



Implementasi Sistem Antrian *Online* Berbasis Aplikasi *Mobile* JKN pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo

Sri Mulyanti^{1*}, Anna Probowati², Wakhdan³

^{1,2,3}STIE Rajawali Purworejo, Indonesia

Alamat: Jl. Gajah Mada No.KM. 7, Dukuh, Dukuhrejo, Kec. Bayan, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah 54224

Abstract. In accordance with Law No. 40 of 2004 concerning the National Social Security System and Law No. 24 of 2011 concerning the Social Security Administering Body, the government provides basic guarantees for all Indonesian people, namely health insurance, work accident insurance, death and pension insurance, and old age allowance. In the current development of information technology which leads to mobile application users, BPJS Health makes JKN-KIS (National Health Insurance-Healthy Indonesia Card) services easier. This application utilizes information technology which can be downloaded via the Mobile JKN application on Google Playstore or Apps Store. The aim of Mobile JKN is that people can enjoy services quickly. This research focuses on the person in charge and outpatient registration officers at the Dadirejo Health Center who provide outpatient registration services to BPJS Health participating patients as well as BPJS Health participating patients who have the Mobile JKN application who carry out outpatient registration at the Dadirejo Health Center. Respondents consisted of Dadirejo Community Health Center employees and outpatients. Data was collected through a direct interview process with respondents using an interview guide, direct observation of the activities of Dadirejo Health Center registration officers and patients as well as documentation studies of related documents. The results of the interviews show that the target has been achieved every month, but the level of effectiveness is still an average of 49% of the total number of visits. The obstacles faced by patients are due to the lack of supporting facilities and infrastructure at community health centers which are still inadequate.

Keywords: Online Queuing System, Services Marketing, JKN Mobile Application, Outpatients and BPJS Health Participants.

Abstrak. Sesuai dengan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang No.24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, pemerintah memberikan jaminan dasar bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, kematian, jaminan pensiun, dan tunjangan hari tua. Pada perkembangan teknologi informasi saat ini yang mengarah ke pengguna mobile application, BPJS Kesehatan mempermudah pelayanan JKN-KIS (Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat). Aplikasi ini memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diunduh melalui aplikasi Mobile JKN di Google Playstore atau Apps Store. Tujuan adanya Mobile JKN yaitu masyarakat dapat menikmati layanan dengan cepat. Penelitian ini mengarah kepada penanggung jawab dan petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Dadirejo yang memberikan pelayanan pendaftaran rawat jalan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan serta pasien peserta BPJS Kesehatan yang memiliki aplikasi Mobile JKN yang melakukan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Dadirejo. Responden terdiri dari pegawai Puskesmas Dadirejo dan pasien rawat jalan. Data dikumpulkan melalui proses wawancara langsung dengan para responden menggunakan panduan wawancara, observasi langsung terhadap aktivitas-aktivitas para petugas pendaftaran dan pasien Puskesmas Dadirejo serta studi dokumentasi atas dokumen-dokumen terkait. Hasil dari wawancara menunjukkan bahwa target sudah tercapai setiap bulannya akan tetapi tingkat efektivitasnya masih rata-rata sebesar 49% dari jumlah total kunjungan. Kendala yang dihadapi pasien adalah karena masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung di puskesmas masih belum memadai.

Kata kunci: Sistem Antrian *Online*, Pemasaran Jasa, Aplikasi *Mobile* JKN, Pasien Rawat jalan dan Peserta BPJS Kesehatan

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi sudah merambah ke berbagai sektor termasuk sektor kesehatan. Hal ini berpotensi untuk mengubah wajah layanan kesehatan di seluruh dunia. Peran teknologi dalam dunia kesehatan termasuk hal yang sangat penting terutama dalam meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan kesehatan (Mustika,2015). Perkembangan teknologi saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam segala aspek kehidupan. Dengan adanya teknologi yang semakin berkembang lebih mempermudah pengguna untuk menggunakan sistem informasi. Perkembangan teknologi yang telah terjadi menunjukkan bahwa teknologi informasi saat ini bukan menjadi tuntutan lagi bagi perusahaan atau organisasi, melainkan sudah menjadi kebutuhan untuk menunjukan entitas kerja perusahaan atau organisasi (Antasari & Yaniartha, 2015).

Pesatnya teknologi saat ini tidak bisa dipungkiri lagi. Berbagai inovasi terus dikembangkan berkat hadirnya teknologi. Perkembangan teknologi ini diterapkan pada berbagai bidang di masyarakat termasuk di bidang kesehatan. Pemerintah memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat dalam bentuk program BPJS Kesehatan, dimana BPJS kesehatan ini merupakan penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan yang merupakan salah satu dari lima program dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. BPJS Kesehatan yang sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero), tetapi sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014. Mobile application yang banyak digunakan seperti media sosial telah mencapai 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari jumlah populasi masyarakat Indonesia (Humas BPJS Kesehatan, 2017).

Sistem informasi yang baik dapat mendukung alur kerja klinis dengan berbagai cara yang akan memberikan kontribusi untuk perawatan pasien yang lebih baik. Sistem informasi mempunyai 3 peranan penting dalam mendukung proses pelayanan kesehatan, yaitu: mendukung proses dan operasi pelayanan kesehatan, mendukung pengambilan keputusan staf dan manajemen serta mendukung berbagai strategi untuk keunggulan kompetitif (Hariana, 2013). Sehingga dengan kemajuan teknologi, sistem informasi kesehatan yang awalnya dilakukan manual dari kegiatan administratif dikantor cabang

beralih ke bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan, dalam bentuk aplikasi.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), BPJS Kesehatan meluncurkan sebuah aplikasi yaitu Mobile JKN yang merupakan transformasi digital model bisnis yg dibuat oleh BPJS Kesehatan sejak November tahun 2017 (Humas BPJS Kesehatan, 2017).

Sebagai alat pendaftaran peserta aplikasi ini berfungsi untuk registrasi maupun perubahan data peserta JKN. Dengan asumsi akan dicapainya Universal Health Coverage di Indonesia pada tahun 2019. Sejak beroperasinya Program Jaminan Kesehatan Nasional pada tanggal 1 Januari 2014 pemerintah memiliki target pencapaian kepesertaan semesta jaminan kesehatan (Universal Health Coverage) pada tahun 2019. Sesuai dengan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang No.24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, pemerintah memberikan jaminan dasar bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, kematian, jaminan pensiun, dan tunjangan hari tua. Jaminan yang dimaksud akan dibiaya oleh perseorangan, pemberi kerja, dan/atau pemerintah (RI, 2013).

Pada perkembangan teknologi informasi saat ini yang mengarah ke pengguna mobile application, BPJS Kesehatan mempermudah pelayanan JKN-KIS (Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat). Aplikasi ini memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diunduh melalui aplikasi Mobile JKN di Google Playstore atau Apps Store. Tujuan adanya Mobile JKN yaitu masyarakat dapat menikmati layanan dengan cepat. Aplikasi ini dapat digunakan dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (self service). Aplikasi ini dapat dioperasikan melalui smartphone. Aplikasi Mobile JKN berisi banyak fitur yang berguna untuk peserta JKN-KIS. Salah satu fitur yang disediakan oleh Mobile JKN yaitu peserta dapat mendapatkan informasi seperti Info JKN, lokasi faskes, skrining riwayat kesehatan, ubah data peserta, maupun pengaduan keluhan. Kemudian dalam Mobile JKN ini, peserta BPJS Kesehatan mudah mengetahui informasi tagihan. Mobile JKN terdapat pula e-ID kartu peserta sehingga peserta lebih efisien dengan menggunakan kartu e-ID dibandingkan dengan kartu kepesertaan seperti biasa.

BPJS Kesehatan juga tidak luput dalam memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut. Dalam rangka meningkatkan pelayanan dan kemudahan kepada Peserta JKN KIS, maka BPJS Kesehatan sebagai Badan Hukum Publik yang mengelola program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tanggal 17 Juli 2017 telah launching aplikasi berbasis online yang dapat diunduh oleh masyarakat baik yang sudah ataupun belum

menjadi peserta JKN KIS melalui app store dan google play. Aplikasi ini bernama Mobile JKN yang memiliki fitur-fitur untuk mempermudah dan memberi manfaat bagi peserta antara lain : fitur informasi status kepesertaan, fitur perubahan data peserta (ubah nomor hp,alamat,faskes,fitur tampilan kartu peserta (kis digital), fitur history riwayat pelayanan kesehatan yang dilakukan faskes, fitur skirining kesehatan, fitur pendaftaran pelayanan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) terdaftar yang sudah terintegrasi dengan aplikasi antrian faskes, fitur pengaduan dan keluhan secara tertulis dan via telepon dan fitur informasi JKN.

Dalam perkembangannya, BPJS kesehatan juga meningkatkan fitur – fitur yang ada dalam aplikasi mobile JKN. Fitur yang dikembangkan yaitu sistem antrian online baik bagi Fasilitas Kesehatan (FASKES) maupun bagi peserta. Untuk FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama), BPJS kesehatan telah menyiapkan aplikasi antrian online yang dapat digunakan oleh FASKES untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan pendaftaran secara online bagi pasien peserta BPJS kesehatan yang akan mengakses pelayanan di FKTP. Untuk dapat menggunakan aplikasi tersebut maka FASKES terlebih dahulu harus mempersiapkan sarana dan prasarana yang akan digunakan untuk implementasi sistem tersebut.

Adapun rumusan masalah penelitian yaitu: Bagaimana prosedur pelayanan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan yang dilakukan di UPT Puskesmas Dadirejo, Bagaimana implementasi sistem antrian online pada pelayanan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo dapat dilakukan, Bagaimana kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem antrian online pada pelayanan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo dan Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala pada implementasi sistem antrian online pada pelayanan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo.

2. KAJIAN TEORITIS

Implementasi Sistem Antrian Online

Pengertian

Implementasi adalah menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu untuk menimbulkan dampak terhadap sesuatu (Riant Nugroho D, 2006: 119). Akan tetapi, pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal

tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat (Solichin Abdul W. 2008: 183).

Skema Sistem Antrian Online

Sebuah sistem antrian adalah suatu himpunan pengantri, pelayan dan suatu antrian yang mengatur kedatangan pengantri dan pemrosesan masalahnya. (R.Mubarok 2021: 114).Pengantri yang tiba dapat bersifat tetap atau tidak tetap untuk memperoleh pelayanan. Apabila pengantri yang tiba dapat langsung masuk kedalam sistem pelayanan maka pengantri tersebut langsung dilayani,sebaliknya jika harus menunggu maka mereka harus mengantri hingga tiba waktu pelayanan.

Permodelan Aplikasi Antrian Online

Ada 4 model struktur antrian dasar yang umum dalam seluruh sistem Antrian, (Andi F, 2021: 73)

- a. *Single Channel – Single Phase*
- b. *Single Channel – Multi Phase*
- c. *Multi Channel – Single Phase*
- d. *Multi Channel – Multi Phase*

Aplikasi Mobile JKN

Pengertian Aplikasi Mobile JKN

Mobile JKN adalah aplikasi yang diluncurkan BPJS Kesehatan untuk memudahkan akses masyarakat pengguna Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).Saat ini BPJS kesehatan menerapkan satu transformasi digital dalam bentuk aplikasi *mobile* JKN. Awalnya seluruh administrasi dilaksanakan di kantor, namun pada saat ini telah diubah menjadi bentuk aplikasi yang bisa diakses oleh siapapun, dimanapun, dan kapanpun tanpa atas batasan (BPJS Kesehatan, 2017). Aplikasi ini dicetuskan dan diresmikan oleh Fachmi Idris selaku Direktur Utama BPJS Kesehatan dan pada saat peresmianya dihadiri oleh Menteri Komunikasi dan Informasi RI RU diantara pada tanggal 16 November 2017 di Jakarta. Aplikasi ini sangat membantu masyarakat dalam mengakses BPJS kesehatan dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran dan perubahan data. Aplikasi ini juga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan data peserta keluarga dan bisa langsung menyampaikan keluhan yang dirasakan (BPJS Kesehatan, 2017).

Menurut *Mobile Marketing Association* (2018) bahwa “*Mobile application* adalah sebuah perangkat lunak yang berjalan pada perangkat *mobile* Seperti *gadget*”. Sementara menurut Hana (Ratna 2018) *Mobile application* adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan seseorang melakukan mobilitas dengan menggunakan PDA (*Personal, Digital, Assistant*), telepon seluler atau handpone. *Mobile application* memudahkan seseorang melakukan berbagai macam aktifitas mulai hiburan, belajar, mengerjakan pekerjaan kantor, berbisnis dan lain sebagainya.

Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN

Dalam tujuan pencapai pelayanan yang efektif yang dapat menjadi sebuah tolak ukur kualitasnya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Manfaat Fitur Aplikasi Mobile JKN

Fasilitas yang diberikan aplikasi mobile JKN, tidak berbeda dengan pelayanan manual di kantor pelayanan maupun fasilitas kesehatan. Manfaat penggunaan mobile JKN dilansir dari BPJS Kesehatan (Rustamji, 2019: 67), yakni:

- a. Menampilkan informasi peserta dan anggota keluarga.
- b. Mengubah nomor telepon, alamat email yang terdaftar, perubahan alamat surat yang terdaftar, pindah fasilitas kesehatan tingkat pertama, mudahnya pindah kelas rawat.
- c. Menampilkan kartu JKN dalam bentuk digital dan dapat digunakan saat menggunakan pelayanan kesehatan.
- d. Calon peserta dapat melakukan pendaftaran peserta (PBPU) dengan memasukan nomor KTP elektronik, dan mendapatkan email nomor virtual akses.
- e. Mudahnya menampilkan tagihan iuran peserta PBPU.
- f. Mudahnya pembayaran via mobile sesuai channel pembayaran yang dipilih.
- g. Menampilkan riwayat pembayaran iuran, via mobile.
- h. Menampilkan nomor akun vertical peserta.
- i. Menampilkan catatan pelayanan peserta.
- j. Pendaftaran pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.
- k. Mudahnya melakukan deteksi dini penyakit melalui skrinning riwayat kesehatan.
- l. Memperoleh informasi seputar program JKN, seperti: syarat dan ketentuan pendaftaran, hak dan kewajiban, sanksi dan manfaat program JKN.
- m. Mengetahui alamat dan lokasi kantor BPJS Kesehatan, Fasilitas

- n. Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) terdekat peserta.
- o. Menyampaikan permintaan informasi atau pengaduan tertulis dengan menghubungi BPJS Kesehatan Care center 1500 400.

Kemudahan Menggunakan Aplikasi Mobile JKN

Keuntungan utama adanya aplikasi mobile JKN, masyarakat tidak perlu menunjukkan fisik dari kartu BPJS Kesehatan atau kartu KIS ketika berobat. Dikutip dari situs web resmi BPJS Kesehatan (bpjs-kesehatan.go.id), aplikasi tersebut memiliki keuntungan (Rustamji,2019: 67) yaitu:

- a. Mendaftar dan mengubah data kepesertaan
- b. Mengetahui informasi data diri peserta dan keluarga.
- c. Mengetahui informasi tagihan dna pembayaran iuran
- d. Mendapat pelayanan di fasilitas kesehatan
- e. Memberikan informasi seputaran JKN (Rustamji, 2019).

Cara Pendaftaran Mobile JKN

Untuk mendapatkan pelayanan melalui aplikasi *Mobile* JKN yang perlu dipersiapkan adalah mengunduh aplikasi *Mobile* JKN melalui Play Store atau App Store, kemudian siapkan data diri seperti KTP dan fisik kartu BPJS Kesehatan atau JKN. Tata cara pendaftaran *Mobile* JKN (Rustamji,2019: 67) yaitu :

- a. Masukkan nomor kartu BPJS atau JKN.
- b. Masukkan nomor KTP / NIK.
- c. Masukkan tanggal kelahiran.
- d. Masukkan identitas keluarga.
- e. Masukkan nomor ponsel aktif.
- f. Masukkan password yang digunakan untuk mengakses mobile JKN.
- g. Masukkan alamat email aktif : setelah semua selesai, konfirmasi pendaftaran aktif akan dikirimkan melalui email.Dan mobile JKN sudah dapat digunakan untuk berobat (Rustamji, 2019).

Data pendukung pendaftaran *mobile* JKN

Untuk melakukan pendaftaran pada aplikasi *mobile* JKN,peserta harus mempersiapkan data pendukungnya (Rustamji,2019:67) yaitu :

- a. Fotokopi Kartu Keluarga atau Kartu Keluarga yang asli.

- b. Nomor telepon atau nomor *handphone* peserta yang masih aktif.
- c. Alamat email peserta yang aktif.

Pelayanan Pasien Rawat Jalan

Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas Pelayanan adalah mutu pelayanann yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarekan standar prosedur pelayanan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dimensi Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman (2005) tujuh dimensi kualitas pelayanan/jasa diantaranya adalah:

- a. *Efficiency*
- b. *Realibility (Kehandalan)*
- c. *Fulfillment (pemenuhan)*
- d. *Privacy (kerahasiaan)*
- e. *Responsivisness (Ketanggapan)*

Pelayanan Rawat Jalan

Menurut Permenkes No. 269/MenKes/Per/III/2008 yang dimaksud dengan pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi. Rawat jalan adalah pelayanan keperawatan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik tanpa tinggal di ruang rawat inap pada sarana kesehatan puskesmas. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu dari 6 (enam) program pokok di Puskesmas.

Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama

Menurut Kemenkes RI (Buku Pegangan Sosialisasi JKN dan SJSN,2013) Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan pasal 50 menyatakan bahwa pelaksanaan kesehatan rawat jalan tingkat pertama harus memiliki fungsi pelayanan kesehatan yang komprehensif, berupa pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, pelayanan kebidanan dan pelayanan kesehatan gawat darurat. Termasuk di

dalamnya adalah pelayanan penunjang yang meliputi pemeriksaan laboratorium sederhana dan pelayanan farmasi.

Peserta BPJS Kesehatan

Pengertian Peserta

Pasal 14 UU BPJS menyatakan bahwa seluruh warga Indonesia wajib mendaftarkan dirinya untuk menjadi anggota BPJS. Warga asing yang telah bekerja selama 6 bulan di Indonesia juga wajib mendaftarkan dirinya. Peserta BPJS wajib membayar iuran yang jumlahnya telah ditentukan dan untuk masyarakat miskin akan dibantu pemerintah dalam membayar iuran bulanan lewat program bantuan iuran (RUU Nomor 24 tahun 2011).

BPJS merupakan badan hukum yang dibuat untuk menjalankan program jaminan kesehatan demi meningkatkan derajat kesehatan yang ada di Indonesia dan telah diatur dalam UU No.24 tahun 2011 (RUU Nomor 24 tahun 2011).

Pengertian BPJS

BPJS kesehatan adalah badan yang menyelenggarakan program untuk menjamin kesehatan masyarakat dan salah satu bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional. SJSN terdapat 4 bagian lagi, diantaranya Jaminan Kecelakaan, Jaminan Kesehatan, Jaminan Pensiunan, Jaminan Hari tua, dan Jaminan Kematian. Hal ini telah diatur didalam UU No.40 tahun 2004 yang mengatur SJSN (Wikipedia, 2020).

Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor Tahun 2014 menyatakan bahwa, Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disebut BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan (BPJS Kesehatan, 2014).

Tujuan BPJS

Program BPJS ini dilaksanakan demi merealisasikan dan terlaksanakannya pemberian jaminan kesehatan yang layak bagi seluruh masyarakat di Indonesia. BPJS akan berkoordinasi dengan presiden dan akan bertanggung jawab kepada presiden. BPJS

memiliki kantor disetiap daerah yang tersebar di seluruh Provinsi serta kabupaten kota yang ada di Indonesia (Info BPJS Kesehatan, 2018).

Prinsip BPJS

BPJS Kesehatan memiliki beberapa prinsip dalam menjalankan sistem kesehatan nasional, diantaranya:

- a. Gotong Royong
- b. Keuntungan
- c. Transparan
- d. Hati-hati
- e. Akuntabilitas
- f. Portabilitas
- g. Mewajibkan masyarakat menjadi anggota
- h. Dana amanat
- i. Hasil pengelolaan
- j. Dana yang didapatkan digunakan untuk mengembangkan program dan demi kepentingan Bersama (Info BPJS Kesehatan 2018).

Jenis BPJS

BPJS dibagi menjadi 2 yang diatur didalam UU no.24 tahun 2011, yaitu :

- a. BPJS Kesehatan
- b. BPJS Ketenagakerjaan

Tarif BPJS

Pemerintah telah membuat tarif standar pembayaran BPJS yang telah dirembukkan dengan asosiasi fasilitas kesehatan yang ada dipusat dan didaerah.Hal ini diatur dalam UU nomor 24 tahun 2011 pasal 11.Tarif iuran BPJS disesuaikan dengan kondisi wilayah yang beragam demi mendapatkan fasilitas kesehatan yang maksimal dan efektif (RUU Nomor 24 tahun 2011).

3. METODE PENELITIAN

Kegiatan ini dilaksanakan di Puskesmas Dadirejo Jl. Yogyakarta KM. 18 Dadirejo, Bagelen Purworejo, tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) pada bulan Agustus 2022 hingga Desember 2022. Pada tahap persiapan dilakukan perencanaan kegiatan agar kegiatan berjalan lancar dan sesuai dengan target. Kegiatan ini melakukan tinjauan implementasi pendaftaran online rawat jalan berbasis aplikasi *mobil* JKN dilihat dari aspek sederhana, partisipatif, berkelanjutan, akuntabel, transparansi, dan keadilan kepada sasaran kegiatan. Hasilnya diharapkan dapat digunakan oleh petugas rekam medis bagian pendaftaran untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran online pasien rawat jalan, menambah pengetahuan masyarakat tentang rekam medis di bidang pendaftaran online pasien rawat jalan melalui aplikasi *mobil* JKN. Sasaran kegiatan ini yaitu petugas rekam medis, pasien pendaftar online dan pasien pendaftar offline. Dilakukan pengambilan sampel yaitu 3 petugas pendaftaran yang berhubungan langsung dengan pasien, pasien pendaftaran online dan dokter. Pada sampel pendaftaran online tersebut jumlah kunjungan pasien per hari tidak lebih dari 20 pasien yang mendaftar. Kriteria petugas yaitu sudah bekerja minimal selama 1 tahun, petugas menguasai bidang pendaftaran, petugas bersedia menjadi responden. Kriteria pasien yaitu pasien pendaftaran online, berusia 17-40 tahun, berdomisili di Bagelen, bersedia menjadi responden. Tinjauan implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan berbasis aplikasi *mobil* JKN dilihat dari aspek sederhana yaitu alur dalam pendaftaran online ini mudah atau dapat dimengerti oleh pasien. Aspek partisipatif yaitu bagaimana antusias pasien dalam melakukan pendaftaran secara online. Aspek akuntabel yaitu kepastian bahwa pasien yang mendaftar secara online akan segera dilayani oleh petugas. Aspek berkelanjutan yaitu pendaftaran online ini akan dilakukan suatu perubahan atau inovasi. Aspek transparansi yaitu keterbukaan tampilan aplikasi *mobil* JKN yang terdapat pilihan tujuan pemeriksaan, serta format identitas pasien. Aspek keadilan pelayanan yaitu apakah pendaftaran online dapat dilakukan oleh pasien baru. Observasi pada kegiatan ini dengan melakukan pengamatan langsung di tempat pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas. Wawancara terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang tersusun sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data. Dokumentasi kegiatan dilakukan untuk laporan. Triangulasi sumber yaitu penanggung jawab unit kerja rekam medis sebagai penanggung jawab atas penerapan pendaftaran online berbasis aplikasi *mobil* JKN di Puskesmas Dadirejo. Tolok ukur dalam menentukan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online merujuk pada Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, yaitu sederhana, partisipasi, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Kunjungan Pasien BPJS Offline Dan Online, Target, Realisasi Tingkat Efektivitas Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Dadirejo Tahun 2020 S/D 2022

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien Bpjs Offline Dan Online Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Dadirejo Tahun 2020 S/D 2022

NO	BULAN PELAYANAN	OFFLINE			ONLINE		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022
1	JANUARI	483	279	829	0	0	0
2	FEBRUARI	511	247	622	0	0	0
3	MARET	451	338	563	0	0	0
4	APRIL	294	335	477	0	0	0
5	MEI	237	325	593	0	0	0
6	JUNI	294	331	774	0	0	0
7	JULI	349	228	721	0	0	0
8	AGUSTUS	349	223	764	0	0	13
9	SEPTEMBER	470	313	681	0	0	200
10	OKTOBER	310	329	689	0	0	175
11	NOVEMBER	306	430	734	0	0	264
12	DESEMBER	294	442	723	0	0	359

Sumber : Profil Kesehatan Puskesmas Dadirejo Tahun 2022

Berdasarkan data kunjungan pasien BPJS *offline* dan *Online* pada pelayanan pendaftaran rawat jalan puskesmas Dadirejo tahun 2020 s/d 2022 diperoleh hasil bahwa pendaftaran secara *online* baru dimulai pada akhir bulan Agustus tahun 2022 dengan target pasien *online* 25% dari jumlah total kunjungan pasien BPJS pada setiap bulannya. Pendaftaran secara *online* baru mulai efektif dilakukan pada bulan September tahun 2022 dengan capaian rata-ratanya sebesar 100%. Hal ini berarti target sudah tercapai setiap bulannya akan tetapi tingkat efektivitasnya masih rata-rata sebesar 49% dari jumlah total kunjungan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran rawat jalan puskesmas Dadirejo belum semua dilakukan secara *online*.

Tabel 2. Target Dan Realisasi Kunjungan Pasien Bpjs Offline Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Dadirejo Tahun 2020/2022

Tahun	Target	Realisasi	Persen(%)
2020	170,25	117,4743	0,7%
2021	172,25	101,5965	0,6%
2022	183,5	143,8692	0,8%

Sumber : Profil Kesehatan Puskesmas Dadirejo Tahun 2022

Diketahui bahwa kunjungan pasien BPJS offline pada pelayanan pendaftaran rawat jalan puskesmas Dadirejo tahun 2020/2022 telah mencapai target yang telah ditentukan. Target kunjungan pasien pada tahun 2020 sebanyak 170,25 dengan realisasi kunjungan sebanyak 117,4743. Pada tahun 2021 target kunjungan sebanyak 172,25 dengan realisasi kunjungan sebanyak 101,5965 dan untuk tahun 2022 target kunjungan sebanyak 183,5 dengan realisasi kunjungan 143,8692. Dari tahun 2020 sampai 2021 mengalami penurunan dan tahun 2021 sampai 2022 mengalami kenaikan.

Tabel 3. Target Kunjungan Pasien Bpjs Online Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Dadi Rejo Tahun 2020/2022

Tahun	Target	Realisasi	Persen(%)
2020	0	0	0
2021	0	0	0
2022	180,75	198,6169	1,10%

Sumber : Profil Kesehatan Puskesmas Dadirejo Tahun 2022

Diketahui bahwa kunjungan pasien BPJS *online* pada pelayanan pendaftaran rawat jalan puskesmas Dadirejo tahun 2020/2022 telah mencapai target pada tahun 2022 karena pendaftaran secara online baru dilakukan pada akhir bulan Agustus 2022.

Sistem Antrian Pendaftaran Rawat Jalan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo.

Peneliti melakukan wawancara dengan Dokter Kurbyanto selaku penanggung jawab Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) dimana pendaftaran menjadi bagian di dalamnya, sebagai narasumber terkait sistem antrian pendaftaran rawat jalan pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Dadirejo, dan Dokter Kurbyanto menyampaikan bahwa :

“Sistem antrian rawat jalan bagi pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Dadirejo, adalah ketika pasien datang kemudian melakukan pendaftaran rawat jalan, maka akan diberikan nomor antrian oleh petugas pendaftaran sesuai dengan urutan kedatangan

dan poli yang dituju, kemudian pasien dipersilahkan duduk di ruang tunggu, menunggu panggilan dari poli tujuan”.(Wawancara, 23 Agustus 2022).

Sejalan dengan yang di sampaikan oleh Dokter Kurbyanto, Rizka Susilawardani selaku Perেকam Medis dan petugas pendaftaran rawat jalan mengatakan bahwa :

“Antrian bagi pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan sama dengan pasien umum. Pasien yang datang dan melakukan pendaftaran rawat jalan akan saya berikan nomor antrian pada berkas rekam medisnya, sesuai urutan waktu kedatangan pasien dan poli yang dituju, kemudian pasien saya persilahkan untuk duduk di ruang tunggu, menunggu panggilan dari poli tujuan”.(Wawancara, 07 September 2022)

Sedangkan menurut Nurrofiqoh selaku petugas pendaftaran rawat jalan menyatakan:

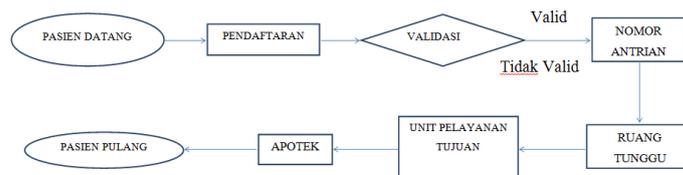
“Pasien yang datang kemudian mendaftar untuk periksa rawat jalan, maka akan saya tanyakan poli tujuannya kemudian saya meminta identitas pasien yang bersangkutan, lalu saya akan mengambil rekam medis pasien tersebut dan memberikan nomor antrian pada berkas rekam medisnya. Kemudian pasien saya minta duduk terlebih dahulu untuk menunggu panggilan dari poli tujuan pasien tersebut”. (Wawancara, 16 September 2022).

Menurut NA dan TA selaku pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan mengatakan:

“Saya datang ke Puskesmas Dadirejo untuk periksa rawat jalan. Pada saat melakukan pendaftaran, petugas pendaftaran menanyakan poli tujuan, identitas dan kartu BPJS Kesehatan saya. Setelah itu petugas pendaftaran memberikan nomor antrian kepada saya dan meminta saya untuk duduk di ruang tunggu, menunggu panggilan dari poli yang saya tuju”.

Dari hasil wawancara dengan narasumber tersebut diketahui pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Dadirejo masih dilakukan secara manual. Pasien akan diberikan nomor antrian sesuai dengan urutan waktu kedatangan pasien tersebut.

Sistem Antrian Pendaftaran Rawat Jalan Pasien Peserta BPJS Kesehatan yang dilakukan di UPT Puskesmas Dadirejo digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Alur Sistem Antrian Pendaftaran Rawat Jalan

Sumber : Profil Kesehatan UPT Puskesmas Dadirejo Tahun 2021

Tujuan Implementasi Sistem Antrian Online

Dokter Kurbyanto Menurut Dokter Kurbyanto, Rizka Susilawardani dan Nurrofiqoh menyampaikan :

“Tujuan dari implementasi sistem antrian online ini adalah memudahkan pasien untuk mengakses fasilitas pelayanan kesehatan baik tingkat pertama maupun tingkat lanjut, mempersingkat waktu tunggu di pendaftaran sehingga mengurangi kontak antara pasien dengan tenaga kesehatan maupun kontak antar pasien di fasilitas kesehatan pada saat terjadi pandemi Covid-19. Dengan adanya sistem antrian online diharapkan mampu mengurangi potensi penularan Covid-19 di fasilitas kesehatan”.

Implementasi Sistem Antrian Online Pada Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Yang Berbasis Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Dadirejo.

Peneliti juga melakukan wawancara untuk pertanyaan yang ke-3 terkait dengan implementasi sistem antrian online pada pendaftaran pasien rawat jalan yang berbasis Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Dadirejo, menurut Dokter Kurbyanto, beliau menyatakan :

“ Untuk implementasi sistem antrian online pada pendaftaran pasien rawat jalan yang berbasis Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Dadirejo belum dapat dilakukan secara maksimal, karena sarana dan prasarana pendukung di puskesmas masih belum memadai. Sistem antrian online sudah dilakukan, tetapi masih dengan cara yang sederhana, itupun tidak menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Masalahnya, selain sarana dan prasarana di puskesmas yang belum mendukung, juga karena pasien jarang yang memiliki Aplikasi Mobile JKN. Bila memiliki Aplikasi Mobile JKN juga belum bisa menggunakannya untuk melakukan pendaftaran secara online. Penggunaan Aplikasi Mobile JKN hanya baru sebatas untuk menunjukkan kartu BPJS digital saja. Antrian online dilakukan menggunakan *website* antrian Faskes, dengan petugas pendaftaran sebagai petugas entry”.

Untuk pertanyaan ke-3 tersebut, Rizka Susilawardani dan Nurrofiqoh selaku petugas pendaftaran menyampaikan bahwa :

“Implementasi sistem antrian online pada pendaftaran pasien rawat jalan yang berbasis Aplikasi Mobile JKN susah apabila akan diterapkan di Puskesmas Dadirejo. Kendala Sarana dan prasarana yang belum ada, karena peralatan pendukung yang dibutuhkan untuk implementasi sistem antrian online mahal, puskesmas belum mampu membeli perangkat yang dibutuhkan. Selain itu pasien jarang yang punya Aplikasi Mobile

JKN. Pasien yang memiliki aplikasi Mobile JKN juga belum paham cara menggunakan fitur – fitur yang ada dalam aplikasi Mobile JKN. Penggunaan aplikasi mobile JKN baru sebatas untuk menunjukkan kartu BPJS *digitalnya* saja. Belum lagi masalah jaringan internet. Letak geografis menjadi kendala untuk mendapatkan jaringan internet yang kuat dan stabil. Karena untuk membuka aplikasi dibutuhkan jaringan internet yang kuat dan stabil. Dengan adanya kendala – kendala tersebut, kami tetap melakukan antrian online dengan cara mendaftarkan pasien melalui *website* antrian faskes. *Entry* pendaftaran melalui *website* kami lakukan ketika pasien berkunjung ke puskesmas untuk periksa rawat jalan.

Wawancara dengan NA dan TA selaku pasien yang melakukan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Dadirejo mengatakan :

“Kami belum pernah melakukan pendaftaran secara online ketika akan berobat ke puskesmas, Kami memiliki aplikasi Mobile JKN tapi tidak pernah di gunakan untuk mendaftar periksa secara online. Aplikasi mobile JKN hanya untuk menunjukkan kartu BPJS *digital* disaat kami tidak membawa kartu BPJS manual. Kami juga susah mendapatkan jaringan internet karena tinggal di desa yang letak geografisnya diluar jangkauan jaringan internet. Pendaftaran kami lakukan dengan datang langsung ke puskesmas pada hari yang sama dengan waktu kami periksa”.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber yaitu Rizka Susilawardani dan Nurrofiqoh yang dilakukan pada tanggal 24 September 2022, diketahui bahwa sistem antrian online pada pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Dadirejo sudah dilakukan, meskipun belum *maksimal* dikarenakan sistem antrian yang digunakan masih sederhana melalui *website* antrian online yang di miliki oleh Fasilitas Kesehatan (FASKES) dalam hal ini Puskesmas Dadirejo dan *entry* antrian online dilakukan oleh petugas pendaftaran.

Kendala Dan Upaya Yang Dilakukan Dalam Implementasi Sistem Antrian Online Pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terkait dengan sistem antrian pada pendaftaran rawat jalan pasien peserta BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo, diketahui bahwa sistem antrian yang digunakan pada pendaftaran rawat jalan yang ada di UPT Puskesmas Dadirejo menggunakan sistem manual dan juga online. Sistem antrian pendaftaran dilakukan dengan 2 cara yaitu manual dan online, dikarenakan beberapa faktor diantaranya yaitu :

- a. Pasien yang berkunjung masih dalam batas normal (antara 30 – 40 pasien perhari), sehingga masih dapat dilayani dengan menggunakan sistem antrian secara manual.
- b. Kesulitan mendapatkan sinyal jaringan internet dikarenakan letak geografis masyarakat yang masuk dalam wilayah kerja UPT Puskesmas Dadirejo berada di wilayah pegunungan serta kurangnya pengetahuan tentang penggunaan dan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, sehingga membuat masyarakat lebih memilih pendaftaran secara manual dibandingkan pendaftaran secara online
- c. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung yang dimiliki oleh UPT Puskesmas Dadirejo sehingga belum mampu menggunakan sistem antrian online yang sesuai standar.
- d. Sistem antrian online yang digunakan pada pendaftaran rawat jalan dengan memanfaatkan *website* Antrian FASKES dan dilakukan oleh petugas pendaftaran di Puskesmas, bukan dari pasien peserta BPJS yang memiliki Aplikasi Mobile JKN.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan, yakni:

- a. Pendaftaran pasien rawat jalan melalui layanan inovasi aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Dadirejo merupakan peningkatan pelayanan dalam upaya pemberian kemudahan kepada pasien. Tujuan dari implementasi sistem antrian online ini adalah memudahkan pasien untuk mengakses fasilitas pelayanan kesehatan baik tingkat pertama maupun tingkat lanjut, mempersingkat waktu tunggu di pendaftaran sehingga mengurangi kontak antara pasien dengan tenaga kesehatan maupun kontak antar pasien di fasilitas kesehatan pada saat terjadi pandemi Covid-19. Dengan adanya sistem antrian online diharapkan mampu mengurangi potensi penularan Covid-19 di fasilitas kesehatan. Tetapi untuk implementasi sistem antrian online pada pendaftaran pasien rawat jalan yang berbasis Aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Dadirejo belum dapat dilakukan secara maksimal, karena sarana dan prasarana pendukung di puskesmas masih belum memadai.
- b. Pasien offline pada tahun 2020 sebanyak 170,25 dengan realisasi kunjungan sebanyak 117,4743. Pada tahun 2021 target kunjungan sebanyak 172,25 dengan realisasi kunjungan sebanyak 101,5965 dan untuk tahun 2022 target kunjungan sebanyak 183,5

dengan realisasi kunjungan 143,8692. Dari tahun 2020 sampai 2021 mengalami penurunan dan tahun 2021 sampai 2022 mengalami kenaikan.

- c. Sistem pelayanan pendaftaran rawat jalan puskesmas Dadirejo tahun 2020 s/d 2022 diperoleh hasil bahwa pendaftaran secara online baru dimulai pada akhir bulan Agustus tahun 2022 dengan target pasien online 25% dari jumlah total kunjungan pasien BPJS pada setiap bulannya. Pendaftaran secara online baru mulai efektif dilakukan pada bulan September tahun 2022 dengan capaian rata-ratanya sebesar 100%.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Menyederhanakan proses registrasi pendaftaran dan menu tampilan pada aplikasi *Mobile JKN* sehingga lebih memudahkan bagi penggunaannya.
- b. Pemberian edukasi kepada masyarakat tentang aplikasi *Moble JKN*, fungsi dan cara menggunakannya.

DAFTAR REFERENSI

- Bogdan, R., & Taylor, S. J. (2012). *Prosedur penelitian*. Dalam L. J. Moleong (Ed.), *Pendekatan kualitatif* (hal. xx-xx). Jakarta: Rineka Cipta.
- BPJS Kesehatan. (2016). *Ringkasan eksekutif pengelolaan program dan laporan keuangan jaminan sosial kesehatan*. BPJS Kesehatan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/b39df9ae7a30a5c7d4bd0f54d763b447.pdf>
- BPJS Kesehatan. (2017). *Laporan pengelolaan program dan laporan keuangan jaminan sosial kesehatan tahun 2017*. BPJS Kesehatan. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/5b8c446214547b3f6727a710cd62dae7.pdf>
- Herlinawati, B. L., & Revilia, D. (2021). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran online pada aplikasi mobile JKN. *Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78-84. <https://jurnal.payungnegeri.ac.id/index.php/healthcare/article/view/114>
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Mohan, D. R., & Kumar, K. S. (2011). A study on the satisfaction of patients with reference to hospital services. *ZENITH International Journal of Business Economics & Management Research*, 1(3), 15. <http://www.zenithresearch.org.in>

- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustika, M. (2015). Perkembangan teknologi informasi dalam aspek kesehatan. Diambil dari <http://merylmustika.web.ugm.ac.id/2015/04/14/perkembangan-teknologi-informasi-dalam-aspek-kesehatan/> (Diakses pada 8 Desember 2021).
- Nurmalasari, M., Temesvari, N. A., et al. (2019). Analisis sentimen terhadap opini masyarakat dalam penggunaan Mobile-JKN untuk pelayanan BPJS Kesehatan. <https://inohim.esaunggul.ac.id/index.php/INO/article/view/208> (Diakses pada 11 Desember 2021).
- Republik Indonesia. (2013a). *Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang jaminan kesehatan nasional*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2013b). *Peraturan Presiden Nomor 111 Tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang jaminan kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rustamaji, I. (2019). Manfaat aplikasi Mobile JKN-KIS, cara pendaftaran hingga kemudahan yang akan didapat pengguna. Diakses pada 6 Januari 2021. <https://www.tribunnewswiki.com/2019/11/01/manfaat-aplikasi-mobile-jkn-kis?page=all>
- RUU Nomor 24 Tahun 2011. (2011). Badan penyelenggara jaminan sosial. <https://m.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt4ee0b09735304/node/lt4d50fbec8b2ce/uu-no-24-tahun-2011-badan-penyelenggara-jaminan-sosial#!> (Diakses pada 9 Desember 2021).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional.
- Wahyuni, F. (2019). *Inovasi pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi melalui Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung*. Universitas Lampung.
- Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). Kualitas pelayanan e-government melalui aplikasi e-filing kantor pelayanan pajak Pratama Bandung Cibeunying terhadap kepuasan pengguna aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 11(2), 88-96. <https://doi.org/10.23969/jrbm.v11i2.721>
- Widiastuti, I. (2017). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat. *Publik Inspiration: Jurnal Administrasi*, 20(2). <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/view/801>
- Wijono, D. (2008). *Manajemen puskesmas: Kebijakan dan strategi*. Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga.