



## **Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam**

**Rika Rinjani<sup>1</sup> Nurhaslita Sari<sup>2</sup>**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar Kabupaten Aceh Barat, and  
rikarinjani06@gmail.com nurhaslita.sari@utu.ac.id

Received : Sept 8, 2022; Accepted : Oct 21, 2022

DOI 10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491

### **Abstract**

*The study discusses the application of the JKN mobile application issued by BPJS health. BPJS Kesehatan launched this application with the aim of providing effective and efficient services to the community/participants. This JKN mobile application is an administrative activity at the BPJS Health office, which is now implemented through the Android community/participant. The purpose of this study was to examine the use and application of the JKN mobile application at the subulussalam branch of the BPJS Kesehatan office for the public/participants to use applications that facilitate online services. The research uses qualitative methods using a descriptive approach with interview, observation and documentation data collection techniques. This study shows that the implementation of the JKN mobile application carried out by the BPJS Kesehatan Subulussalam branch through the socialization of the application is good but there are several inhibiting and supporting factors in the application of the JKN mobile application. and in using the application, the public does not fully know so that the application of the JKN mobile application is not yet fully effective and efficient. The application of the JKN mobile application to the public/participants at BPJS Kesehatan Kota Subulussalam has not yet been fully implemented.*

**Key Words :** Application, JKN Mobile Application, BPJS

### **Abstrak**

Penelitian membahas tentang penerapan aplikasi mobile JKN yang dikeluarkan oleh BPJS kesehatan. BPJS kesehatan meluncurkan aplikasi ini bertujuan untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien terhadap masyarakat/peserta. aplikasi mobile JKN ini merupakan kegiatan administratif di kantor BPJS kesehatan kini di praktiskan melalui android masyarakat/peserta. Tujuan penelitian ini merupakan untuk mengkaji sebuah penggunaan dan penerapan aplikasi mobile JKN di kantor BPJS kesehatan cabang subulussalam terhadap masyarakat/peserta untuk menggunakan aplikasi yang memudahkah pelayanan secara online. penelitian menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi mobile JKN yang dilakukan oleh BPJS kesehatan cabang subulussalam melalui sosialisasi penerapan sudah baik namun ada beberapa faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan aplikasi mobile JKN. dan dalam menggunakan aplikasi tersebut masyarakat belum sepenuhnya mengetahui sehingga dalam penerapan aplikasi mobile JKN belum lah sepenuh efektif dan efisien. Penerapan aplikasi mobile JKN terhadap masyarakat/peserta di BPJS Kesehatan Kota Subulussalam belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

**Kata Kunci :** Penerapan, Aplikasi, Mobile JKN Dan BPJS

## Pendahuluan

Diera globalisasi saat ini dimana dunia instansi mana pun akan menggunakan yang namanya teknologi informasi dan komunikasi tidak ada lagi halnya di instansi mana pun tidak menggunakan sebuah sistem teknologi yang tidak canggih. teknologi kini menjadi sebuah hal yang penting didalam dunia kerja, tanpa ada nya sebuah teknologi yang canggih maka di dalam sebuah pekerjaan di instansi tidak ada yang efektif dan efisien. Menurut (Muhimmatin & Ni, 2021) Penerapan sebuah aplikasi disetiap instansi sekarang berbagai macam dan berbagai cara dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dunia teknologi dan komunikasi kini menjadi sebuah keharusan dalam penggunaanya yang kini menjadi hal utam disetiap instansi atau dunia pekerjaan bahwa teknologi informasi dan komunikasi penting di dunia pekerjaan yang efektif dan efisien menurut(Prasetyo & Safuan, 2022).

Aplikasi mobile JKN ini merupakan pelayanan yang sangat penting di berikan kepada masyarakat baik secara konvensional maupun online, yang semulanya masyarakat hanya bisa datang untuk mengantri yang sangat panjang di kantor cabang BPJS Kesehatan. Kini BPJS Kesehatan memberikan kemudahan pelayanan diberikan melalui aplikasi mobile JKN yang dapat di akses melalui gadget sendiri dari play store maupun app store. Kemudahan pelayanan yang ada di aplikasi mobile JKN yang di maksud seperti membayar iuran, mengubah data kepesertaan, mengetahui data peserta keluarga, memiliki kartu digital, pemindahan FKTP (fasilitas kesehatan tingkat pertama) dan lain-lain. Mempermudah masyarakat dalam menyampaikan permasalahan yang

mereka alami tujuan diciptakan aplikasi ini untuk membrikan kemudahan baik masyarakat atau BPJS Kesehatan agar bisa diakses oleh siapa saja melalui aplikasi tersebut.

Penerapan aplikasi digital kini semakin marak dan tak terhitung jumlah aplikasi bukan hanya berkembang dunia instansi saja namun kini sudah menjadi kebutuhan dalam menyediakan pelayanan maupun info dalam berbisnis apa pun untuk seluruh masyarakat (Ayu et al., 2021)Penerapan merupakan sebuah kata yang berkenaan dengan cara, implementasi, mempraktikkan, proses, pembuatan menerapkan sebuah teori atau misi yang dicapai dalam sebuah kinerja yang dilakukan oleh pihak yang bersangkutan(Pratiwi, 2016). Penerapan mendasari tindakan yang merupakan, baik individu maupun kelompok yang melakukan dengan mencapai sebuah tujuan yang telah diuraikan sebelumnya (Salam1 et al., 2022). Penerapan merupakan suatu implemtasi, van meter dan van horn (Nasution1 & Nurwani2, 2021) mengemukakan bahwa implementasi merupakan tindakan dari sebuah kelompok/individu baik pemerintahan maupun swasta yang memiliki tujuan yang akan dicapai dalam suatu kebijakan suatu pihak tertentu. Teori implementasi kebijakan dalam penelitian ini George C. Edward dalam (Nasution1 & Nurwani2, 2021) ada empat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Provinsi Aceh adalah salah satu pengguna BPJS yang tertinggi dari provinsi lainnya. Provinsi aceh mencapai 95,15 pada tahun 2020. Pada masa ini persentase penduduk yang memiliki jaminan kesehatan menurut jenis jaminan Penerima Bantuan Iuran (PBI) mencapai

82,89. Persentase penduduk yang memiliki jaminan kesehatan jenis non-penerima bantuan iuran (Non-PBI) mencapai 12,49. Persentase jenis penduduk yang memiliki Jamkesda yakni 2,52. Sedangkan jenis jaminan kesehatan asuransi swasta mencapai 0,09 dan persentase penduduk yang memiliki jaminan kesehatan menurut jenis jaminan perusahaan/kantor mencapai 0,42 ini merupakan persentase pengguna BPJS di Aceh. (Sumber data (BPJS Kesehatan))

Aplikasi mobile JKN adalah salah satu bentuk dimana dunia intansi maupun bisnis sudah menggunakan sebuah kecanggihan. BPJS Kesehatan salah satu yang kini sudah meluncurkan aplikasi dalam genggamannya masyarakat/peserta dalam mengurangi aktivitas antri di Kantor Cabang BPJS Kesehatan, aplikasi yang di luncurkan ini merupakan ide yang sangat banyak membantu masyarakat dalam pelayanan secara tidak konvensional dan memberikan jaminan kesehatan secara adil dan merata bagi warga negara Indonesia (Faturahman et al., 2020) . Yang semulanya kegiatan dalam aplikasi mobile JKN adalah kegiatan pelayanan administrative dikantor Cabang kini masyarakat/peserta dapat menggunakannya di android saja tanpa harus membuang waktu untuk antri di Kantor Cabang (Wulandari, 2019) Penerapan aplikasi mobile JKN bukan hanya semata untuk kepentingan suatu instansi atau untuk meningkatkan kualitas pelayanan saja tetapi munculnya berbagai aplikasi mobile sekarang memudahkan masyarakat dalam beraktivitas dan mengurangi waktu yang banyak terbuang akibat antrian yang sangat panjang. BPJS Kesehatan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat/peserta dalam hal pelayanan Kesehatan atau pemberian informasi

kepada seluruh masyarakat/peserta Indonesia menurut (Wulandari, 2019). penulisan penelitian ini merupakan bentuk dimana peneliti melihat dalam penggunaan aplikasi terhadap masyarakat di cabang BPJS Kesehatan Subulussalam. dari segi pemahaman aplikasi mobile JKN dan penerapan aplikasi yang kini menjadi sebuah alternatif bagi masyarakat agar tidak menunggu antrian yang sangat panjang dan memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang dulunya di dapatkan secara konvensional namun kini bisa di jangkau melalui gadget masyarakat kapan dan dimana saja.

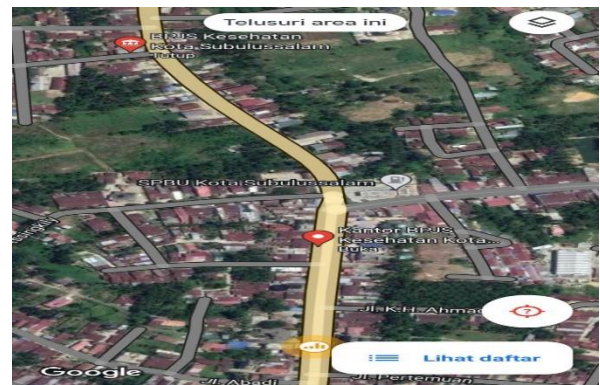
Program JKN-KIS sudah berjalan sejak tanggal 1 Januari tahun 2014 lalu, namun program ini masih banyak memiliki masalah dalam kepeserataan dan dalam pelayanan. Program ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kemudahan publik terutama di aspek Kesehatan warga Negara Indonesia (Basuki et al., 2016) Dimana penerapan aplikasi yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat/peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan tanpa secara antri di Kantor Cabang (konvensional) dan untuk melakukan pendaftaran atau mempermudah pelayanan. Dengan sistem yang ditombak oleh BPJS Kesehatan penggunaan aplikasi ini belumlah sepenuhnya masyarakat/peserta mengerti, tidak memahami cara penggunaannya dan masih beranggapan bahwasanya sistem konvensional yang paling mudah dan praktis (Yudiana et al., 2021) pada hal sistem menggunakan aplikasi ini sangatlah mudah dan praktis. BPJS Kesehatan Cabang Kota Subulussalam salah satunya sudah menerapkan penggunaan aplikasi mobile JKN yang di luncurkan oleh instansi BPJS Kesehatan dalam memudahkan masyarakat/peserta untuk pelayanan berbasis teknologi dalam

satu genggam di android masyarakat/peserta (Wahyuni, 2021). program JKN merupakan tujuan dari pemerintah dalam mengatasi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat/peserta dari aspek Kesehatan (Basuki et al., 2016).

Kota Subulussalam merupakan sebuah Kota yang berada di Provinsi Aceh Kota ini dibentuk berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 2007 pada tanggal 2 Januari 2007 dan Kota Subulussalam ini merupakan pemekaran dari Kabupaten Aceh Singkil. Penerapan aplikasi mobile JKN terhadap masyarakat/peserta Subulussalam sangatlah baik banyak masyarakat yang sudah tahu apa itu aplikasi mobile JKN namun banyak yang terjadi di lingkungan masyarakat/peserta yang tidak memahami cara penggunaan aplikasi tersebut. Dalam penggunaan aplikasi yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan Cabang Subulussalam sudah banyak melakukan edukasi tentang aplikasi melalui berbagai cara mensosialisasikan aplikasi tersebut terhadap masyarakat/peserta. Dari berbagai macam sosialisasi yang dilakukan BPJS Kesehatan Subulussalam masyarakat juga sangat antusias akan sosialisasi mengenai JKN-KIS dan penggunaan aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam pelayanan dan informasi. Dari hasil penelitian observasi yang dilakukan di Kota Subulussalam masalah yang sering terjadi dalam penerapan aplikasi ini adalah banyak masyarakat yang tidak paham akan android mereka sendiri, kurangnya daya ingat mereka, beberapa narasumber atau masyarakat juga menyatakan penggunaan android mereka hanya lah sebatas menelepon dan mengaktifkan telpon saja. Banyak juga masyarakat di Kota Subulussalam ini belum memiliki android dan jaringan yang belum terjangkau di

desa-desa terpencil Subulussalam. Penerapan aplikasi mobile JKN yang kini berbasis teknologi diharapkan bisa meningkatkan layanan BPJS Kesehatan diseluruh masyarakat (Herlinawati et al., 2021). Meski pun penerapan aplikasi mobile JKN ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik (Nurmalasari et al., 2020). maka dari itu perlu mengetahui sejauh mana sudah keberhasilan dan efektifitas layanan teknologi yang kini diterapkan oleh BPJS Kesehatan terhadap masyarakat/peserta dan apa yang membuat faktor pendukung dan penghambatan implementasi terhadap penerapan aplikasi mobile JKN di Cabang BPJS Kesehatan Kota Subulussalam.

Gambar 1  
Lokasi Penelitian Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Subulussalam



Sumber : Google Maps

Riset penelitian ini dilakukan pada tanggal 27 Januari 2022 oleh mahasiswa magang yang ditempatkan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Subulussalam kec. Simpang kiri Kota Subulussalam yang menerapkan sebuah aplikasi yang ditroboakan oleh BPJS Kesehatan yakni aplikasi mobile JKN. Lokasi penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa magang pada gambar 1.1 sebagai berikut.

## Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan penelitian terdahulu sesuatu hal yang dapat menjadi sebuah referensi atau sebagai hal yang mendukung dari sebuah penelitian yang dilakukan. Pada penulisan ini peneliti menuliskan tinjauan pustaka dari berbagai referensi jurnal yang terdahulu. (Wulandari, 2019) menurut dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa aplikasi mobile JKN ini sudah efektif dan efisien namun kendala dari penerapan aplikasi ini banyak masyarakat yang belum memiliki gadget, tidak memahami cara penggunaan aplikasi, kurangnya sosialisasi, banyak masyarakat yang masih menengah kebawah dan masyarakat lebih baik mendapatkan pelayanan secara konvensional di bandingkan melalui aplikasi mobile JKN. (Suhadi et al., 2022) dalam penelitiannya yang berjudul "Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS" dari penelitiannya menyatakan bahwa aplikasi mobile JKN ini merupakan aplikasi yang sangat membantu dari pelayanan konvensional berubah menjadi pelayanan online yang dapat di akses melalui aplikasi didalam gadget peserta sendiri. Aplikasi ini bisa digunakan kapan dan dimana pun bisa digunakan untuk memudahkan masyarakat/peserta dalam mendapatkan pelayanan secara konvensional kini dapat dilakukan melalui aplikasi tersebut tanpa harus antri di kantor cabang BPJS kesehatan. (Khusna et al., 2021) menyatakan dari penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo" bahwa Service Quality memiliki pengaruh baik masyarakat merasa puas dan menggunakan aplikasi secara berlanjut. Sedangkan Monetary Cost berpengaruh sebaliknya dalam penggunaannya

kurang puas dan tidak mau menggunakan aplikasi tersebut secara berlanjut. Menurut (Saryoko & Sukmana, 2019) dalam penelitiannya yang berjudul "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN" bahwasanya dalam penggunaan aplikasi ini sudah sangat memuaskan dan dalam penggunaannya masyarakat juga sangat puas akan adanya aplikasi mobile JKN tersebut.

Dari ke empat penelitian terdahulu keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan di subulussalam memiliki kesamaan yang sering terjadi di kalangan masyarakat yang masih lebih baik memilih pelayanan secara konvensional dibandingkan menggunakan pelayanan online dari gadget mereka sendiri. Memahami dan memiliki aplikasi tersebut namun lebih memilih secara konvensional namun ada dari penelitian terdahulu memilih pelayanan menggunakan aplikasi dan melanjutkan untuk menggunakan aplikasi tersebut namun penelitian itu tidak secara merata di lakukan pada penelitian asmaul. Namun dari semua penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan di subulussalam mengenai aplikasi yang di luncurkan oleh BPJS kesehatan sudah efektif dan efisien namun dari segi penggunaan yang belum mencapai target. Untuk kedepannya BPJS lebih memperhatikan di bagian sosialisasi dalam mengedukasikan aplikasi tersebut agar penggunaan aplikasi mobile JKN lebih meningkat lagi di masyarakat/peserta BPJS Kesehatan di seluruh Indonesia.

## Metode

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode ini adalah metode penelitian yang

langsung pada sebuah objek dari pembahasan peneliti secara alamiah menurut (Gumilang, 2016). yakni di sebuah instansi BPJS kesehatan Kota Subulussalam secara alami yang dilakukan oleh peneliti selama magang di Kantor BPJS Kesehatan Kota Subulussalam. Sumber informasi (1)Kepala Kantor BPJS Kesehatan Cabang Subulussalam, (2)Staf P4, (3)Staf kepesertaan dan pelayanan peserta, dan (4)Masyarakat pengguna aplikasi mobile JKN maupun non pengguna. Penelitian ini menggunkan pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentas di Kantor BPJS Kesehatan. Teknik analisi data yang di peroleh peneliti melalui pengumpulan data, penyajian, reduksi data dan menarik kesimpulan-kesimpulan dari data yang telah di kumpulkan dan penarikan/verifikasi semua data yang ada (Rijali, 2018). Pengupulan data ini merupakan hasil dari peneliti mahasiswa yang magang di Kantor BPJS Kesehatan selama 4 bulan dan selama turun lapangan di FKTP penanggulangan, simpang kiri dan RSUD Subulussalam.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Penerapan Aplikasi Mobile JKN BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)**

Indonesia adalah Negara yang menganut sistem demokrasi untuk memakmurkan dan mensejahterahkan seluruh rakyat. Melalui program JKN-KIS ini pemerintah bertujuan memberika kepastian jaminan Kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia untuk dapat hidup sehat. Jaminan Kesehatan nasional (JKN) adalah bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang di selenggarakan dengan mekanisme asuransi Kesehatan yang sipatnya wajib untuk seluruh rakyat Indonesia maupun untuk warga Negara

asing paling lambat 6 bulan bekerja di Indonesia berdasarkan UU no 40 tahun 2004 (Rumengan & Kandou, n.d.). Landasan hukum BPJS kesehatan yakni UUD 1945, UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan UU No. 24 Tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosiai (Daming, 2020). BPJS memiliki kewenangan yang luas sudah tercantum pada landasan hukum BPJS Kesehatan, memiliki fungsi, tanggung jawab, hak dan kewajiban.

### **Aplikasi Mobile JKN**

Aplikasi mobile JKN adalah kanal layanan tanpa tatap muka berbasis digital untuk memfasilitasi peserta dalam mendapatkan informasi dan layanan administrasi kepesertaan yang berkaitan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional dengan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi melalui telpon pintar (smartphon) berbasis android dapat diunduh melalui Google Plystore atau Apps Store. Dengan adanya aplikasi ini dapat memudahkan masyarakat/peserta dalam mendapatkan pelayanan, mengurangi sejumlah antrian agar masyarakat tidak lama dalam mengantri di Kantor BPJS Kesehatan dan dapat mengakses secara langsung berbagai informasi seputar kesehatan dari aplikasi mobile JKN (Putra et al., 2021)

Penerapan merupakan suatu impelementasi, van meter dan van horn mengemukakan bahwa implementasi adalah tindakan dari sebuah kelompok/individu baik pemerintahan maupun swasta yang memiliki tujuan yang akan dicapai dalam suatu kebijakan suatau pihak tertentu. Penelitian menggunakan Teori implementasi kebijakan dalam penelitian George C. Edward (Febryan et al., 2015) terdapat empat dalam mempengaruhi terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi

kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

### Komunikasi

Dalam sebuah penerapan aplikasi mobile JKN ini pihak Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh kedua belah pihak terkadang memiliki kendala banyak masyarakat yang masih menggunakan bahasa daerah mereka, namun untuk meningkatkan penerapan aplikasi mobile JKN ini pihak BPJS Kota Subulussalam para staf terkadang harus menggunakan bahasa Daerah Subulussalm agar komunikasi kedua belah pihak terjalin dengan baik. Informasi mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/peserta sangat terbuka dan mudah mendapatkan pelayanan yakni sudah di sediakan melalui aplikasi mobile JKN dan mudah di akses melalui android bisa digunakan kapan dan dimana saja. Namun dalam penerapan aplikasi ini masyarakat kebanyakan lebih baik menggunakan pelayanan secara konvensional karna masyarakat banyak yang kurang paham dalam penggunaan aplikasi tersebut dan kebiasaan masyarakat yang mendapatkan pelayanan secara konvensional.

### Sumber Daya

Badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) Kesehatan Subulussalam memiliki sumber daya yang cukup baik dan memiliki sarana dan prasarana yang baik. dalam penerapan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan pegawai di Subulussalam mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) memang sangat terjangkau dilihat dari staf Kantor yang hanya terdiri dari 1 kepala Cabang Kantor 2 staf pegawai BPJS yakni (1) Staf P4 dan (2) Staf kepesertaan dan pelayanan peserta

namun, bapak Ahmadi Hasan menyatakan bahwa untuk mengoptimalkan penerapan aplikasi mobile JKN staf karyawan mulai dari klining servis dan stpm juga di tugaskan untuk memandu masyarakat peserta untuk menggunakan aplikasi mobile JKN dan memberikan sekitar informasi JKN-KIS. Sarana Dan Prasarana Berdasar kan hasil wawancara dengan bapak Ahmadi hasan selaku kepala Cabang BPJS Kesehatan Subulussalam mengenai sarana dan prasarana mengatakan bahwa aplikasi mobile JKN langsung dari pusat BPJS Kesehatan dan ada pun peran Kantor Cabang yakni mensosialisasikan program JKN-KIS, penerapan aplikasi mobile JKN dan memandu masyarakat/peserta dalam mendonwload aplikasi dan mendaftarkan, Ada pun caranya berikut.

Gambar 2  
Petunjuk Download Dan Registrasi  
Aplikasi Mobile JKN



- (1)Buka google playstore/appstore,
- (2)Ketik kata kunci “mobile jkn” lalu download/install aplikasi mobile jkn.,
- (3)Setelah aplikasi mobile jkn terinstall klik menu daftar dan pilih “pendaftaran pengguna mobile” untuk peserta yang sudah terdaftar dalam program jkn-kis dan akan melakukan registrasi aplikasi mobile jkn.,(4)Masukan data identitas

anda sesuai dengan NIK/nomor kartu BPJS Kesehatan, masukan nomor handphone yang anda gunakan, kemudian lakukan verifikasi data dengan cara memasukan kode yang anda terima pada nomor handphone anda tersebut melalui SMS OTP., (5)Apabila berhasil maka akan muncul notifikasi data bapak/ibu berhasil didaftarkan sebagai pengguna aplikasi mobile jkn dan akan kembali ke tampilan awal aplikasi mobile jkn., (6)Untuk masuki halaman utama aplikasi mobile jkn, bapak ibuk/ibuk cukup memasukan nomor kartu JKN-KIS/nomor NIK, password dan captcha sesuai gambar., (7)Klik “sign in” dan selamat bapak/ibu telah berhasil masuk ke aplikasi mobile JKN. Dalam sarana dan prasarana yang memudahkan masyarakat/peserta dalam aplikasi mobile JKN yang diluncurkan ada beberapa pelayanan yang semula pelayanan administrative kini menjadi pelayanan berbasis teknologi yang bisa di gunakan siapa saja, kapan dan dimana saja bisa digunakan melalui hp android sendiri. Ada 18 menu dalam aplikasi tersebut yang kini memudahkan masyarakat yakni pada gambar dibawah:

Gambar 3  
Menu Aplikasi Mobile JKN



(1)Info program JKN., (2)Info peserta., (3)Info lokasi faskes., (4)Info

ketersediaan tempat tidur., (5)Pendaftaran peserta baru., (6)Pendaftaran pelayanan (antrean)., (7)Konsultasi dokter., (8)Info jadwal tindakan operasi., (9)Pengaduan layanan JKN., (10)Perubahan data peserta.,(11)Info iuran., (12)Pendaftaran atau debit., (13)Info riwayat pembayaran., (14)Skrining riwayat Kesehatan.,(15)Info riwayat pelayanan., (16)Info virtual account., (16)Skrining mandiri covid -19., (18)Rencana pembayaran bertahap dan aplikasi mobile JKN ini juga menyediakan kartu digital yang bisa digunakan dimana saja.

### Disposisi

Cabang BPJS Kesehatan Kota Subulussalam menerapkan aplikasi untuk memudahkan pelayanan yang didapatkan masyarakat/peserta dalam mengurangi antrian yang sangat panjang dan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. BPJS Kesehatan Kota Subulussalam telah melakukan banyak hal dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi mobile JKN mulai dari berbagai jenis sosialisasi yakni seperti melalui iklan, media sosial, media cetak, radio, frontliner BPJS Subulussalam, staf karyawan BPJS Subulussalam, mahasiswa yang magang di Kantor BPJS Kesehatan Kota Subulussalam dan di FKTP Kota Subulussalam.

Mengedukasikan sebuah aplikasi mobile JKN bukanlah hal yang sangat mudah kepada masyarakat setempat, apalagi terhadap masyarakat Kota Subulussalam yang masih gptek akan teknologi yang kini semakin canggih. Selama mahasiswa magang di Kantor BPJS Kesehatan bukan hanya menerapkan penggunaan aplikasi, namun sesuai yang diharapkan kepada peserta yakni mendapatkan kemudahan dalam pelayanan yang di berikan BPJS melalui



aplikas dan juga menjelaskan apa itu aplikasi mobile JKN dan manfaat kegunaanya. Bukan hanya mengedukasikan aplikasi ini di Kantor saja tetapi mahasiswa yang magang di Kantor BPJS Kota Subulussalam juga melakukan terjun kelapangan yang dikunjungi masyarakat setiap harinya yakni mulai dari FKTP-FKTP(fasilitas kesehatan tingkat pertama) dan juga Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. Selain itu Kantor BPJS Kesehatan Subulussalam juga menyiapkan tempat untuk masyarakat/peserta yang hanya mendownload aplikasi dan cara penggunaan aplikasi tersebut, yang di sediakan di depan Kantor BPJS. Dalam penerapan aplikasi mobile JKN di Cabang Subulussalam sudah optimal dalam mengedukasikanya berbagai macam cara mensosialisasikan aplikasi tersebut mulai dari seluruh staf BPJS yang mengedukasikan baik dalam ruangan, menyediakan di depan pintu staf BPJS, mahasiswa magang yang diterjunkan kelapangan, menyebarkan brosur tentang aplikasi mobile JKN, dan menyediakan staf BPJS di Kantor badan pertanahan nasional (BPN) di Subulussalam. Keberhasilan dalam sebuah penerapan salah satunya ialah memiliki sebuah karakter yang baik dari pelaksanaan kebijakan dapat kita lihat bahwa Kantor BPJS Kesehatan Kota Subulussalam para pegawai melakukan yang terbaik kepada masyarakat/peserta agar mendapatkan pelayanan yang mudah tanpa harus antri yang panjang di Kantor, namun kebanyakan masyarakat masih memilih pelayanan secara konvensional dikarenakan masih gaptek akan teknologi.

### **Struktur birokrasi**

Dalam struktur birokrasi di Kantor BPJS Kesehatan Subulussalam sudah baik

dalam standar operasional prosedur (SOP). Menurut 217actor III selain komunikasi, sumber daya dan disposisi, struktur birokrasi juga merupakan 217actor untuk mencapai proses implementasi kebijakan atau sebuah program yang ingin dicapai sebuah instansi. Struktur birokrasi adalah sebuah susunan kerja dalam program yang menunjukkan sebuah aturan kerja, kejelasan dalam pelaksanaan serta kegiatan yang disesuaikan dan di koordinasikan. BPJS Kesehatan Subulussalam dalam struktur birokrasinya sudah sesuai ditempatkan namun ada beberapa karyawan seperti celining 217actor217 dan satpam juga di ikut sertakan dalam penerapan aplikasi mobile JKN. Penerapan aplikasi mobile JKN ini Kantor BPJS Kesehatan Subulussalam memaksimalkan semua staf tetap, celining servis, satpam dan mahasiswa magang untuk memandu masyarakat dalam penggunaan aplikasi mobile JKN. Dalam penerapan aplikasi mobile JKN ini BPJS Kesehatan Kota Subulussalam membagikan tugas untuk mencapai tujuan sesuai yang di tugaskan langsung dari kepala Kantor BPJS Kesehatan Subulussaam yakni Bapak Ahmadi Hasan menyatakan dalam penerapan aplikasi mobile JKN Bapak Ahmadi menugaskan mahasiswa magang untuk turun lapangan dalam rangka mengedukasikan aplikasi mobile JKN terhadap masyarakat/peserta mulai dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang ada di Subulussalam dan juga Rumah Sakit Umum Daerah Subulussalam (RSUD). Sedangkan satpam dan kelining servis juga di berikan tugas dalam penerapan aplikasi mobile JKN untuk memberikan edukasi kepada masyarakat/peserta untuk mendownload aplikasi tersebut yang di tempatkan oleh pak Ahmadi di depan Kantor BPJS Kesehatan Subulussalam.

Untuk meningkatkan SOP pak Ahmadi memang mengakui kekurang dalam sumber daya manusia namun pak 218actor untuk mengoptimalkannya satpam dan kelining servis juga di tugaskan untuk meningkatkan penerapan aplikasi mobile JKN di Subulussalam.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada masyarakat/peserta pada tanggal 3 maret dengan ibuk sri devi tentang penerapan aplikasi mobile JKN, mengatakan bahwa dalam penerapan aplikasi mobile ini sangat membantu masyarakat namun untuk penggunaan aplikasi tersebut saya sendiri tahun namun terkadang saya lupa dalam menggunakannya maka sebab itu saya lebih memilih pelayanan secara konvensional untuk kendala jaringa buk sri devi tidak terkendala karna tepat tinggal tidak jauh dari perkotaan. Wawancara kepada buk Masnidar pada tanggal 4 Maret yang di sediakan di depan pintu BPJS bagi masyarakat/peserta yang tidak menggunakan masker yakni mengenai penerapan aplikasi mobile JKN buk masnidar mengatakan bahwa sudah mengetahui aplikasi mobile JKN dan sudah memiliki aplikasi tersebut ia mengatakan dalam menggunakan aplikasi ini sudah memahaminya namun 218actor218 untuk mendapatkan pelayanan secara konvensional itu di sebabkan 218actor jaringan yang kurang memadai di desa masnidar. Selanjutnya wawancara pada tanggal 4 Maret dengan buk Rabumah mengatakan bahwa penerapan aplikasi mobile JKN ini sudah diketahui namun dalam menggunakan aplikasi itu tidak memahami dan memiliki hp android itu hanya sebatas mengakat telpon dan menelepon saja apalagi jaringan di desa tempat iya tinggal tidak mendukung untuk menggunakan aplikasi tersebut dan memilih pelayanan secara konvensional.

Wawancara yang dilakuka pada tanggal 11 Maret di RSUD Subulussalam dengan buk Ayu dan suaminya pak Wahid tentang penerapan aplikasi mobile JKN mengatakan bahwa peneran aplikasi mobile sudah di ketahui melalui brosur yang di bagikan di FKTP terdekat mereka. Namun mereka mengatakan tidak memiliki hp android melainkan masih menggunakan hp tolalit dan tidak memungkinkan menggunakan aplikasi tersebut apalagi di desa mereka jaringan sangat tidak mendukung untuk menggunakan aplikasi tersebut sehingga mereka lebih baik mendapatkan pelayanan secara konvensional. Berdasrkan wawancara dengan buk Wahyuni pada tanggal 11 Maret di RSUD sama halnya dengan hasil wawancara di atas bahwa dia sudah tahu tentang aplikasi mobile JKN melalui edukasi yang di lakukan BPJS Kesehatan di FKTP dan membagi kan brosur, mengenai pemahaman dalam menggunakan aplikasi tersebut menyatakan tidak memahami sama sekali karna gptek akan teknologi sehingga lebih baik mendapatkan pelayanan secara konvensional. Berdasrkan wawancara pada tanggal 13 Maret di FKTP penanggalan bersamaan dengan mengedukasikan penerapan aplikasi mobile JKN. Wawancara yang dilakukan kepada bapak Ilham mengenai penerapan aplikasi mobile JKN mengatakan bahwan sudah memiliki aplikasi dan menggunakan aplikasi tersebut, penerapan aplikasi mobile JKN ini sangat bermanfaat dan memudahkan masyarakat dalam penerimaan pelayanan secara tidak konvensional.

Berdasarkan hasil wawancara Banyak masyarakat yang menyatakan bahwa penerapan aplikasi mobile JKN ini pihak BPJS terus mengedukasikan baik cara penggunaan mau pun sekitar informasi JKN setelah mendapatkan

pelayanan secara konvensional, namun masyarakat/peserta kebanyakan tidak secara langsung mendownload aplikasi tersebut dan lebih baik memilih pelayanan secara konvensional. Berdasarkan wawancara Saat turun lapang banyak dari masyarakat yang menyatakan sudah mendownload aplikasi tersebut mereka juga menyatakan bahwa penerapan aplikasi mobile JKN ini sangatlah memudahkan masyarakat dalam pelayanan yang mereka dapatkan secara mudah melalui android mereka namun mereka juga menyatakan bahwa dalam penggunaan aplikasi tersebut terkadang mereka bingung dan lebih baik memilih pelayanan secara konvensional dikarenakan kebiungan dalam menggunakan aplikasi mobile JKN. Terlebih pada masyarakat yang masih tinggal yang jauh dari perkotaan jangkakan menggunakan aplikasi tersebut kebanyakan dari mereka tidak memiliki android dan kendala jaringan di desa mereka yang masih buruk dan tidak memungkinkan bagi mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Masyarakat Subulussalam banyak yang menyatakan bahwa keluhan mereka bukan hanya pengetahuan mereka yang kurang dalam penggunaan aplikasi melainkan jaringan yang sangat kurang mendukung. Namun pada masyarakat yang dekat dengan perkotaan mereka tidak terkendala dalam jaringan namun kebanyakan dari mereka lebih baik mendapatkan pelayanan secara konvensional. Kebanyakan masyarakat/peserta yang pengguna mobile JKN masih terbilang muda dan orang-orang yang memiliki pengetahuan akan teknologi. Masyarakat Subulussalam lebih baik mendapatkan pelayanan secara konvensional dibandingkan melalui aplikasi mobile JKN karena mereka tidak merasa ribet tidak menggunakan android

dan jaringan yang sering terjadi menjadi kendala mereka. Masyarakat Kota Subulussalam kini sudah banyak yang memiliki aplikasi mobile JKN tersebut namun mereka enggan dalam menggunakannya karna masih banyak yang belum paham dalam penggunaannya mereka lebih baik menggunakan pelayanan secara konvensional di bandingkan secara online. Masyarakat juga mengakui bahwasanya sebenarnya mereka sudah mengetahui aplikasi tersebut namun mereka hanya bisa menggunakan saat frontliner berada dalam panduan *frontliner* dan masyarakat/peserta lebih baik memilih pelayanan secara konvensional (bertatapmuka secara langsung). Penerapan aplikasi ini sudah yang banyak mengetahuinya namun karna masyarakat masih banyak yang gptek akan teknologi maka dari itu dalam penggunaan aplikasi ini masih belum sepenuhnya efektif dan efisien.

Hasil dari penerapan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan Cabang Subulussalam mengakui bahwa penerapan aplikasi efektif dan efisien dan sarana prsarana yang baik dan pelayanan yang mereka dapat secara konvensional juga efektif dan efisien namun dalam penggunaan aplikasi mereka banyak yang tidak paham. Rata-rata dalam yang menyatakan aplikasi mudah yakni usia 20 sampai 30 selebihnya 40 keatas lebih baik menggunakan pelayanan konvensional terlebih masih banyak masyarakat Kota Subulussalam belum memiliki android yang canggih.

### **Yang Terjadi Dari Penerapan Aplikasi Mobile JKN Baik Dari Masyarakat Maupun BPJS Kesehatan Subulussalam**

Dari hasil wawancara dalam penerapan aplikasi penelitian mendapatkan apa yang terjadi dari peserta dan dalam

penerapan aplikasi mobile JKN terutama di Cabang Subulussalam yakni sebagai berikut. (1)Sulitnya jaringan yang menyebabkan tidak bisa menggunakan aplikasi mobile JKN., (2)Memory hp peserta yang tidak memadai., (3)Banyaknya masyarakat yang menggunakan android tapi tidak memahami cara memakai android tersebut., (4)Masyarakat sudah banyak mendownload aplikasi mobile JKN namun belum sepenuhnya mengaplikasikannya., (5)Masih banyaknya masyarakat yang belum menggunakan hp android., (6)Terjadinya mis komunikasi yang kurang efektif dikarenakan masih banyak yang di Kota Subulussalam masih menggunakan bahasa daerah mereka dan tidak memahami bahasa Indonesia., (7)Kebanyakan peserta yang datang dalam Sosialisasi sudah berumur., (8)Dan kurangnya edukasi yang dilakukan oleh pihak fasilitas Kesehatan tingkat pertama (FKTP) dalam mengenalkan sebuah aplikasi yang sangat bermanfaat bagi setiap peserta yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan.

yakni (1)adanya penyediaan staf BPJS Kesehatan dalam melayani masyarakat/peserta yang datang untuk menggunakan aplikasi mobile JKN., (2)Sosialisasi yang sangat optimal yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan., (3)Pihak FKTP dan RSUD Subulussalam juga ikut dalam mengoptimalkan dalam sosialisasi penerapan aplikasi mobile JKN., (4)Kesiapan dalam teknologi menunjukan seberapa siapnya atau matangnya sebuah aplikasi yang diterapkan dalam sarana dan prasarana.

Bagian ini memuat hasil analisis data, pengujian instrumen dan hipotesis (jika ada), jawaban pertanyaan penelitian, temuan-temuan dan interpretasi temuan-

temuan. Jika dalam naskah memerlukan tabel atau gambar gunakan contoh ini.

## Kesimpulan

Dari hasil penulisan artikel ilmiah di atas peneliti menyimpulkan bahwa analisis penerapan aplikasi mobile JKN di Subulussalam sudah optimal hal ini dapat dilihat dari berbagai sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan Cabang Kota Subulussalam yakni sosialisasi mulai dari *frotnliner* yang selalu mengedukasikan aplikasi kepada masyarakat/peserta setelah mendapatkan pelayanan secara konvensional, penyediaan staf di depan Kantor BPJS, brosur, media sosial, FKTP-FKTP, Rumah Sakit Umum Daerah Subulussalam dan mahasiswa yang turun lapangan. Komunikasi dalam penerapan aplikasi di Kota Subulussalam pihak BPJS sudah mengoptimalkan dengan menggunakan bahasa daerah masyarakat agar dapat memahami dan komunikasi kedua belah pihak dapat berjalan dengan baik. Sumberdaya dalam hal ini pihak BPJS jugak mengoptimalkan mulai dari pengadaan sumberdaya manusia hingga sarana dan prasarana yang diadakan dengan baik. Disposisi merupakan hal yang penting untuk sebuah penerapan agar sebuah hasil dapat terlihat, BPJS Kesehatan Subulussalam menempatkan sesuai dengan tugas karyawan. Struktur birokrasi sudah baik Standar Operasional Prosedur juga menjadi salah satu dalam meningkatkan sebuah kebijakan, dalam penugasan karyawan kepala BPJS Kesehatan Subulussalam sudah melakukan sesuai dengan tugas mereka namu ada stpm dan klining servis ditempatkan pak Ahmadi untuk mengoptimalkan sumberdaya manusia yang kurang untuk meningkatkan penerapan aplikasi mobile JKN di Subulussalam. dari ke empat

menurut George C. Edward kegagalan atau keberhasilan suatu implementasi kebijakan BPJS Kesehatan sudah memaksimalkan semua namun penerapan aplikasi mobile JKN belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

Hambatan yang terjadi di masyarakat banyak masyarakat yang sudah memiliki aplikasi tersebut tetapi tidak paham dengan penggunaan aplikasi tersebut. Rata-rata dalam penggunaan aplikasi mobile JKN yang menyatakan mudah yakni umur 20 sampai 34 saja namun selebih nya usia samapi 34 ke atas di akibatkan rentannya daya ingatan yang mereka miliki sudah berkurang, jaringan yang kurang memadai, dan lebih baik memilih pelayanan secara konvensional terlebih lagi masyarakat banyak yang tidak paham dengan penggunaan android mereka sendiri dan masih banyak masyarakat yang belum memiliki android diakibatkan faktor ekonomi dan masyarakat perdesaan atau pun perkotaan masih lebih memilih pelayanan secara konvensional.

### Saran

Penerapan aplikasi mobile JKN memang memudahkan masyarakat namun banyak yang tidak paham dengan penggunaan aplikasi tersebut ada baiknya untuk meningkatkan penerapan aplikasi mobile JKN diharapkan dalam mengedukasikan secara bahasa yang memudahkan masyarakat agar tidak terjadi miskomunikasi dan di harapkan kepada pihak BPJS dalam mengedukasikan aplikasi kepada remaja-remaja yang masih terbilang muda dan jaringan yang sangat tidak mendukung diharapkan pemerintahan Kota Subulussalam lebih memperhatikan kembali

### Daftar Pustaka

- Ayu, I. G., Larassinta, I., & Sanica, I. G. (2021). *PENGGUNAAN DIGITALISASI PROGRAM BPJS UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4 . 0. 5*(November).
- Basuki, E. W., Sulistyowati, D., Si, M., Retno, N., Sos, S., & Si, M. (2016). *Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan di Kota Semarang*. 1–11.
- Daming, S. (2020). *Pandecta Deviasi Hukum dan Moral dalam Sistem Regulasi dan Pelayanan Badan Pelaksana Jaminan Sosial Kesehatan*. *Http://Journal.Unnes.Ac.Id/Nju/Index.Php/Pandecta Deviasi*, 15(2), 311–341. <https://doi.org/DOI>: <http://dx.doi.org/10.15294/pandecta.v15i2.23932> Article
- Faturohman, F., Irawan, B., & Setianingsih, C. (2020). *Analisis Sentimen Pada Bpjs Kesehatan Menggunakan Recurrent Neural Network*. *E-Proceeding of Engineering*, 7(2), 4545–4552.
- Febryan, D., Erviantono, T., & Winaya, I. K. (2015). *BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI ( STUDI KASUS DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KOTA BOGOR )*. 1–9.
- Gumilang, G. S. (2016). *METODE PENELITIAN KUALITATIF DALAM BIDANG BIMBINGAN DAN KONSELING*. *Jurnal Fokus Konseling Volume 2 No. 2, Agustus 2016 Hlm. 144-159*, 2(2).
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D.

- (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *HEALTH CARE : JURNAL KESEHATAN*, 10(1). <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Khusna, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile Jkn di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi (JIFoSI)*, 2(2).
- Muhimmatin, I., & Ni, I. (2021). *Aplikasi mobile berbasis android sebagai media tes prior knowledge mahasiswa biologi Mobile App android-based as prior knowledge test media for biology undergraduate students*. 7(1), 1–11.
- Nasution<sup>1</sup>, M. I., & Nurwani<sup>2</sup>. (2021). ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PEMERINTAH DAERAH (SIPD) PADA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH (BPKAD) KOTA MEDAN Muhammad. *JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN Volume 9, Nomor 2, Agustus 2021 DOI: <https://doi.org/10.29103/jak.v9i2.4577> E-ISSN 2716-022X P-ISSN 2301-4717 p. 109-116, 9(77). <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.29103/jak.v9i2.4577>*
- Nurmalasari, M., Anggita Temesvari, N., Ni, S., & Maula, M. (2020). Analisis Sentimen terhadap Opini Masyarakat dalam Penggunaan Mobile-JKN untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019. *Health Information Management Journal ISSN*, 8(1).
- Prasetyo, R. A., & Safuan. (2022). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENGURANGI ANTRIAN. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia p-ISSN: 2541-0849 e-ISSN: 2548-1398 Vol. 7, No. 2, Februari 2022*.
- Pratiwi, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Penerapan Good Corporate Governance ( GCG ) terhadap Kinerja Keuangan pada Bank Umum Syariah di Indonesia ( Periode 2010-2015 )*. 2(1), 55–76.
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI MOBILE JKN DI KOTA MALANG. *JURNAL ILMIAH PUBLIKA P-ISSN 2337-4446 | E-ISSN 2684-8295 REFORMASI*, 9, 1–13.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin. *Jurnal Alhadharah*17(33), 81–95., 17(33), 81–95.
- Rumengan, D. S. S., & Kandou, J. M. L. U. G. D. (n.d.). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado Factors Associated with Health Care Utilization Health On BPJS Participants in PHC Paniki Mapanget D*. 88–100.
- Salam<sup>1</sup>, N. F. S., Rifai<sup>2</sup>, A. M., & Hapzi Ali<sup>3</sup>. (2022). FAKTOR PENERAPAN DISIPLIN KERJA: KESADARAN DIRI, MOTIVASI, LINGKUNGAN (SUATU KAJIAN STUDI LITERATUR MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL). *E-ISSN: 2716-375X, P-ISSN: 2716-3768. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i2>*
- Saryoko, A., & Sukmana, S. H. (2019). TERHADAP PENDAFTARAN ONLINE BPJS KESEHATAN PADA APLIKASI MOBILE. *TINGKAT*

KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENDAFTARAN  
ONLINE BPJS KESEHATAN PADA  
APLIKASI MOBILE JKN, 4(1), 77-95.

Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). DOI:  
<http://dx.doi.org/10.33846/sf13nk148>  
Aplikasi. *Aplikasi Mobile JKN Untuk  
Memudahkan Akses Pelayanan BPJS*,  
13(2), 262-267.

Wahyuni, F. (2021). Efektivitas Pelayanan  
Jaminan Kesehatan Berbasis  
Teknologi Mobile JKN di BPJS  
Kesehatan Cabang Bandar Lampung.  
*Volume 3 (3) 2021: 377-384 E-ISSN:*  
*2714-7673*  
*Administrativa.Fisip.Unila.Ac.Id*, 3(3),  
377-384.

Wulandari, A. (2019). INOVASI BPJS

KESEHATAN DALAM  
PEMEBERIAN LAYANAN KEPADA  
MASYARAKAT: APLIKASI  
MOBILE JKN INNOVATION OF  
HEALTH BPJS IN GIVING  
SERVICES TO THE COMMUNITY :  
JKN MOBILE APPLICATIONS.  
*Jurnal Public Policy Jpp@utu.Ac.Id*  
*Vol.5, No.2, Oktober 2019 P-ISSN:*  
*2477-5738, E-ISSN: 2502-0528*  
*INOVASI, 5(2).*

Yudiana, Setiyani<sup>2</sup>, L., & Ningrum<sup>3</sup>, N.  
L. S. (2021). Analisis Penerimaan  
Aplikasi BPJS Kesehatan  
Menggunakan Metode Technology  
Acceptance Model (TAM) Studi  
Kasus Pengguna BPJS Kesehatan Di  
Karawang. *"Implementasi  
Cybersecurity Pada Operasional  
Organisasi.*