

**EVALUASI PENERAPAN ANTRIAN *ONLINE*
MELALUI *MOBILE* JKN DI FASILITAS KESEHATAN
TINGKAT PERTAMA KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh
Indri Anggi Simatupang
211010041

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**EVALUASI PENERAPAN ANTRIAN *ONLINE*
MELALUI *MOBILE* JKN DI FASILITAS KESEHATAN
TINGKAT PERTAMA KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Indri Anggi Simatupang
211010041**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Indri Anggi Simatupang
NPM : 211010041
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**“EVALUASI PENERAPAN ANTRIAN *ONLINE* MELALUI *MOBILE* JKN
DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA KOTA BATAM”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila terdapat di dalam naskah “Skripsi” ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah “Skripsi” ini digugurkan dan “Skripsi” yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Batam, 15 Juli 2025


Indri Anggi Simatupang
211010041

**EVALUASI PENERAPAN ANTRIAN *ONLINE*
MELALUI *MOBILE* JKN DI FASILITAS KESEHATAN
TINGKAT PERTAMA KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Indri Anggi Simatupang
211010041**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 15 Juli 2025



**Timbul Dompok, S.E., M.Si.
Pembimbing**



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Evaluasi Penerapan Antrian *Online* Melalui *Mobile Jkn* Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam. Penelitian ini mendeskripsikan bahwa seperti yang diketahui, pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* sendiri masih kurang dikalangan Masyarakat dan masih kurangnya pengetahuan Masyarakat mengenai pembaharuan teknologi *digital* yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan di Kota Batam. Selain itu, peneliti menekankan bahwa kemajuan teknologi saat ini membuat segalanya lebih mudah dan terarah. Salah satunya kemajuan teknologi dengan adanya aplikasi *Mobile JKN* yang mempermudah masyarakat dalam mendapatkan segala informasi dalam satu aplikasi, aplikasi ini tidak hanya digunakan untuk Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama namun di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut di Kota Batam. Evaluasi penerapan Antrian *Online* Melalui *Mobile JKN* secara efektif diterapkan dalam beberapa indikator-indikator evaluasi dan juga factor-faktor yang mempengaruhi pelayanan *Online* dalam layanan administrasi di FKTP Kota Batam. Kemudian peneliti menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif yang memiliki dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan telah memberikan pelayanan terbaik didukung dengan adanya kerjasama petugas di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam, namun realita yang terjadi dilapangan masih belum maksimal dalam pelaksanaannya. Peneliti menarik kesimpulan yaitu adanya indikator dan faktor yang perlu untuk diperhatikan lebih mendalam. Sehingga peneliti berharap agar BPJS Kesehatan Kota Batam dapat lebih melakukan observasi mendalam di FKTP Kota Batam agar kedepannya masyarakat lebih memilih untuk menggunakan *Mobile JKN* terkhususnya pelayanan antrian *Online* serta kegiatan sosialisasi dapat ditingkatkan lebih rutin di FKTP Kota Batam.

Kata Kunci: Evaluasi Pelayanan, *Mobile JKN*, Antrian *Online*, BPJS Kesehatan Kota Batam

ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate the Evaluation of Online Queuing Implementation through Mobile Jkn at First Level Health Facilities in Batam City. This research describes that as it is known, the utilisation of Mobile JKN application itself is still lacking among the public and there is still a lack of public knowledge about digital technology updates carried out by BPJS Kesehatan in Batam City. In addition, the researcher emphasises that current technological advances make everything easier and more directed. One of them is the advancement of technology with the JKN Mobile application which makes it easier for the public to get all the information in one application, this application is not only used for First Level Health Facilities but in Advanced Health Facilities in Batam City. Evaluation of the application of Online Queuing through Mobile JKN is effectively applied in several evaluation indicators and also factors that affect Online services in administrative services at FKTP Batam City. Then the researcher uses a qualitative descriptive approach method which has two data sources, namely primary data sources and secondary data sources. Data collection techniques used are observation, documentation, and interviews. The results of this study indicate that BPJS Health has provided the best service supported by the cooperation of officers at the First Level Health Facility of Batam City, but the reality that occurs in the field is still not optimal in its implementation. The researcher draws a conclusion that there are indicators and factors that need to be considered more deeply. So the researcher hopes that BPJS Kesehatan Batam City can make more in-depth observations at FKTP Batam City so that in the future people prefer to use Mobile JKN, especially Online queuing services and socialisation activities can be improved more regularly at FKTP Batam City.

Keywords: Service Evaluation, Mobile JKN, Online Queue, BPJS Kesehatan Batam City

KATA PENGANTAR

Dengan berkat dan perlindungan Tuhan Yesus Kristus, penulis mengucapkan puji dan syukur kepada-Nya atas segala nikmat dan karunia yang diberikan, maka dari itu penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi sarjana (S1) di Program Studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. maka dari itu, kritik, saran, dan ide yang membangun akan selalu diterima oleh penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom
3. Ketua Program Studi Administrasi Negara Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si., selaku pembimbing skripsi saya pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. Bapak Muhammad Imam Akbar Hairi, S.I.P., M.I.P., Ph.D. Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA dan Ibu Etika Khairina, S.Sos., M.I.P. yang telah memberikan ilmunya dan pengalaman baru bagi penulis.
6. Kepada Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
7. Kepada seluruh Staf dan Pegawai Kantor BPJS Kesehatan Kota Batam yang telah memberikan izin dan membantu penulis untuk melakukan penelitian,
8. Untuk Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai serta menopang penulis dalam setiap proses kehidupan.
9. Bapak Ferdinan Simatupang dan Sorta Marlince Sinaga selaku orang tua yang paling penulis sayangi serta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis.

10. Adik-adik penulis yaitu Grey Ari Daniel Simatupang dan Euis Simatupang yang paling menyebalkan tapi tetap memberikan support.
11. Ras Gustini Gea yang selalu mendengarkan curahan hati penulis dan memberikan semangat semoga bahagia selalu.
12. Teman-teman penulis baik dari jarak dekat dan jauh yang penulis tidak dapat sebut satu persatu.
13. Semua narasumber yang sudah memberikan waktu.
14. Serta terakhir untuk diri sendiri sudah tetap optimis untuk melanjutkan perjuangan yang satu demi satu terlewati.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan Saudari sekalian, Amin.

Batam, 15 Juli 2025



(Indri Anggi Simatupang)



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Konsep Evaluasi.....	16
2.1.1 Pengertian Evaluasi.....	16
2.1.2 Jenis Evaluasi Berdasarkan Waktu Pelaksanaan.....	17
2.1.3 Tujuan dan Fungsi dari Pelaksanaan Evaluasi	19
2.1.4 Indikator dalam Evaluasi.....	20
2.2 Pelayanan Publik.....	22
2.2.1 Proses Pelayanan.....	25
2.2.2 Indikator Pelayanan.....	26
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	26
2.3 Pelayanan <i>Online</i>	28
2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan <i>Online</i>	28
2.4 E-Government.....	29
2.5 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	32
2.5.1 Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	33

2.6	Penelitian Terdahulu	35
2.7	Kerangka Berpikir.....	46
BAB III METODE PENELITIAN		48
3.1	Jenis Penelitian.....	48
3.2	Fokus Penelitian	48
3.3	Sumber Data.....	49
3.3.1	Sumber Data Primer	49
3.3.2	Sumber Data Sekunder.....	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5	Metode Analisis Data	52
3.5.1	Reduksi Data	52
3.5.2	Penyajian Data	53
3.5.3	Verifikasi/Penarikan Kesimpulan	53
3.6	Keabsahan Data.....	53
3.7	Lokasi dan Periode Penelitian.....	54
3.7.1	Lokasi Penelitian.....	54
3.7.2	Periode Penelitian.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.2	Hasil Penelitian	62
4.2.1	Evaluasi Penerapan Antrian <i>Online</i> Melalui <i>Mobile</i> JKN Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam Yang Efektif.....	62
4.2.2	Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Antrian <i>Online</i> Melalui <i>Mobile</i> JKN Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam Yang Efektif.	76
4.3	Pembahasan.....	85
4.3.1	Evaluasi Penerapan Antrian <i>Online</i> Melalui <i>Mobile</i> JKN Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam Yang Efektif.....	85
4.3.2	Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Antrian <i>Online</i> Melalui <i>Mobile</i> JKN Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam Yang Efektif.	89
BAB V.....		94
SIMPULAN DAN SARAN		94
5.1	Simpulan	94
5.2	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN.....		104

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Jumlah peserta terdaftar di BPJS Kesehatan per Kecamatan Periode November 2024	4
Gambar 1. 2 Jumlah penggunaan Mobile JKN	10
Gambar 2. 1 Logo Aplikasi Mobile JKN	35
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	46
Gambar 4. 1 Tampilan Utama Pada Aplikasi Mobile JKN	59
Gambar 4. 2 Tampilan Halaman Pelayanan Pendaftaran	60
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kota Batam.....	61
Gambar 4. 4 Pelayanan Transformasi Digital M-JKN	63
Gambar 4. 5 Kegiatan Sosialisasi Pendaftaran Online Mobile JKN	64
Gambar 4. 6 Estimasi Layanan Antrian Online.....	65
Gambar 4.7 Implementasi Antrian Online dengan Perangkat di Klinik Kimia Farma Batam Center	66
Gambar 4. 8 Jadwal Bulanan BPJS Keliling di Kota Batam.....	70
Gambar 4. 9 Janji Layanan di FKTP	73
Gambar 4. 10 Fitur-fitur dalam M-JKN	74
Gambar 4. 11 Banner Jam Operasional Puskesmas Batu Aji.....	79
Gambar 4. 12 Panduan Pelayanan Antrian Online di M-JKN.....	81
Gambar 4. 13 Panduan Download dan Registrasi Aplikasi Mobile JKN.....	81
Gambar 4. 14 Program Penyampaian Informasi oleh BPJS Kesehatan	82
Gambar 4. 15 Pojok Mobile JKN	85

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta Terdaftar di FKTP BPJS Kesehatan Kota Batam Periode November 2024	5
Tabel 1. 2 Jumlah Pemanfaatan Mobile JKN di FKTP Kota Batam.....	7
Tabel 1. 3 Jumlah Pemanfaatan antrian Online di FKTP Kota Batam.....	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3. 1 Daftar Informan.....	49
Tabel 3. 2 Periode Penelitian.....	54