S. Pd dan Kurniasih, S. Pd selaku Orang tua yang selalu memberikan dukungan dan semangat;
8. Abdul Syukur Akbar, S. Pd. Gr dan Muhammad Panji Muttaqin, S. Pd selaku saudara yang selalu menemani dan membantu penulis; dan
9. Rekan-rekan yang telah membantu dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis berharap Allah SWT berkenan membalas seluruh kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga KTI ini dapat bermanfaat bagi semua orang terutama bagi pengembangan ilmu.

Tasikmalaya, 05 Maret 2024

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya
2024**

AISAH NINDIANI PUTRI

**IMPLEMENTASI APLIKASI *MOBILE* JKN DI PUSKESMAS MANGKUBUMI KOTA
TASIKMALAYA TAHUN 2024**

66 Halaman, V Bab, 3 Tabel, 7 Gambar, 25 Lampiran

ABSTRAK

Latar belakang: Implementasi teknologi dan informasi saat ini mulai diterapkan di bidang kesehatan. Aplikasi *Mobile* JKN adalah upaya untuk meningkatkan pelayanan peserta BPJS Kesehatan. *I-Care* JKN pada *Mobile* JKN dapat menggambarkan rekam medis yang dapat diakses dalam genggam tangan. Pengguna *Mobile* JKN terbanyak di kota tasikmalaya yaitu di Puskesmas Mangkubumi dengan total 3.528. Akan tetapi, terdapat permasalahan yaitu kurangnya komunikasi kepada pasien, belum terdapat sumber daya berupa pamflet atau spanduk terkait informasi *Mobile* JKN, pasien belum pernah menggunakan fitur konsultasi dokter, dan belum tersedianya SOP konsultasi dokter. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi proses Implementasi Aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya.

Metodologi Penelitian: Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik sampling yaitu *purposive sampling* dengan total 5 subjek, dan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil Penelitian: Implementasi *Mobile* JKN memiliki faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi terdapat komunikasi 2 arah, poster informasi *Mobile* JKN, sarana dan prasarana teknologi yang memadai, sistem informasi yang terintegrasi, respon baik petugas dan pasien, dan adanya SOP pendaftaran online. Sedangkan faktor penghambat meliputi kendala sistem dan pihak pengguna, tidak ada SDM pengelola *Mobile* JKN, dan belum terdapat banner alur pendaftaran online.

Kata kunci: Aplikasi *Mobile* JKN, Implementasi, Puskesmas, Rekam Medis.

Daftar Pustaka: 44 (2014-2023)

AISAH NINDIANI PUTRI

**IMPLEMENTATION OF THE JKN MOBILE APPLICATION IN PUSKESMAS
MANGKUBUMI TASIKMALAYA CITY 2024**

66 Pages, V Chapter, 3 Tables, 7 Pictures, 25 Attachments

ABSTRACT

Background: Implementation of technology and information now begins to be applied in the field of health. JKN Mobile Application is an attempt to improve the services of BPJS Health participants. I-Care JKN on JKN Mobile can describe medical records that are accessible in handheld. The largest number of Mobile users of JKN is in Tasikmalaya, Puskesmas Mangkubumi, with a total of 3,528. However, there is a problem of lack of communication to the patient, there are no resources such as pamphlets or banners related to JKN Mobile information, patients have not used the medical consultation feature, and there is no doctor consultation SOP. The aim of this research is to find out the supporting and inhibitory factors that influence the process of Implementation of JKN Mobile Applications in Puskesmas Mangkubumi City of Tasikmalaya.

Method: A type of qualitative research with a phenomenological approach. Sampling techniques are purposive sampling with a total of 5 subjects, and data collection techniques are interviews, observations, and documentation.

Results: Implementation of JKN Mobile has supporting and inhibiting factors. Supporting factors include two-way communication, JKN Mobile information posters, adequate technology facilities and facilities, integrated information systems, responsiveness of both officers and patients, and the presence of online registration SOPs. While the inhibitor factors include system and user barriers, there is no SDM of the mobile management of JKN, and there is not yet a banner of the registration stream online.

Keywords: JKN Mobile Applications, Implementation, Puskesmas, Medical Records.

Bibliography: 44 (2014-2023)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
UNGKAPAN TERIMA KASIH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Pustaka	7
B. Kerangka Teori.....	31
C. Kerangka Konsep	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Jenis dan Desain Penelitian	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
C. Objek dan Subjek Penelitian	33
D. Definisi Konseptual	34
E. Instrumen.....	35
F. Cara Pengumpulan Data	35
G. Triangulasi Data	37

H.	Analisis Data	37
I.	Etika Penelitian	39
J.	Jalannya Penelitian	40
M.	Jadwal Penelitian	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
A.	Gambaran Umum Puskesmas Mangkubumi	42
B.	Karakteristik Informan	46
C.	Hasil Penelitian.....	47
D.	Pembahasan	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		64
A.	Simpulan.....	64
B.	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA		
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Jenis Profesi di UPTD Puskesmas Mangkubumi.....	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Tampilan Awal <i>Mobile JKN</i>	22
Gambar 2. 2 Fitur-fitur <i>Mobile JKN</i>	24
Gambar 2. 3 Kerangka Teori.....	32
Gambar 2. 4 Kerangka Konsep	32
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Mangkubumi	42
Gambar 4. 2 Gambar Video Tutorial Pendaftaran Online	48
Gambar 4. 3 Poster Informasi Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 2 Surat Keterangan Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 Fasilitas Kesehatan JKN
- Lampiran 4 Pengguna *Mobile* JKN di Puskesmas Kota Tasikmalaya
- Lampiran 5 Lembar Wawancara Studi Pendahuluan
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) Pada SIAK
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 9 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 10 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 11 Surat Permintaan Data
- Lampiran 12 Lembar Persetujuan Setelah Penjelasan (PSP)
- Lampiran 13 *Informed Consent*
- Lampiran 14 Pedoman Wawancara Informan Kunci
- Lampiran 15 Pedoman Wawancara Informan Utama
- Lampiran 16 Pedoman Wawancara Informan Pendukung
- Lampiran 17 Matriks Wawancara
- Lampiran 18 Pedoman Observasi
- Lampiran 19 Lembar Hasil Observasi
- Lampiran 20 Elektronik Puskesmas (E-Pus) yang terintegrasi dengan *Mobile* JKN
- Lampiran 21 *Primary Care (P-Care)* yang terintegrasi dengan *Mobile* JKN
- Lampiran 22 SOP Alur Pendaftaran Online
- Lampiran 23 Lembar Bimbingan Hasil Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 24 Lembar Bimbingan Hasil Karya Tulis Ilmiah (KTI) Pada SIAK
- Lampiran 25 Lembar Rekomendasi Sidang Karya Tulis Ilmiah (KTI)