

**APLIKASI MOBILE JKN DALAM MEMPERMUDAH
PELAYANAN BPJS KESEHATAN CABANG BEKASI**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Jenjang Pendidikan Diploma (D.III) Manajemen**



Oleh:

Silpi Nadiyah Sadiah

222713007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
TAHUN 2025**

TANDA PERSETUJUAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN



Nama : Silpi Nadiyah Sadiah
NIM : 222713007
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : D3 Manajemen Pemasaran
Judul LPKl : Aplikasi Mobile JKN Dalam Mempermudah
Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Bekasi

LPKL diatas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya tulis ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mata kuliah pada Program Studi Manajemen Pemasaran, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 15 Agustus 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Sofia Maulida, SE., MM

NIDN: 0309027801

Dosen Pembimbing

Tigor Hutapea Drs., ME.

NIDN: 0327096203

LEMBAR PENGESAHAN

**APLIKASI MOBILE JKN DALAM MEMPERMUDAH
PELAYANAN BPJS KESEHATAN CABANG BEKASI**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 29 Agustus 2025

Ketua Penguji



Dr. Sofia Maulida, SE., MM

NIDN: 0309027801

Anggota Penguji



Drs. Tigor Hutapea, ME

NIDN: 0327096203

Ketua Program Studi



Dr. Sofia Maulida, SE., MM

NIDN: 0309027801

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : ALVIN MARTMIA NIRWAN

Jabatan : STAF KOMUNIKASI DAN KESEKRETARIATAN

Nama Perusahaan : BPJS KESEHATAN CABANG BEKASI

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Aplikasi Mobile JKN Dalam Mepermudah Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Bekasi”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada). Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurnal, repository, internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bekasi, 29 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan



Alvin Martmia Nirwan

Staf Komunikasi dan
Keseekretariatan

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **SILPI NADIYATUN SADIAH**

NIM : **222713007**

Perguruan Tinggi : **STIE TRI BHAKTI**

Program Studi : **MANAJEMEN PEMASARAN**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Aplikasi Mobile JKN Dalam Mempermudah Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Bekasi”. Beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu izin dari kami selama tetap cantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, sebagai bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 29 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan



Silpi Nadiyatun Sadiah

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan Praktik kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelara akademik Ahli Madya/Sarjana Akuntansi/Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau Pernyataan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 29 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Silpi Nadiyahun Sadiyah

NIM: 222713007

ABSTRAK

Laporan ini mengkaji peran aplikasi Mobile JKN dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Bekasi. Aplikasi ini merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan administrasi secara mandiri, seperti pendaftaran, perubahan data kepesertaan, pengecekan tagihan iuran, pengambilan antrian layanan, pengajuan pengaduan, serta informasi terkait program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan adanya aplikasi ini, proses pelayanan menjadi lebih praktis, efisien, dan tidak lagi bergantung pada kunjungan langsung ke kantor cabang. Selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), penulis terlibat secara langsung dalam kegiatan edukasi dan pendampingan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan observasi di lapangan, aplikasi ini terbukti mampu mempercepat proses administrasi dan mengurangi antrian secara signifikan. Namun, tantangan masih ditemukan, khususnya terkait rendahnya literasi digital pada sebagian peserta, terutama lanjut usia dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Oleh sebab itu, diperlukan strategi edukatif yang konsisten dan berkelanjutan agar manfaat dari aplikasi ini dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Secara keseluruhan, Mobile JKN menjadi representasi nyata dari transformasi digital dalam pelayanan publik yang tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mendukung terwujudnya sistem layanan kesehatan yang lebih inklusif, responsif, dan adaptif.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Edukasi Peserta, Layanan Digital, Mobile JKN, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This report examines the role of the Mobile JKN application in supporting the improvement of service quality at the Bekasi Branch of BPJS Kesehatan. This application is a digital innovation developed by BPJS Kesehatan to facilitate participants in independently accessing various administrative services, such as registration, changing participant data, checking contribution bills, taking service queues, filing complaints, and information related to the National Health Insurance (JKN) program. With this application, the service process has become more practical, efficient, and no longer dependent on in-person visits to branch offices. During the Field Work Practice (PKL), the author was directly involved in educational activities and mentoring participants in using the Mobile JKN application. Based on field observations, this application has proven to be able to speed up the administrative process and significantly reduce queues. However, challenges remain, particularly related to low digital literacy among some participants, especially the elderly and those unfamiliar with using technology. Therefore, a consistent and sustainable educational strategy is needed so that the benefits of this application can be felt equally by all levels of society. Overall, Mobile JKN is a tangible representation of digital transformation in public services that not only increases efficiency but also supports the realization of a more inclusive, responsive, and adaptive healthcare system.

Keywords: BPJS Kesehatan, Participant Education, Digital Services, Mobile JKN, Public Services

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala hikmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan magang ini sesuai dengan waktu yang di tentukan. Laporan magang ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan salah satu mata kuliah di Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Penulis mengangkat judul “Aplikasi Mobile JKN Dalam Mempermudah Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Bekasi”.

Penyusunan laporan magang ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari semua pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan laporan magang. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan dan kelancaran sehingga Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
3. Ibu Dr Sofia Maulida.SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
4. Bapak Drs. Tigor Hutapea, ME. selaku Dosen pembimbing yang telah tulus dan sabar memberikan ilmu, saran, tenaga, pikiran serta memorivasi penulis dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu dan memberikan iluu kepada pezoulis dalam proses penyusunan laporan magang sesta bersedia memberikan kritik, dan saran kepada penulis.
6. Kepala, Cabang BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan program magang.
7. Seluruh Karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi yang sudah banyak memberikan pengetahuan baru selama program magang, dan

brasedia membea menjelaskan kepada penulis.

8. Bapak dan Ibu tercinta, selaku orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan moral, semangat, doa yang tak henti-hentinya, serta kasih sayang yang tiada ternilai selama proses laporan magang.
9. Muhammad Anif Aulia, yang dengan penuh kesabaran dan penuh perhatian setia menemani penulis selama kegiatan magang, mulai dari antar jemput hingga memberi semangat dan motivasi dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangannya dari segi penulisan maupun bahasa yang digunakan dalam membuat Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai masukan yang sangat berguna. Namun demikian, harapan penulis semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA IMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan	4
1.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan	4
1.5 Teori Relevan	5
1.5.1 Pelayanan Publik.....	5
1.5.2 Komunikasi Pemasaran.....	5
1.5.3 Peran Mobile JKN.....	5
1.6 Studi Lapangan (Field Research).....	6
1.6.1 Observasi.....	6
1.6.2 Wawancara	6
1.6.3 Dokumentasi	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	7
2.1 Sejarah Perusahaan.....	7
2.1.1 Visi BPJS Kesehatan.....	8
2.1.2 Misi BPJS Kesehatan	8
2.1.3 Logo BPJS Kesehatan.....	8
2.2 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan	9

2.3 Kegiatan Organisasi	9
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	15
3.1 Penempatan Dan Jadwal Praktik Kerja Lapangan	15
3.1.1 Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.....	15
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.....	15
3.2 Deskripsi Tugas	16
3.3 Edukasi Fitur-Fitur Layanan Aplikasi Mobile JKN	16
3.4 Proses Registrasi Peserta JKN	30
3.5 Mengidentifikasi Kebutuhan dan Kendala	31
BAB IV PENUTUP	33
4.1 Kesimpulan	33
4.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Logo BPJS Kesehatan.....	8
Gambar 2. 2	Struktur Organisasi BPJS Kesehatan.....	9
Gambar 3. 1	Alur Pengguna Aplikasi Mobile JKN	17
Gambar 3. 2	Pendaftaran Peserta.....	17
Gambar 3. 3	Login Peserta	18
Gambar 3. 4	Cek Kartu Digital.....	18
Gambar 3. 5	Pengecekan Tagihan Iuran BPJS	19
Gambar 3. 6	Perubahan Data Peserta (Pemindahan Faskes)	20
Gambar 3. 7	Pendaftaran Antrian Layanan	21
Gambar 3. 8	Info Peserta	22
Gambar 3. 9	Info Lokasi Faskes	23
Gambar 3. 10	Penambahan Peserta	24
Gambar 3. 11	Pengaduan Layanan	25
Gambar 3. 12	Info Program JKN.....	26
Gambar 3. 13	New Rehab (cicilan)	27
Gambar 3. 14	New Rehab (cicilan)	28
Gambar 3. 15	New Rehab (cicilan)	28
Gambar 3. 16	New Rehab (cicilan)	28
Gambar 3. 17	Logout Otomatis	29
Gambar 3. 18	Proses Registrasi Peserta	30
Gambar 3. 19	Mengidentifikasi Kebutuhan dan Kendala	32

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Praktek Kerja Lapangan	15
---	----