

EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RSUD PETALA BUMI PROVINSI RIAU

Ihza Satria Rilentica¹ Dia Meirina Suri²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin
Nasution No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia
ihzasatriarilentica@student.uir.ac.id diameirinasuri@soc.uir.ac.id

Abstract

Mobile JKN application is a mobile application developed by BPJS Kesehatan to facilitate National Health Insurance (JKN) participants in accessing various health services. This research was conducted to determine the effectiveness of the use of the JKN Mobile application in improving BPJS Health services at Petala Bumi Hospital, Riau Province. This type of research uses a qualitative method using informants representing Petala Bumi Hospital Riau Province and also patients who use the JKN Mobile application and use five dimensions of indicator assessment, namely program understanding, on target, on time, achieving goals and real change. The results of this study indicate that the use of the Mobile JKN application at Petala Bumi Hospital, Riau Province has not been effective, due to the low understanding of the community, especially the elderly who have difficulty operating the Mobile JKN application, and the system is still not optimal in applications that often cause errors in the application.

Key Words : Effectiveness, Mobile JKN, Health

Abstrak

Aplikasi Mobile JKN adalah aplikasi mobile yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses berbagai layanan kesehatan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas jalannya penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Tipe penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan informan perwakilan dari RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dan juga para pasien yang menggunakan aplikasi Mobile JKN dan menggunakan lima dimensi penilaian indikator yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau belum efektif, dikarenakan masih rendahnya pemahaman masyarakat terutama lansia yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi Mobile JKN, serta masih belum optimalnya sistem pada aplikasi yang sering menyebabkan error pada aplikasi.

Key Words : Efektivitas, Mobile JKN, Kesehatan

Pendahuluan

Pemerintah terus berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan sistem jaminan sosial sebagai bentuk perlindungan yang memastikan setiap warga negara memiliki akses terhadap kebutuhan dasar yang layak. Program jaminan sosial ini mencakup berbagai inisiatif seperti Jamkesmas, Jamkesda, ASKES, hingga akhirnya melahirkan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Dalam pelaksanaannya, jaminan sosial berfokus pada pelayanan publik, terutama di bidang kesehatan, yang erat kaitannya dengan peningkatan mutu pelayanan. Salah satu wujud nyata dari pelayanan publik di sektor kesehatan adalah layanan BPJS Kesehatan,

Ihza Satria Rilentica¹ Dia Meirina Suri²

yang terus berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat melalui perbaikan kualitas pelayanan (Febriyani et al., 2022).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah lembaga publik yang memberikan layanan kepada masyarakat, didirikan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Menurut Undang – Undang tersebut, BPJS terdiri dari dua jenis, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, yang dirancang sebagai langkah perlindungan sosial untuk menjamin pemenuhan kebutuhan hidup layak bagi setiap peserta maupun anggota keluarganya.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang dikelola oleh BPJS Kesehatan merupakan implementasi strategis pemerintah untuk memastikan akses pelayanan kesehatan yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat. BPJS Kesehatan bertugas menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan BPJS Ketenagakerjaan bertugas menjalankan 4 program jaminan sosial yakni jaminan hari tua, jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, dan jaminan pensiun.

Dalam mendukung program tersebut, BPJS Kesehatan terus berinovasi, salah satunya dengan meluncurkan aplikasi Mobile JKN pada tahun 2017. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan kesehatan secara digital yang diatur dalam peraturan BPJS Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Administrasi Kepesertaan program Jaminan Kesehatan. Langkah ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan secara efektif dan efisien, tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Melalui aplikasi ini, diharapkan masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan BPJS Kesehatan, seperti pengelolaan data kepesertaan, pembayaran iuran, pencarian fasilitas kesehatan, hingga pengaduan atau konsultasi secara daring.

Urgensi pengembangan aplikasi Mobile JKN terletak pada peran strategisnya dalam mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengelola keanggotaannya secara mandiri, mulai dari pendaftaran, perubahan data, cek tagihan dan pembayaran iuran, hingga antrean online di fasilitas kesehatan.

Keberadaan Mobile JKN mampu meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, mengurangi antrean fisik, serta mempercepat proses pelayanan kesehatan. Selain itu, Mobile JKN juga memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan kendali peserta terhadap layanan yang diterima, serta memperluas jangkauan pelayanan tanpa batasan geografis. Dengan demikian, Mobile JKN menjadi elemen penting dalam meningkatkan mutu layanan BPJS Kesehatan dan mewujudkan sistem kesehatan yang lebih terintegrasi, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan peserta.

Mobile JKN tidak hanya sekadar aplikasi, tetapi juga memiliki visi dan misi yang jelas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh peserta BPJS Kesehatan. Visi dan misi tersebut menjadi landasan utama dalam mengembangkan fitur-fitur yang responsif terhadap kebutuhan pengguna serta memastikan bahwa layanan kesehatan dapat diakses dengan lebih efisien dan transparan. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai visi dan misi Mobile JKN.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dicanangkan pemerintah telah menjadi langkah signifikan dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas program JKN adalah melalui pemanfaatan teknologi informasi, seperti aplikasi mobile JKN. Aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan peserta JKN dalam mengakses berbagai layanan kesehatan, termasuk pendaftaran antrean secara online.

Aplikasi mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan peserta dalam menggunakan layanan kesehatan, seperti pendaftaran, pengecekan jadwal, dan klaim layanan. Namun, efektivitas aplikasi ini dalam meningkatkan jumlah pemanfaatan layanan masih perlu diteliti, khususnya di rumah sakit rujukan seperti RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Sebagai salah satu rumah sakit yang melayani peserta JKN, evaluasi terhadap penerapan aplikasi mobile JKN penting untuk mengetahui sejauh mana teknologi ini mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan mengurangi kesenjangan dalam pemanfaatan layanan sebagaimana yang terlihat dalam data BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

Tinjauan Pustaka

Konsep Administrasi Publik

Administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengaturan dan pengelolaan suatu organisasi atau kegiatan. Dalam pengertian yang lebih luas, administrasi mencakup semua aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan.

Administrasi berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda), yang meliputi kegiatan: catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, kegiatan menyusun keterangan-keterangan secara sistematis, dan pencatatan-pencatatannya secara tertulis untuk didokumentasikan, agar mudah menemukannya bilamana akan dipergunakan lagi, baik secara terpisah-pisah maupun sebagai keseluruhan yang tidak terpisahkan, dan segala sesuatu yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*).

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Hamali & Budihastuti, 2019) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Konsep Organisasi Publik

Sejak kita dilahirkan hingga meninggal, baik secara sadar maupun tidak, kita selalu menjadi anggota dari satu atau beberapa kelompok sosial. Begitu lahir, kita menjadi bagian dari kelompok keluarga, yang terdiri dari suami istri dan anak-anak, atau ayah, ibu, dan saudara-saudara. Saat memasuki sekolah, kita menjadi anggota kelompok kelas. Selain itu, kita mungkin juga bergabung dengan berbagai kelompok lain, seperti perkumpulan tari, klub olahraga, atau kelompok diskusi di sekolah. Ketika memasuki dunia kerja, sebagai tenaga kerja, kita menjadi bagian dari kelompok kerja, di samping menjadi anggota kelompok lain yang sesuai dengan minat kita, seperti olahraga, seni, dan sebagainya. Kita juga terhubung dengan kelompok berdasarkan tempat tinggal, seperti rukun tetangga atau desa, serta berdasarkan keahlian atau profesi yang kita geluti. Dalam setiap kelompok yang

kita masuki, kita memainkan peran yang berbeda, seperti ayah, suami, istri, ketua, bendahara, anggota, karyawan, atau kepala bagian, dengan tugas dan tanggung jawab yang bervariasi.

Menurut Ambarawati (2018:1) Organisasi merupakan suatu struktur pembagian tugas dan hubungan kerja antara kelompok orang yang memegang posisi tertentu, yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sutrisno (2019:101) Organisasi adalah suatu kelompok sosial yang dikoordinasikan dengan sengaja, memiliki batasan yang jelas, dan beroperasi secara berkelanjutan untuk mencapai tujuan bersama atau serangkaian tujuan tertentu

Konsep Manajemen Publik

Manajemen berasal dari bahasa Prancis Kuno "*menagement*", yang berarti "seni melaksanakan dan mengatur." Selain itu, kata ini kemungkinan juga berasal dari bahasa Italia, yaitu "*maneggier*", yang berarti "mengendalikan," khususnya dalam konteks mengendalikan kuda, yang berakar dari kata Latin "*manus*" yang berarti "tangan." Bahasa Prancis kemudian mengadopsi kata tersebut dari bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja "*to manage*" dan kata benda "*management*," yang berarti seni dalam melaksanakan dan mengatur. Kata "manajer," yang merujuk pada orang yang melakukan kegiatan manajemen, kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia sebagai "manajemen," yang memiliki arti pengelolaan.

Menurut George R. Terry (dalam Iriawan, 2021:8) Manajemen adalah upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi dengan melibatkan kontribusi dari orang lain.

Nor Ghofur (2014) Manajemen publik merupakan manajemen yang dilakukan oleh pemerintah, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Konsep Kebijakan Publik

Ningrum, et.al (2022;315) Kebijakan Publik merupakan salah satu dimensi administrasi publik yang berkenaan dengan keputusan tentang apa yang harus dikerjakan. Dimensi kebijakan dianalogikan dengan pekerjaan otak yang selalu memutuskan apa yang hendak dikerjakan oleh sistem organ tubuh atau dimensi struktur organisasi melalui suatu energi atau sistem penggerak dan kendali atau dimensi manajemen.

Menurut Amir Santoso (dalam Ningrum et al., 2022;315) sekurang-kurangnya ada dua macam pendapat mengenai kebijakan publik ini. Pertama adalah pendapat dari mereka yang memandang kebijakan publik sama dengan tindakan-tindakan pemerintah dan yang kedua adalah dari para ahli yang memberikan perhatian khusus pada pelaksanaan kebijakan.

Konsep Efektifitas

Kata "efektif" berasal dari bahasa Inggris "*effective*," yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilaksanakan dengan baik. Menurut Kamus Ilmiah Populer, efektivitas didefinisikan sebagai tingkat kecocokan, hasil yang bermanfaat, atau mendukung tercapainya tujuan.

Secara umum, efektivitas merupakan pencapaian tujuan dengan cara yang tepat, atau pemilihan tujuan yang paling sesuai dari berbagai alternatif yang ada, serta menentukan pilihan terbaik di antara opsi-opsi yang tersedia. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, jika sebuah tugas diselesaikan dengan menggunakan metode yang telah ditentukan, maka metode tersebut dapat dianggap benar atau efektif.

Menurut Steers (dalam Halimah dan Nuriyah, 2023;23) mengemukakan bahwa “Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”

Menurut Sutrisno (2021), Efektivitas dapat diukur melalui lima indikator utama yang mengukur keberhasilan suatu program atau kegiatan, antara lain:

a. Pemahaman Program

Keberhasilan sebuah program ditentukan oleh sejauh mana para pihak yang terlibat memahami tujuan, langkah-langkah, serta manfaat dari program tersebut. Pemahaman yang baik akan memastikan bahwa semua pihak dapat berkolaborasi secara efektif, selaras dengan visi dan misi program.

b. Tepat Sasaran

Efektivitas suatu program dapat tercapai apabila program tersebut diarahkan kepada kelompok atau individu yang benar-benar membutuhkan atau sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Ketepatan dalam menentukan sasaran sangat berpengaruh terhadap dampak langsung yang dihasilkan oleh program tersebut.

c. Tepat Waktu

Efektivitas suatu program dapat tercapai apabila program tersebut diarahkan kepada kelompok atau individu yang benar-benar membutuhkan atau sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Ketepatan dalam menentukan sasaran berperan penting dalam memastikan dampak langsung yang dihasilkan oleh program.

d. Tercapainya Tujuan

Indikator ini mengacu pada pencapaian tujuan yang telah dirancang sebelumnya. Sebuah program dianggap efektif jika hasil yang diinginkan dapat direalisasikan secara maksimal.

e. Perubahan Nyata

Efektivitas juga dinilai dari adanya dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat atau kelompok sasaran. Dampak ini menunjukkan perubahan nyata yang dihasilkan melalui pelaksanaan program.

Adapun alasan peneliti menggunakan teori Sutrisno (2007), adalah karena teori ini memberikan kerangka yang jelas dan terukur dalam menilai tingkat keberhasilan suatu program atau kebijakan, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Efektivitas menurut Sutrisno diukur dari sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai secara optimal, dengan memperhatikan aspek pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan dan hasil yang dicapai.

Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Aplikasi mobile JKN merupakan hasil transformasi digital dalam model bisnis BPJS Kesehatan, yang sebelumnya melibatkan kegiatan administratif di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan. Kini, kegiatan tersebut diubah menjadi aplikasi yang dapat diakses oleh peserta kapan saja dan di mana saja tanpa batasan waktu (*self-service*). Aplikasi ini diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan, Fachmi Idris, dan dihadiri oleh Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara, di Jakarta pada 16 November 2017.

Penggunaan aplikasi mobile JKN memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat dan peserta, antara lain memudahkan pembayaran dan perubahan data kepesertaan, memperoleh informasi mengenai data peserta dan keluarga, mengetahui informasi tagihan iuran peserta, mencari informasi tentang Fasilitas Kesehatan, serta menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi terkait JKN-KIS.

Metode

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Kualitatif deskriptif. Menurut Sidiq dan Choiri (2019). Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu strategi pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena, fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik, mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif dalam penelitian ilmiah. Sedangkan, Menurut Yusuf (2019), penelitian kualitatif adalah pendekatan yang fokus pada eksplorasi makna, pemahaman, konsep, simbol, karakteristik, deskripsi, dan gejala yang berkaitan dengan fenomena tertentu. Penelitian ini bersifat alami dan holistik, menggunakan berbagai metode dan teknik, serta lebih mengutamakan kualitas data.

Hasil dan Pembahasan

Isi Hasil dan Pembahasan yaitu dengan bahasan utama berisi hasil dan pembahasan, Hasil bukan merupakan data mentah, melainkan data yang sudah diolah/dianalisis dengan metode yang telah ditetapkan. Pembahasan adalah perbandingan hasil yang diperoleh dengan konsep/teori yang ada dalam tinjauan pustaka. Isi hasil dan pembahasan mencakup pernyataan, tabel, gambar, diagram, grafik, sketsa, dan sebagainya.

Identifikasi Informan Penelitian

Penelitian ini melibatkan informan dari berbagai kalangan yang secara langsung berinteraksi dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Informan dipilih secara purposive berdasarkan relevansi serta pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut, sehingga dapat memberikan data yang akurat dan mendalam terkait efektivitas aplikasi Mobile JKN.

Pemahaman Program

pemahaman program adalah salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas suatu program. Indikator ini berfokus pada sejauh mana berbagai pihak yang terlibat dalam program, khususnya pelaksana program dan sasaran program, memahami secara mendalam tentang apa program itu sendiri.

a. Pemahaman Masyarakat dan Petugas Rumah sakit Terhadap Aplikasi Mobile JKN

Pemahaman masyarakat dan staff terhadap program mengacu pada tingkat pengertian, kesadaran, dan kemampuan baik dari masyarakat sebagai pengguna layanan maupun staf sebagai pelaksana layanan terhadap keberadaan, tujuan, manfaat, serta cara penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam sistem pelayanan BPJS Kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi Mobile JKN di atas, petugas pendaftaran di RSUD Petala Bumi akan langsung menjelaskan bagaimana penggunaan mobile JKN sehingga saat ini pengguna sudah memahami bagaimana cara penggunaan aplikasi mobile JKN.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Febriyani selaku pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, beliau mengatakan bahwa:

"Iya paham, awal-awal memang sempat bingung tapi sekarang udah lancar cara pakai aplikasi Mobile JKN". (Wawancara 26 Mei 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna Mobile JKN di atas, dapat di ketahui bahwa pada awalnya memang sempat bingung bagaimana cara penggunaan aplikasi Mobile JKN, tetapi sekarang sudah memahami nya.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Jhon Piter selaku pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, beliau mengatakan bahwa:

"Kalau saya kurang memahami, Biasanya saya minta bantuan dari istri atau petugas rumah sakit kalau mau pakai aplikasinya". (Wawancara 26 Mei 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna Mobile JKN di atas, pengguna masih kurang memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi Mobile JKN. Perlu bantuan dari istri atau petugas rumah sakit saat menggunakan mobile JKN. Hal ini menunjukkan masih ada pengguna mobile JKN yang belum paham bagaimana penggunaan mobile JKN tersebut.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Trisnaniwati selaku pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, beliau mengatakan bahwa:

"Belum terlalu paham, Biasanya saya minta bantuan anak saat mau menggunakan aplikasi atau daftar antrean lewat aplikasi." (Wawancara 26 Mei 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan mobile JKN di atas dapat di ketahui bahwa pengguna tersebut masih belum terlalu memahami cara menggunakan aplikasi Mobile JKN, sehingga pengguna tersebut membutuhkan bantuan saat melakukan pendaftaran untuk mengambil antrean lewat aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilakukan oleh peneliti, tentang indikator Pemahaman Masyarakat Terhadap Aplikasi Mobile JKN dapat dikatakan belum efektif. Hal ini dapat didukung dari hasil wawancara pasien pengguna aplikasi Mobile JKN, kebanyakan dari mereka yang membutuhkan bantuan dari keluarga atau petugas rumah sakit untuk bisa mengoperasikan aplikasi tersebut, karna tidak memahami cara pakai aplikasinya.

b. Sumber Informasi Mengenai Aplikasi Mobile JKN

Sumber informasi merupakan asal atau titik awal dari data, fakta, maupun pengetahuan yang diperoleh atau dimanfaatkan oleh masyarakat. Hal ini mencakup segala hal, baik individu, lokasi, objek, maupun media yang berperan dalam menyediakan atau menyebarkan informasi kepada publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Afriza Wulandari selaku Duta JKN Mobile beliau mengatakan bahwa:

"Di RSUD Petala Bumi, kami menyampaikan informasi mengenai aplikasi Mobile JKN melalui beberapa cara. Pertama, kami melakukan sosialisasi langsung kepada pasien, khususnya di bagian Pendaftaran dan di Pojok Mobile JKN yang sudah kami sediakan. Di sana kami jelaskan cara instalasi, cara penggunaan aplikasi, hingga fitur-fitur yang tersedia di dalamnya. Lalu, kami juga memasang media informasi seperti poster, banner, dan spanduk di area rumah sakit, terutama di lokasi yang mudah dilihat oleh pasien, agar mereka bisa membaca dan mengenal aplikasi ini meskipun belum sempat bertanya langsung. Selain itu, jika ada pasien yang masih belum paham, kami bantu secara langsung, baik oleh saya sendiri maupun petugas pendaftaran. Kami usahakan agar informasi ini bisa diterima dengan jelas oleh semua kalangan." (Wawancara 22 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa RSUD Petala bumi menyampaikan mengenalkan aplikasi Mobile JKN melalui beberapa pendekatan untuk bisa mengenal aplikasi Mobile JKN yaitu dengan sosialisasi langsung dengan pasien saat melakukan pendaftaran, memasang media informasi seperti poster, banner dan juga spanduk disekitar rumah sakit

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Petugas Pendaftaran Poliklinik, mengatakan bahwa:

"Biasanya kami secara langsung memberikan pengenalan kepada pasien mengenai aplikasi Mobile JKN, terutama bagi yang baru pertama kali datang atau belum pernah mengetahui aplikasinya. Biasanya kami bantu dari awal, mulai dari cara unduh aplikasi, membuat akun, hingga memanfaatkan fitur-fitur seperti antrean online dan informasi kepesertaan. Kami juga mengarahkan pasien untuk datang ke Pojok Mobile JKN jika membutuhkan bantuan lebih lanjut. Selain itu, rumah sakit juga sudah menyediakan media informasi seperti banner dan poster di sekitar area pendaftaran agar pasien bisa membaca sendiri informasi dasarnya. Kami berusaha semaksimal mungkin agar pasien bisa memahami pentingnya aplikasi ini dan dapat menggunakannya secara mandiri ke depannya." (Wawancara 22 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan petugas pendaftaran poliklinik, bahwa RSUD Petala Bumi aktif memberikan edukasi langsung kepada pasien mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN, terutama bagi yang belum mengetahui Mobile JKN. Petugas membantu mulai dari proses unduh hingga pemanfaatan fitur-fitur aplikasi. Selain itu, tersedia juga fasilitas seperti Pojok Mobile JKN dan media informasi seperti banner dan poster untuk mendukung pemahaman pasien. Upaya ini bertujuan agar pasien dapat menggunakan aplikasi secara mandiri di kemudian hari.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Ibu Sherly Adek Pertiwi selaku pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, beliau mengatakan bahwa:

"Awalnya saya tahu tentang aplikasi Mobile JKN waktu ke rumah sakit, kebetulan saat itu saya mau daftar ke poliklinik. Petugas di bagian pendaftaran yang kasih tahu dan jelaskan langsung soal aplikasinya". (Wawancara 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi Mobile JKN di atas, informasi mengenai aplikasi Mobile JKN pertama kali diketahui pengguna melalui petugas pendaftaran saat berkunjung ke rumah sakit untuk mendaftar ke poliklinik. Petugas memberikan penjelasan langsung mengenai aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilakukan oleh peneliti, tentang indikator sumber informasi mengenai aplikasi Mobile JKN dapat dikatakan efektif. Hal ini dapat didukung dari seluruh hasil wawancara dengan pasien pengguna aplikasi Mobile JKN, seluruh dari mereka mengatakan pertama kali mengenal atau mengetahui adanya aplikasi Mobile JKN melalui pengenalan yang dilakukan oleh pihak RSUD Petala Bumi Provinsi Riau lewat petugas pendaftaran dan juga Pojok Mobile JKN.

Tepat Sasaran

Indikator tepat sasaran dalam penelitian ini merujuk pada sejauh mana aplikasi Mobile JKN digunakan oleh masyarakat yang memang menjadi target penerima manfaat, yaitu peserta BPJS Kesehatan yang membutuhkan layanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Aplikasi ini dikatakan tepat sasaran apabila benar-benar digunakan oleh pasien BPJS dan mampu membantu mereka dalam mengakses layanan kesehatan secara lebih mudah dan efisien. Dengan kata lain, layanan yang diberikan melalui aplikasi harus benar-benar menjangkau pengguna yang sesuai dengan tujuan program, serta memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka terima.

a. Kesesuaian Program Aplikasi Mobile JKN berdasarkan Kebutuhan dan harapan masyarakat

Kesesuaian program berdasarkan kebutuhan masyarakat dalam penelitian ini mengacu pada sejauh mana aplikasi Mobile JKN mampu menjawab kebutuhan nyata dan harapan peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Aplikasi ini dikatakan sesuai apabila fitur-fitur yang disediakan, seperti daftar antrean online, hingga akses informasi kepesertaan, benar-benar memudahkan pasien dalam memperoleh layanan kesehatan. Artinya, layanan yang diberikan melalui aplikasi harus relevan dengan kondisi dan harapan masyarakat, seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta efisiensi waktu. Program tidak hanya dinilai dari keberadaannya, tetapi dari sejauh mana ia memberikan manfaat yang nyata dan dirasakan langsung oleh masyarakat pengguna BPJS Kesehatan.

berdasarkan wawancara dengan Ibu Sherly Adek Pertiwi selaku pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, beliau mengatakan bahwa:

“Saya rasa sudah sesuai dengan fitur yang tersedia, fitur yang paling berguna adalah pendaftaran pelayanan antrian untuk ambil nomor antrian. Tinggal daftar lewat aplikasi, bisa liat jadwalnya juga, langsung dapat nomor antrian, sangat memudahkan.” (Wawancara 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi Mobile JKN di atas, Beliau menilai fitur aplikasi Mobile JKN sudah sesuai kebutuhan, dengan fitur pendaftaran antrian online menjadi yang paling bermanfaat karena memungkinkan pengguna mendaftar, melihat jadwal, dan mendapatkan nomor antrian dengan mudah.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Ibu Febryani selaku pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, beliau mengatakan bahwa:

“Sangat terbantu dengan fitur-fitur yang ada di aplikasinya, terutama fitur pendaftaran pelayanan antrian karna bisa ambil antrian tanpa harus datang langsung ke rumah sakit.” (Wawancara 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi Mobile JKN di atas, pengguna merasa sangat terbantu dengan fitur-fitur aplikasi Mobile JKN, khususnya fitur pendaftaran antrian yang memungkinkan pengambilan nomor antrian tanpa harus datang langsung ke rumah sakit.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Bapak Jhon Piter selaku pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, beliau mengatakan bahwa:

“saya biasanya pakai fitur untuk pendaftaran layanan antrian. Saya bisa daftar dari rumah, jadi nggak perlu buang waktu antri lama di rumah sakit. Apalagi saya kerja, jadi fitur ini sangat memudahkan untuk atur waktu berobat tanpa harus izin kerja terlalu lama.” (Wawancara 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi Mobile JKN di atas, pengguna merasa terbantu dengan adanya fitur pendaftaran antrian untuk kemudahan akses layanan dari rumah, sehingga menghemat waktu dan tidak perlu mengantri lama di rumah sakit. Fitur ini sangat membantu beliau yang bekerja karena memungkinkan untuk mengatur waktu berobat yang efisien tanpa harus mengambil izin kerja dalam durasi yang lama.

b. Ketepatan penerima manfaat

Ketepatan penerima manfaat dalam penelitian ini mengacu pada sejauh mana aplikasi Mobile JKN benar-benar digunakan oleh pihak yang menjadi sasaran utama, yaitu seluruh peserta aktif BPJS Kesehatan yang membutuhkan pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Aplikasi ini dikatakan tepat sasaran apabila dimanfaatkan secara langsung oleh masyarakat yang membutuhkan layanan.

berdasarkan wawancara dengan Ibu Febryani selaku pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, beliau mengatakan bahwa:

"Bagi saya sudah tepat sasaran, karena saya bisa mengoperasikan aplikasinya sendiri. sangat memudahkan, soalnya saya bisa daftar dari rumah dan datang sesuai antrean, jadi lebih praktis dan nggak buang waktu." (Wawancara 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi Mobile JKN di atas, pengguna aplikasi Mobile JKN dinilai tepat sasaran oleh pengguna yang mampu mengoperasikannya sendiri, karena sangat memudahkan proses pendaftaran, memungkinkan untuk mengambil antrean dari rumah, dan membuat kunjungan ke rumah sakit menjadi lebih praktis tanpa membuang waktu.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Bapak Jhon Piter selaku pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, beliau mengatakan bahwa:

"Kalau dari saya pribadi, aplikasi ini sebenarnya sangat membantu, tapi saya gabisa mengoperasikannya sendiri. Biasanya saya dibantu istri atau petugas pas mau daftar. Jadi, walaupun aplikasinya bagus dan tujuannya jelas untuk memudahkan, saya belum bisa pakai secara mandiri. Menurut saya, aplikasinya tepat untuk orang yang paham teknologi, tapi untuk saya pribadi masih butuh bantuan." (Wawancara 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi Mobile JKN di atas, menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN sangat membantu dan memiliki tujuan yang baik. beliau yang kurang memahami teknologi masih kesulitan dalam menggunakannya secara mandiri. Pengguna mengaku harus dibantu oleh istri atau petugas saat melakukan pendaftaran, sehingga menurutnya aplikasi ini lebih tepat sasaran bagi orang-orang yang sudah terbiasa menggunakan teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilakukan oleh peneliti, tentang indikator Ketepatan Penerima Manfaat dapat dikatakan belum efektif. Meskipun aplikasi ini ditujukan untuk memudahkan peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses layanan secara digital, kenyataannya masih banyak masyarakat yang tidak pandai menggunakan atau bahkan belum mau menggunakan aplikasi Mobile JKN, terutama dari kalangan lanjut usia yang kurang memahami teknologi lebih memilih layanan manual.

Tepat Waktu

Ketepatan waktu merujuk pada sejauh mana pelaksanaan suatu program berlangsung sesuai dengan jadwal atau rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam pelaksanaan layanan, tentu terdapat standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi acuan setiap kebijakan pelayanan. Namun, dalam praktiknya bisa saja pelaksanaan berjalan sesuai atau tidak sesuai dengan standar tersebut. Pada indikator tepat waktu terdapat sub indikator yaitu:

a. Kesesuaian waktu pelaksanaan dengan rencana yang telah ditetapkan

Indikator ini merupakan bagian penting dari ketepatan waktu, yang menilai sejauh mana pelaksanaan suatu aktivitas, tugas, atau proyek sesuai dengan jadwal atau rencana awal. Kesesuaian antara waktu pelaksanaan dan rencana bukan sekadar angka, melainkan mencerminkan efektivitas dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan secara keseluruhan.

Berdasarkan wawancara dengan Duta JKN Mobile beliau mengatakan bahwa:

"Menurut saya, waktu pelaksanaan wajib melakukan pendaftaran melalui Mobile JKN bagi peserta BPJS Kesehatan yang telah memiliki nomor rekam medis dan akan ke poliklinik atau rawat jalan belum sesuai dengan waktu direncanakan pada tanggal 1 Oktober 2024 kemarin. Karena disini pasien gak begitu ramai, jadi pasien gak mengeluh antri ke poli lainnya, jadi karna mereka gapaham online, mereka masih ada manual mereka milih manual, tapi bagi yang polinya dibatasi mereka harus sudah daftar mengguna aplikasi Mobile JKN." (Wawancara 22 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, pelaksanaan kebijakan wajib mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN bagi peserta BPJS Kesehatan yang sudah memiliki nomor rekam medis dan ingin berobat ke poliklinik atau rawat jalan belum berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Hal ini terjadi karena jumlah pasien di rumah sakit tersebut tidak terlalu banyak, sehingga tidak menimbulkan antrean panjang yang membuat pasien merasa perlu mendaftar secara online. Selain itu, banyak pasien yang belum memahami cara penggunaan aplikasi, sehingga mereka lebih memilih mendaftar secara manual. Namun, untuk poli-poli tertentu yang memiliki kuota terbatas, pasien memang diwajibkan mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN.

Selanjutnya berdasarkan wawancara Petugas Pendaftaran Poliklinik, mengatakan bahwa:

"Belum sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Karena kondisi di sini pasiennya tidak terlalu banyak, sehingga pasien tidak mengalami keluhan terkait antrean panjang di poliklinik. makanya, bagi pasien yang belum memahami sistem pendaftaran online, mereka masih dapat memilih metode pendaftaran manual. Namun, untuk poliklinik tertentu yang memiliki keterbatasan kuota, pasien diwajibkan melakukan pendaftaran menggunakan aplikasi Mobile JKN." (Wawancara 22 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilakukan oleh peneliti, tentang indikator Kesesuaian waktu pelaksanaan dengan rencana yang telah ditetapkan dapat dikatakan belum efektif. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain jumlah pasien yang tidak terlalu banyak, sehingga antrean di poliklinik masih dapat ditangani tanpa keluhan, serta rendahnya pemahaman sebagian pasien terhadap penggunaan aplikasi, sehingga mereka masih memilih mendaftar secara manual. Namun, pada beberapa poliklinik tertentu yang memiliki keterbatasan kuota dan jumlah dokter, pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN sudah diwajibkan.

b. Keberlanjutan Program

Keberlanjutan program adalah kemampuan aplikasi Mobile JKN untuk terus memberikan manfaat dan dampak positif dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dalam jangka waktu yang panjang, bahkan setelah dukungan atau dorongan eksternal berkurang. Pengukuran keberlanjutan aplikasi ini tidak hanya dilihat dari keberhasilan jangka pendek, seperti kemudahan akses dan efisiensi pelayanan saat ini, tetapi juga dari potensi jangka panjangnya dalam mempertahankan kualitas layanan yang cepat, tepat waktu, dan berkelanjutan bagi peserta BPJS.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sherly Adek Pertiwi selaku pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, beliau mengatakan bahwa:

"Kalau saya sih pasti akan terus pakai Mobile JKN, Aplikasi ini sangat membantu, terutama buat saya yang sibuk kerja. Dulu kalau mau daftar antrean BPJS di klinik atau rumah sakit itu PR banget, harus datang pagi-pagi, kadang sudah penuh. Sekarang tinggal buka aplikasi, pilih jadwal, beres. Cek kepesertaan atau ubah faskes juga gampang banget. Semakin banyak fitur yang user-friendly kayak gini, Tapi ada beberapa kekurangan misalnya susahnya mendapatkan kode OTP dan aplikasinya kadang error log out dari akun, itu harus diperbaiki biar makin bikin nyaman." (Wawancara 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi Mobile JKN di atas, Pengguna merasa aplikasi Mobile JKN sangat membantu, terutama karena memudahkan pendaftaran antrean tanpa harus datang pagi-pagi. Fitur seperti cek kepesertaan dan ubah faskes juga dianggap praktis dan hemat waktu. Karena kemudahan dan kenyamanan tersebut, pengguna berencana untuk terus menggunakan aplikasi ini. Namun terdapat kendala teknis berupa kesulitan memperoleh kode OTP dan masalah stabilitas aplikasi yang sering mengalami error logout secara otomatis.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Ibu Febryani selaku pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, beliau mengatakan bahwa:

"Saya akan terus pakai Mobile JKN. Menurut saya, ini terobosan yang bagus sekali. Manfaat paling terasa itu bisa ambil antrean online, jadi enggak perlu nunggu lama di rumah sakit. Jujur, kalau tidak ada aplikasi ini, mungkin saya akan malas berobat kalau tidak terlalu parah karena mikir antreannya. Tapi kadang aplikasinya suka down loading lama Jadi, selama aplikasinya tetap stabil dan informasinya akurat, saya pasti akan pakai terus. Sangat memudahkan hidup." (Wawancara 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi Mobile JKN di atas, Pengguna menilai Mobile JKN sebagai terobosan yang sangat membantu, sehingga akan terus menggunakan aplikasi, terutama karena fitur antrean online yang mengurangi waktu tunggu di rumah sakit. Aplikasi ini membuat pengguna lebih termotivasi untuk berobat dan akan terus digunakan selama tetap stabil dan informasinya akurat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilakukan oleh peneliti, tentang indikator keberlanjutan program Mobile JKN dapat dikatakan cukup efektif. Penggunaan aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau telah terbukti membantu dalam memfasilitasi akses layanan kesehatan yang lebih mudah dan efisien bagi pengguna aktifnya. Namun, untuk mencapai keberlanjutan dan pemanfaatan yang maksimal di semua kalangan, khususnya lansia, penting bagi pihak RSUD Petala Bumi untuk tidak hanya fokus pada sosialisasi fitur, tetapi juga menyediakan mekanisme pendampingan yang memadai dan edukasi personal yang berkelanjutan. Hal ini akan memastikan bahwa semua pasien, tanpa terkecuali, dapat merasakan manfaat penuh dari aplikasi Mobile JKN.

Tercapainya Tujuan

Indikator pencapaian tujuan merupakan alat ukur atau penanda yang menegaskan bahwa suatu target atau harapan telah berhasil diraih. Indikator ini menjadi bukti nyata bahwa langkah-langkah yang diambil menghasilkan kemajuan. Tanpa adanya indikator tersebut, akan sulit untuk menilai apakah kita telah mengalami perkembangan atau apakah strategi yang digunakan benar-benar berhasil. Pada indikator ketepatan waktu terdapat sub indikator yaitu:

a. Tercapainya tujuan Mobile JKN

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Jhon Piter selaku pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, beliau mengatakan bahwa:

“Aplikasinya sangat membantu dalam menghemat waktu karna gak perlu lagi ambil nomor antrean kerumah sakitnya kangsung terus antre lama, apalagi kan saya juga masih kerja jadi gabisa buat izin lama-lama.” (Wawancara 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi Mobile JKN di atas, aplikasi Mobile JKN sangat membantu beliau dalam efisiensi waktu, terutama bagi peserta BPJS yang memiliki kesibukan seperti bekerja. Dengan adanya fitur pendaftaran antrean online, pengguna tidak perlu lagi datang lebih awal ke rumah sakit hanya untuk mengambil nomor antrean dan menunggu lama.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Trisnaniwati selaku pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, beliau mengatakan bahwa:

“Sangat menghemat waktu ya terutama soal administrasi jadi gaperlu menunggu antre yang lama.” (Wawancara 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi Mobile JKN di atas, pengguna merasa bahwa aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat besar dalam hal efisiensi waktu, khususnya untuk urusan administrasi. Dengan aplikasi ini, peserta BPJS tidak perlu lagi mengantri lama di rumah sakit untuk proses seperti pendaftaran atau pengecekan data.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilakukan oleh peneliti, tentang indikator tercapainya tujuan Mobile JKN dapat dikatakan cukup efektif. Karena para pengguna merasakan langsung manfaat aplikasi ini dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan secara lebih mudah, cepat, dan tanpa harus datang ke rumah sakit untuk keperluan administratif. Selain itu, penggunaan aplikasi ini juga terbukti mampu mengurangi waktu tunggu, mempercepat proses pendaftaran, serta memberikan kemudahan dalam memperoleh nomor antrean secara online. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tujuan utama dari Mobile JKN, yaitu memberikan kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas layanan bagi peserta BPJS Kesehatan, telah tercapai dengan baik di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Perubahan Nyata

Perubahan nyata adalah transformasi yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, baik dari segi kualitas, aksesibilitas, efisiensi, maupun kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Perubahan ini ditandai dengan adanya hasil yang konkret, seperti proses layanan yang lebih cepat, sistem yang lebih transparan, kemudahan akses layanan digital, peningkatan responsivitas petugas, atau pengurangan keluhan dari masyarakat.

a. Dampak positif layanan kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan IDuta JKN Mobile beliau mengatakan bahwa: *“Pasien tidak perlu lagi antre dari subuh-subuh, terus tidak ada lagi penumpukan antrean, dan gada yang ngamuk-ngamuk lagi mengeluh karna gak dapat antrean, karnakan ada poli yang kuotanya terbatas. Jadi lewat antrean online itu pasien bisa dari jauh hari buat bisa dapat nomor antrean dan yang sesuai dengan tanggal jadwal surat kontrol.”* (Wawancara 22 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Penggunaan fitur antrean online melalui aplikasi Mobile JKN memberikan perubahan bagi pasien dalam mengakses layanan kesehatan tanpa harus datang sejak subuh. Sistem ini mengurangi penumpukan antrean, mencegah keributan akibat kuota terbatas, dan memungkinkan pasien mendapatkan nomor antrean sesuai jadwal surat kontrol dengan lebih terencana dan efisien.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Petugas Pendaftaran Poliklinik, mengatakan bahwa:

“Pasien tidak banyak menumpuk lagi diruang tunggu pendaftaran, dan pasien bisa datang sesuai dengan jadwal booking yang tertera di aplikasi Mobile JKN, kami pun sebagai petugas jadi tau berapa dan siapa saja yang akan berobat sehingga petugas dapat lebih cepat mengambil berkas pasien.” (Wawancara 22 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Mobile JKN membantu mengurangi penumpukan pasien di ruang tunggu pendaftaran. Pasien dapat datang sesuai jadwal yang tertera di aplikasi, sementara petugas bisa lebih mudah mempersiapkan berkas karena sudah mengetahui jumlah dan identitas pasien yang akan berobat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilakukan oleh peneliti, tentang dampak positif pada pelayanan kesehatan dapat dikatakan efektif. Hal ini karena penerapan aplikasi Mobile JKN telah menciptakan perubahan nyata dalam pelayanan publik, khususnya dalam sistem antrean di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Kemudahan dalam pengambilan nomor antrean secara online melalui aplikasi tidak hanya memberikan efisiensi waktu bagi pasien, tetapi juga menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih tertib, teratur, dan nyaman. Kehadiran fitur ini secara langsung mendukung peningkatan kualitas layanan kesehatan dengan mengurangi waktu tunggu dan kepadatan ruang tunggu, karena mampu memberikan dampak positif yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Aplikasi Mobile JKN Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, dapat disimpulkan bahwa secara umum belum efektif. Meskipun Aplikasi Mobile JKN telah menyediakan beragam fitur yang dirancang untuk mempermudah akses layanan kesehatan, seperti fitur pendaftaran antrean online yang terbukti mampu mengurangi waktu tunggu dan menyederhanakan proses administrasi bagi sebagian pengguna, namun kenyataannya manfaat tersebut belum sepenuhnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh peserta BPJS Kesehatan yang berobat di RSUD Petala Bumi.

Salah satu faktor utama yang menyebabkan hal ini adalah masih rendahnya tingkat pemahaman dan literasi digital di kalangan pasien, terutama kelompok lanjut usia, yang umumnya mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tanpa bantuan orang lain. Kurangnya edukasi yang terstruktur dan merata dari pihak rumah sakit maupun BPJS Kesehatan turut memperburuk kondisi ini, karena banyak pasien yang belum mengetahui cara menggunakan aplikasi secara optimal. Selain itu, berbagai kendala teknis seperti sulitnya mendapatkan kode OTP (One Time Password), gangguan server, serta error atau bug pada aplikasi juga sering kali muncul, yang pada akhirnya menurunkan kualitas pengalaman pengguna dan menghambat niat peserta untuk terus menggunakan aplikasi ini sebagai sarana utama dalam mengakses pelayanan kesehatan. Dengan demikian, meskipun aplikasi Mobile JKN memiliki potensi besar dalam mendukung efisiensi layanan dan meningkatkan kepuasan pasien, diperlukan upaya yang lebih intensif dari berbagai pihak terkait untuk meningkatkan efektivitas penggunaannya, baik melalui peningkatan kualitas aplikasi itu sendiri maupun penyuluhan dan pendampingan yang lebih menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Ambarawati, D. A. (2018). Perilaku dan teori organisasi. In *Media Nusa Creative*.
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2022). Inovasi dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292–305.
- Azwar, & Saifudin. (2019). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Budiarti, T. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile JKN Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(2), 77–80.
- Budo, A., Tulusan, F., & Tampi, G. B. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94), 1–13.
- Febriyani, R. W., Novi, A., & Rahmat, S. (2022). Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan Di Kota Bandung. *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*, 4(1), 8–16.
- Halimah, N., & Nuriyah, A. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Simba Dalam Pengelolaan Zakat Di Badan Amil Zakat Kota Bukittinggi. *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, 8(1), 21–45.
- Hamali, A. Y., & Budihastuti, E. S. (2019). *Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, dan Manajemen Strategi Mengelola Kelangsungan Hidup Organisasi*.

- Handayani, A. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Pegawai Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung Area Tanjung Karang. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, 5(1), 1689–1699.
- Hasan Syahrizal, Mawaddah Warahmah, Maimunah Permata Hati Hasibuan, Getar Rahmi Pertiwi, Mashuri, Saidin, Ardiansyah, Dedi Susanto, Nidia Suriani, M.Biomed, D. K. (2024). *Berpikir Kesisteman Dalam Manajemen Pendidikan Islam*. CV. DOTPLUS Publisher.
- Iriawan, H. (2021). *Manajemen Merek & Kepuasan Pelanggan*. Penerbit NEM.
- Julmi. (2020). *Penerapan Metode Observasi Di Lapangan*.
- Miles, B. M., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis*. SA Publications, Inc.
- Moloeng Lexy, J. (2016). Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi. In *PT Remaja Rosdakarya*. Bandung (Issue March). PT. Remaja Rosdakarya.
- Ningrum, E. F. S., Zamroni, M. A., Ainurrohma, U., & Hasanah, U. (2022). Kajian Kebijakan Publik Menurut Tata Pemerintahan Yang Bersih Dan Berwibawa. *Jurnal Pendidikan, Sains Dan Teknologi*, 1(4), 311–319.
- Nugroho, D. R. (2009). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. PT Gramedia.
- Nur, A. C., & Guntur, M. (2019). Analisis Kebijakan Publik. In *Analisis Kebijakan Publik* (Issue April). Badan Penerbit UNM.
- Nuraida, N. (2020). Efektifitas Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Cislak Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 1(2), 148–165. <https://doi.org/10.37950/paj.vi.741>
- Parsons, W. (2005). *Public Policy: Pengantar Teori & Praktik Analisis Kebijakan* No Title. Kencana.
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriliyani, N. W. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar). *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(2), 42–54.
- Ramadhani, R., & N.S.B. (2021). *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matematis Dan Aplikasi SPSS* (1st ed.). Prenada Media.

- Rizal, F., & Ihsan, M. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Pendidikan Kejuruan*. Merdeka Kreasi Grup.
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang* (M. S. Dr. Patta Rapanna, S.E. (ed.)). SAH Media.
- Sahara. (2024). *Ekonomi dan Bisnis: Teori dan Praktik* (S. Handayani (ed.)). Selat Media.
- Sihotang, F. D. (2023). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika. *Uma.Ac.Id*, 1–3, 11. repository.uma.ac.id
- Sudarsono, S. (2019). Budaya Organisasi. In *Widya Balina* (Vol. 4, Issue 2). Prenada Media.
- Sudaryana, B. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Deepublish.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadamedia Group.
- Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 3(2), 127–132.
- Sumber referensi primer, seperti: jurnal, (penyitiran jurnal Publika : Jurnal Ilmu Administrasi Publik minimal 2 sitiran) laporan penelitian, skripsi, tesis, disertasi, dan makalah prosiding. Sumber referensi sekunder, seperti: buku dan sumber internet. Sebaiknya penulisan kutipan menggunakan aplikasi reference manager Mendeley, berikut contoh daftar pustaka.
- Akçayır, M., Dünder, H., & Akçayır, G. (2016). What makes you a digital native? Is it enough to be born after 1980? *Computers in Human Behavior*, 60, 435–440. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.02.089>
- Anggadwita, G., & Palalić, R. (2020). Entrepreneurship in Indonesia: some contextual aspects. In *Research Handbook on Entrepreneurship in Emerging Economies* (pp. 179–204). <https://doi.org/10.4337/9781788973717.00018>
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77–87
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77–87
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).

- Andry, H., & Handrian, E. (2017, November). E-Implementation of E-Government In Regional Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management Board of Riau Province). In International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017) (pp. 152-155). Atlantis Press.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137-155.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Penguatan Pemerintahan Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Kemunting*, 1(2), 183-203.
- Handrian, E., & Hawa, S. (2022). Implementasi program pengembangan perikanan tangkap pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 49-58.
- Handrian, E. (2024). E-govqual Aplikasi PEKA (Pekan Kita) Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 74-89.
- Handrian, E. (2024). Evaluasi Pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau (Studi Tujuan Pertama: Kemiskinan) Di Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 708-729.
- Handrian, E., & Putriani, S. (2021). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(2), 143-154.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Khan, M. C. (2021). Model Inkremental: Evaluasi Program Peningkatan Kesempatan Kerja di Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(1), 1-12.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riau, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Nurman, N., Zainal, Z., & Rajasa, Y. (2021). Good Governance in Structure Belantik Raya People's Market in Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(2), 1-11.
- Nurman, M. P. (2015). Strategi Pembangunan Daerah. Rusli, R., & Nurman, N. (2016). Implementasi Fungsi Koordinasi Camat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 2(1), 27-39.
- Parjiyana, P. (2015). Implementasi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 1(2), 41-54.
- Fista, L., & Parjiyana, P. (2024). Pelaksanaan Fungsi Kepala Desa Dalam Pembinaan Kemasyarakatan Di Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 26-36.

- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Afhissa, C., & Parjiyana, P. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pimpinan di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan (BDLHK) Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 207-223.
- Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.
- Suriani, L., Nisa, K., & Affandi, L. H. (2023). Pelaksanaan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tema Gaya Hidup Berkelanjutan di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(3), 1458-1463.
- Suriani, L., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Transindo Jaya Bahari Maumbi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190-197.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Syafitri, I., & Suriani, L. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44-54.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi.
- Hamim, S. (2005). Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan. Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2014). Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian.
- Andry, H., & Yussa, A. T. (2015). Perilaku dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79.
- Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.
- Andry, H., Herman, H., & Rahmah, J. (2023). PELAKSANAAN KOORDINASI DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU DAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PEKANBARU DALAM PENGHAPUSAN ASET KENDARAAN DINAS OPERASIONAL KHUSUS (AMBULANCE). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 18-28.

- Abdullah, S., Hamim, S., & Ermayuna, S. (2021). Strategi Pembangunan Pertanian Tanaman Pangan Di Lahan Gambut Desa Pulau Palas Kabupaten Indragiri Hilir. *Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau*, 1-83.
- Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Dalam Pendistribusian Gas Lpg 3 Kg Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 248-261.
- Ariswanto, N. S., & Abdullah, S. (2016). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 197-215.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Abdullah, S., & Safri, I. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengelola Potensi Masyarakat Desa Kampung Panjang Kabupaten Kampar. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(2), 242-248.
- Nurmasari, N., & Al Hafis, R. I. (2019). Desentralisasi Asimetris: Kemiskinan ditengah kelimpahan otonomi khusus papua. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1180-1192.
- Nurmasari, N., Komalasari, E., Mulianto, B., Nurman, N., & Amrillah, M. F. (2024). PELATIHAN INOVASI BANK SAMPAH PLASTIK UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN EKONOMI MASYARAKAT DI BANK SAMPAH PUAN SARI MANDIRI. *Jurnal ADAM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 35-40.
- Kurniawan, R., & Nurmasari, N. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 122-134.
- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 22-29.
- Nurmasari, N., & Wedayanti, M. D. (2018, August). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT CIVIL SERVANT EMPLOYEES IN THE FRAMEWORK OF REFORM BUREAUATION IN RIAU PROVINCE. In *ICSScE 2018*.
- Herman, H., Suriani, L., & Farisha, N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Sampah Pada Pasar Milik Pemerintah Kota Pekanbaru. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 81-90.
- Herman, H. (2019). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Oleh Stakeholders Primer Dan Skunder Di Riau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2).
- Herman, H., & Novarizal, R. (2017). Faktor-faktor ideal perusahaan dalam pelaksanaan CSR (Corporate Social Responsibility). *Sisi Lain Realita*, 2(2), 39-53.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3 (2), 163–175.
- Novarizal, R., & Herman, H. (2019). Pengamanan Lembaga Pemasyarakatan Terhadap Kemungkinan Terjadinya Pelarian (Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru): Universitas Islam Riau. *Sisi Lain Realita*, 4(1), 90-102.
- Suri, D. M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penertiban dan pembinaan gelandangan dan pengemis di kota pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 89-101.

- Suri, D. M., & Nurmandi, A. (2021, July). Deep learning methods as a detection tools for forest fire decision making process fire prevention in Indonesia. In International Conference on Human-Computer Interaction (pp. 177-182). Cham: Springer International Publishing.
- Suri, D. M., Nurmandi, A., Qodir, Z., & Al Fadhat, F. (2021). Narrative Policy Framework: The Role Of Media Narrative Towards Forest And Land Fire Policy In Indonesia. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 6(1), 24-42.
- Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. Sosio Konsepsia, 9(03), 247-256.
- Al Hafis, R. I., & Yogya, M. A. (2017). Abuse of power: Tinjauan terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik di Indonesia. Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 3(1), 80-88.
- Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Haryono, B. S. (2014). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru). Jurnal Wacana, 16(4), 171-178.
- Al Hafis, R. I. (2018). Pembangunan Daerah Perbatasan Yang Terabaikan: Kajian Perbatasan Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis–Selat Malaka. Gema Publica, 3(2), 111-119.
- Al Hafis, R. I., Warsono, H., Larasati, E., & Purnaweni, H. (2021). The paradox of collaborative governance in leprosy rehabilitation in Central Java. Management and Entrepreneurship: Trends of Development, 3(17), 55-67.
- Al Hafis, R. I., Wardana, D., Setiawati, S., & Putra, A. I. (2024). Proses Collaborative Governance untuk Mengurangi Dampak Abrasi. Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora, 7(1), 521-529.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial, 9(2), 88-99.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. Jurnal Niara, 14(2), 120-125.
- Zubaidah, E. (2018). Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. In Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran.
- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., Hidayati, M., & Lubis, E. F. (2022, March). The Factors Influencing the Community to Use E-Service in Pekanbaru City, Indonesia. In International Conference on Public Organization (ICONPO 2021) (pp. 310-318). Atlantis Press.
- Zubaidah, E. (2016). MANAJEMEN PANTI ASUHAN DALAM PERSPEKTIF HENRI FAYOL:(STUDY KASUS PANTI ASUHAN USMAN BIN AFFAN). VALUTA, 2(1), 130-139.
- Zubaidah, E., Monalisa, M., Rusadi, S., & Handoko, T. (2024). E-Readiness Analysis to Accelerate Transformation Towards E-Government in Regional Government in Indonesia. Jurnal Bina Praja, 16(1), 37-53.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Pulungan, B. I. (2022). Political Interaction Strategy Corporate Social Responsibility of PT Riau Andalan Pulp and Paper in Riau

- Province, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 17(8).
- Wedayanti, M. D., & Susanti, H. (2019). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (CBT) Menggunakan Kontribusi Corporate Social Responsibility (CSR) di Pekanbaru Provinsi Riau. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 5(2), 32-37.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Juliana, S. (2021, January). Implementation of Corporate Social Responsibility in PT. Riau Andalan Pulp and Paper in Pelalawan District, Riau Province. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science*, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia (p. 71). European Alliance for Innovation.
- Wedayanti, M. D., & Zulkifli, Z. (2015). Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 52-72.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156-163.
- Lubis, E. F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (Pnpm Mpd)(Studi Kasus: Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 304-317.
- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM PENYET CINDELARAS BAGAN BATU KABUPATEN ROKAN HILIR. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-9.
- Lubis, E. E. F. (2024). PELATIHAN PEMBUATAN SABUN CUCI PIRING UNTUK MENINGKATKAN TAMBAHAN PENDAPATAN PADA IBU-IBU KELOMPOK MELATI PUTIH DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 120-126.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Diri Sendiri Terhadap Sikap Wirausaha Pada Usaha Makanan Tradisional Di Desa Palung Raya Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 179-191.
- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menangulangi Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1-18.
- TARMIZI, A., KURNIAWAN, A., ADERISKA, M., & AFRIZAL, T. (2022). Analysis of Quality Electronic Identity Card Service in Sub-District West Meral of Karimun District, Riau Islands (Integrated Sub-District Administration Service Model “Paten”).

- International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World, 6, 62-72.
- Tarmizi, A., & Kurniawan, A. (2017). Model Administrasi Pribumi Masyarakat Adat Melayu Petalangan di Desa Sialang Godang Kabupaten Pelalawan Riau. In Seminar Nasional "Mitigasi dan Strategi Adaptasi Dampak Perubahan Iklim di Indonesia (pp. 165-177).
- Yusa, A. T., Andry, H., & Kurniawan, A. (2016). Restorasi Paradigma KUD:" Pendekatan Teori Organisasi Dalam Merebut Peluang MEA".
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 6(1), 77-87
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. Jurnal Administrasi Publik, 15(1).
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 6(1), 77-87
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. Jurnal Administrasi Publik, 15(1).
- Andry, H., & Handrian, E. (2017, November). E-Implementation of E-Government In Regional Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management Board of Riau Province). In International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017) (pp. 152-155). Atlantis Press.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. Jurnal Administrasi Publik, 14(1).
- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru. Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 5(1), 137-155.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Penguatan Pemerintahan Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Di Kabupaten Kepulauan Meranti. Jurnal Kemunting, 1(2), 183-203.
- Handrian, E., & Hawa, S. (2022). Implementasi program pengembangan perikanan tangkap pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru. JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 10(1), 49-58.
- Handrian, E. (2024). E-govqual Aplikasi PEKA (Pekan Kita) Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru. Journal of Public Administration Review, 1(1), 74-89.
- Handrian, E. (2024). Evaluasi Pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau (Studi Tujuan Pertama: Kemiskinan) Di Kota Pekanbaru. Journal of Public Administration Review, 1(1), 708-729.
- Handrian, E., & Putriani, S. (2021). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 9(2), 143-154.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Khan, M. C. (2021). Model Inkremental: Evaluasi Program Peningkatan Kesempatan Kerja di Provinsi Riau. JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 9(1), 1-12.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. Journal of Ethnic and Cultural Studies, 9(3), 106-120.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund

- in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Nurman, N., Zainal, Z., & Rajasa, Y. (2021). Good Governance in Structure Belantik Raya People's Market in Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(2), 1-11.
- Nurman, M. P. (2015). Strategi Pembangunan Daerah. Rusli, R., & Nurman, N. (2016). Implementasi Fungsi Koordinasi Camat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 2(1), 27-39.
- Parjiyana, P. (2015). Implementasi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 1(2), 41-54.
- Fista, L., & Parjiyana, P. (2024). Pelaksanaan Fungsi Kepala Desa Dalam Pembinaan Kemasyarakatan Di Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 26-36.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Afhissa, C., & Parjiyana, P. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pimpinan di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan (BDLHK) Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 207-223.
- Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.
- Suriani, L., Nisa, K., & Affandi, L. H. (2023). Pelaksanaan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tema Gaya Hidup Berkelanjutan di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(3), 1458-1463.
- Suriani, L., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Transindo Jaya Bahari Maumbi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190-197.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Syafitri, I., & Suriani, L. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44-54.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi.
- Hamim, S. (2005). Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan. Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2014). Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian.

- Andry, H., & Yussa, A. T. (2015). *Perilaku dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79.
- Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.
- Andry, H., Herman, H., & Rahmah, J. (2023). PELAKSANAAN KOORDINASI DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU DAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PEKANBARU DALAM PENGHAPUSAN ASET KENDARAAN DINAS OPERASIONAL KHUSUS (AMBULANCE). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 18-28.
- Abdullah, S., Hamim, S., & Ermayuna, S. (2021). Strategi Pembangunan Pertanian Tanaman Pangan Di Lahan Gambut Desa Pulau Palas Kabupaten Indragiri Hilir. *Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau*, 1-83.
- Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Dalam Pendistribusian Gas Lpg 3 Kg Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 248-261.
- Ariswanto, N. S., & Abdullah, S. (2016). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 197-215.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Abdullah, S., & Safri, I. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengelola Potensi Masyarakat Desa Kampung Panjang Kabupaten Kampar. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(2), 242-248.
- Nurmasari, N., & Al Hafis, R. I. (2019). Desentralisasi Asimetris: Kemiskinan ditengah kelimpahan otonomi khusus papua. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1180-1192.
- Nurmasari, N., Komalasari, E., Mulianto, B., Nurman, N., & Amrillah, M. F. (2024). PELATIHAN INOVASI BANK SAMPAH PLASTIK UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN EKONOMI MASYARAKAT DI BANK SAMPAH PUAN SARI MANDIRI. *Jurnal ADAM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 35-40.
- Kurniawan, R., & Nurmasari, N. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 122-134.
- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (RapiK)*, 1(1), 22-29.
- Nurmasari, N., & Wedayanti, M. D. (2018, August). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT CIVIL SERVANT EMPLOYEES IN THE FRAMEWORK OF REFORM BUREAUATION IN RIAU PROVINCE. In *ICSScE 2018*.

- Herman, H., Suriani, L., & Farisha, N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Sampah Pada Pasar Milik Pemerintah Kota Pekanbaru. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 81-90.
- Herman, H. (2019). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Oleh Stakeholders Primer Dan Skunder Di Riau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2).
- Herman, H., & Novarizal, R. (2017). Faktor-faktor ideal perusahaan dalam pelaksanaan CSR (Corporate Social Responsibility). *Sisi Lain Realita*, 2(2), 39-53.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3 (2), 163–175.
- Novarizal, R., & Herman, H. (2019). Pengamanan Lembaga Pemasyarakatan Terhadap Kemungkinan Terjadinya Pelarian (Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru): Universitas Islam Riau. *Sisi Lain Realita*, 4(1), 90-102.
- Suri, D. M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penertiban dan pembinaan gelandangan dan pengemis di kota pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 89-101.
- Suri, D. M., & Nurmandi, A. (2021, July). Deep learning methods as a detection tools for forest fire decision making process fire prevention in Indonesia. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 177-182). Cham: Springer International Publishing.
- Suri, D. M., Nurmandi, A., Qodir, Z., & Al Fadhat, F. (2021). Narrative Policy Framework: The Role Of Media Narrative Towards Forest And Land Fire Policy In Indonesia. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24-42.
- Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.
- Al Hafis, R. I., & Yogia, M. A. (2017). Abuse of power: Tinjauan terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik di Indonesia. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 80-88.
- Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Haryono, B. S. (2014). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru). *Jurnal Wacana*, 16(4), 171-178.
- Al Hafis, R. I. (2018). Pembangunan Daerah Perbatasan Yang Terabaikan: Kajian Perbatasan Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis–Selat Malaka. *Gema Publica*, 3(2), 111-119.
- Al Hafis, R. I., Warsono, H., Larasati, E., & Purnaweni, H. (2021). The paradox of collaborative governance in leprosy rehabilitation in Central Java. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 3(17), 55-67.
- Al Hafis, R. I., Wardana, D., Setiawati, S., & Putra, A. I. (2024). Proses Collaborative Governance untuk Mengurangi Dampak Abrasi. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 521-529.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.

- Zubaidah, E. (2018). Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. In Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran.
- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., Hidayati, M., & Lubis, E. F. (2022, March). The Factors Influencing the Community to Use E-Service in Pekanbaru City, Indonesia. In International Conference on Public Organization (ICONPO 2021) (pp. 310-318). Atlantis Press.
- Zubaidah, E. (2016). MANAJEMEN PANTI ASUHAN DALAM PERSPEKTIF HENRI FAYOL:(STUDY KASUS PANTI ASUHAN USMAN BIN AFFAN). VALUTA, 2(1), 130-139.
- Zubaidah, E., Monalisa, M., Rusadi, S., & Handoko, T. (2024). E-Readiness Analysis to Accelerate Transformation Towards E-Government in Regional Government in Indonesia. Jurnal Bina Praja, 16(1), 37-53.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Pulungan, B. I. (2022). Political Interaction Strategy Corporate Social Responsibility of PT Riau Andalan Pulp and Paper in Riau Province, Indonesia. International Journal of Sustainable Development & Planning, 17(8).
- Wedayanti, M. D., & Susanti, H. (2019). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (CBT) Menggunakan Kontribusi Corporate Social Responsibility (CSR) di Pekanbaru Provinsi Riau. WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi, 5(2), 32-37.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Juliana, S. (2021, January). Implementation of Corporate Social Responsibility in PT. Riau Andalan Pulp and Paper in Pelalawan District, Riau Province. In INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia (p. 71). European Alliance for Innovation.
- Wedayanti, M. D., & Zulkifli, Z. (2015). Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 1(1), 52-72.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 5(2), 198-205.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial, 9(2), 88-99.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 5(2), 156-163.
- Lubis, E. F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (Pnpm Mpd)(Studi Kasus: Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman). PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 1(2), 304-317.
- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM PENYET CINDELARAS BAGAN BATU KABUPATEN ROKAN HILIR. PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis, 7(1), 1-9.
- Lubis, E. E. F. (2024). PELATIHAN PEMBUATAN SABUN CUCI PIRING UNTUK MENINGKATKAN TAMBAHAN PENDAPATAN PADA IBU-IBU KELOMPOK MELATI PUTIH DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA

- PEKANBARU. Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO), 1(1), 120-126.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Diri Sendiri Terhadap Sikap Wirausaha Pada Usaha Makanan Tradisional Di Desa Palung Raya Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 179-191.
- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menangulangi Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1-18.
- TARMIZI, A., KURNIAWAN, A., ADERISKA, M., & AFRIZAL, T. (2022). Analysis of Quality Electronic Identity Card Service in Sub-District West Meral of Karimun District, Riau Islands (Integrated Sub-District Administration Service Model "Paten"). *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World*, 6, 62-72.
- Tarmizi, A., & Kurniawan, A. (2017). Model Administrasi Pribumi Masyarakat Adat Melayu Petalangan di Desa Sialang Godang Kabupaten Pelalawan Riau. In *Seminar Nasional "Mitigasi dan Strategi Adaptasi Dampak Perubahan Iklim di Indonesia* (pp. 165-177).
- Yusa, A. T., Andry, H., & Kurniawan, A. (2016). Restorasi Paradigma KUD:" Pendekatan Teori Organisasi Dalam Merebut Peluang MEA".