

Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang

Hanny Humaira Fatimah

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Negeri Padang

Email : hannybuska2817@gmail.com

Abstrak

Latar belakang penelitian ini adalah Aplikasi Mobile JKN saat ini masih terdapat permasalahan yang mana kurangnya sosialisasi dan kurangnya pemahaman pengguna Mobile JKN khususnya Masyarakat Kota Padang. Hal inilah yang mempengaruhi minat masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Dari awal diluncurkan Mobile JKN tanggal 15 November 2017, mengalami peningkatan tetapi masih banyak yang belum menggunakan dan mendaftar Mobile JKN nya. Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode deskriptif di BPJS Kesehatan Kota Padang. Data-data yang diperoleh dikumpulkan melalui proses wawancara dan observasi serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Padang sudah maksimal dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan Kota Padang, tetapi hanya dari masyarakat sendiri yang mau menerima atau tidak pembaharuan ini. Yang mana ini merupakan alternatif yang sangat bagus di keluarkan oleh BPJS Kesehatan untuk menghemat waktu peserta. Selanjutnya untuk pencapaian jumlah peserta Mobile JKN di Kota Padang belum Optimal karena masih kurangnya dan terbatasnya sosialisasi ke daerah-daerah terpencil dan juga jaringan yang menjadi akses penghambat dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN.

Kata Kunci : *Kebijakan, Implementasi Kebijakan, Mobile JKN.*

Abstract

The background to this research is that the Mobile JKN Application currently still has problems, namely a lack of socialization and a lack of understanding of Mobile JKN users, especially the people of Padang City. This is what influences people's interest in using the JKN Mobile Application. Since the launch of Mobile JKN on November 15 2017, there has been an increase but there are still many who have not used and registered for Mobile JKN. In this research, researchers used qualitative approach with descriptive methods at BPJS Health Padang City. The data obtained was collected through the process of interviews, observation and documentation. The results of the research show that the implementation of the use of the JKN Mobile Application in the Padang City BPJS Health has been optimally carried out by the Padang City Health BPJS, but only the people themselves are willing to accept this update or not. This is a very good alternative issued by BPJS Health to save participants' time. Furthermore, the achievement of the number of Mobile JKN participants in Padang City is not yet optimal due to the lack and limited outreach to remote areas and also the network which is an obstacle to access in using the Mobile JKN Application.

Keywords: Policy, Policy Implementation, Mobile JKN

PENDAHULUAN

Pada era terkini ini, pemakaian smartphone dan internet telah selaku perihal yang umum. Jumlah pengguna smartphone pada Indonesia diperkirakan menggapai 100 juta, memakai tren teknologi yang menunjuk ke aplikasi seluler, mirip media universal yang dipergunakan oleh lebih kurang 92 juta ataupun lebih kurang 32% dari populasi(Regu APJII, 2016). Tidak hanya kenaikan jumlah pengguna, BPJS Kesehatan mau menaikkan layanan administratif. Jumlah pengguna smartphone dan fitur lunak seluler pada Indonesia sangat besar, selaku dampaknya BPJS Kesehatan mau ikut dan dengan temuan baru pada wujud fitur lunak seluler bernama Mobile JKN, yang diluncurkan pada 15 November 2017. Mobile JKN maksudnya fitur lunak asal BPJS Kesehatan yang bertujuan buat mempermudah partisipan dalam menerima layanan administratif yang lebih dahulu dicoba pada kantor cabang BPJS Kesehatan dan kini dapat diakses secara online lewat aplikasi Mobile JKN dan dapat dipergunakan kapan saja dan di mana saja tanpa batas kala eksklusif(self- service)(BPJS Kesehatan, 2017).

Pemanfaatan aplikasi berbasis Mobile saat ini mulai diterapkan di Indonesia lewat media universal. salah satu lembaga yang telah mempraktikkan kegiatan Mobile yakni BPJS Kesehatan. Peraturan Direksi no 30 Tahun 2017 menimpa Implementasi aplikasi Mobile jaminan Kesehatan Nasional oleh Tubuh Penyelenggara jaminan Sosial Kesehatan. aplikasi Mobile JKN yakni temuan program teknologi baru yang mempermudah rakyat dalam mengurus administrasi tanpa wajib datang ke tempat kerja. Untuk mengenakan fitur lunak Mobile JKN, masyarakat cukup mengunduhnya pada Play Store ataupun App Store.

Keadaan dan syarat pemakaian Mobile JKN sangat instan dan partisipan dapat mengunduh aplikasinya lewat Google Play Store dan Apple Store. setelah mengunduh fitur lunak, proses pendaftaran dapat dicoba di menu yang ada dan partisipan yang sukses dapat menggunakan aneka berbagai fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Mobile JKN(BPJS Kesehatan, 2017). pada tahun peluncuran aplikasi Mobile JKN, terdapat kurang lebih 1. 000. 000 pengguna Android dan kurang lebih 2. 000 pengguna iOS(BPJS Kesehatan, 2017). pada tahun 2018, jumlah pengguna Mobile JKN terus meningkat, tercatat 2,4 juta rakyat Indonesia mengenakan fitur lunak Mobile JKN(Kt. Sutarya, 2019). Mengingat Mobile JKN sendiri yakni fitur lunak yang diluncurkan di tahun 2017, kurang dari 2 tahun, sudah adanya peningkatan, namun masih jauh dari jumlah pengguna smartphone ataupun aplikasi seluler yang lain.

BPJS Kesehatan berkomitmen melayani rakyat dengan sebaik- baiknya pada perihal pelayanan kesehatan dan pemberian informasi pada warga Indonesia. Pandemi Covid- 19 yang terjal pada seluruh negeri tercantum Indonesia memforsir BPJS Kesehatan buat membiasakan diri dengan model pelayanan baru yang betul- betul penekanan di protokol kesehatan tanpa kurangi mutu pelayanan yang telah berjalan dengan baik sepanjang ini(Kesehatan, 2020).

BPJS Kesehatan mengantarkan temuan pada pengembangan aplikasi mobile JKN yang menolong memudahkan pelayanan Kartu jaminan Kesehatan Nasional Indonesia yang sehat. Mobile JKN yakni salah satu metode lain sangat efisien yang dikala ini diterapkan BPJS Kesehatan buat senantiasa dapat melayani dalam keadaan tersebut. Perihal ini buat memencet laju penularan Covid- 19 pada area dinas kesehatan BPJS dan tempat kerja warga (Kesehatan, 2020).

BPJS Kesehatan meluncurkan fitur lunak mobile JKN(Humas, 2017). Mobile JKN berbasis Android merupakan fitur lunak yg butuh dicoba pengujian apakah fitur lunak tadi diterima oleh pengguna. Pengembangan fitur lunak BPJS Kesehatan Mobile yakni bentuk konkret dari komitmen BPJS Kesehatan dalam mengantarkan kemudahan akses dan

pelayanan yang maksimal untuk partisipan. Lewat fitur lunak ini, partisipan bias mengakses bermacam- macam kabar terpaut program jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan secara kilat dan instan, dimanapun dan kapanpun(Humas, 2017).

Mobile JKN terbuat biar rakyat dapat menikmati layanan dengan kilat. aplikasi ini dapat dipergunakan kapan saja, dimana saja, tanpa batasan waktu(self- service). temuan layanan yang dicoba oleh BPJS Kesehatan dibutuhkan dapat penuhi kepuasan pelanggan selaku partisipan BPJS Kesehatan. Kepuasan maksudnya perbandingan antara harapan dan kinerja yang mereka terima(Felita et angkatan laut(AL)., 2018). ada 3 aspek berarti yang silih terpaut pada pengukuran kepuasan pelanggan, ialah apa yang diukur terlebih dulu, apa tata cara pengukurannya, dan apa skala pengukurannya(Harfika& Abdullah, 2017).

Tingkatan pemakaian fitur lunak Mobile JKN pada cabang Padang masih terkategori rendah, perihal ini nampak dari jumlah partisipan, jumlah pengguna fitur lunak Mobile JKN lebih rendah dari sasaran yang diresmikan dari Juli 2022 hingga Desember 2022, ialah 119. 103 orang dan tersisa 5. 859 orang. Prestasi partisipan mengenakan fitur lunak Mobile JKN. Mobile JKN yakni aplikasi BPJS Kesehatan buat mempermudah akses untuk partisipan JKN- KIS, yang diawali jadi kegiatan administrasi pada cabang ataupun sarana kesehatan dan saat ini telah bertransformasi selaku aplikasi yang ramah publik dan ramah partisipan kapan saja, pada mana saja. Perihal inilah yang jadi tujuan penyusunan proyek ini buat memaksimalkan kenaikan aplikasi mobile JKN guna menaikkan pelayanan Tubuh Penyelenggara jaminan Sosial(BPJS) Kesehatan Cabang Padang.

Singkatnya, aplikasi ini butuh disempurnakan biar aplikasi ini memiliki sebagian guna, selaku dampaknya partisipan JKN dapat dengan instan dan kilat menerima pelayanan kesehatan, antara lain:

- Informasi Mengenai program JKN, di fitur ini kita belajar wacana metode mendaftar, metode membayar, sarana dan khasiat yang ada untuk partisipan JKN, dll.
- Info posisi sarana kesehatan, fitur ini berisi kabar posisi sarana kesehatan utama dan lanjutan
- Registrasi partisipan baru, fitur ini ada untuk calon partisipan bukan Penerima Upah(PBPU) ataupun partisipan mandiri yang belum jadi partisipan JKN.
- Layanan pendaftaran (antrian), fitur yg menolong partisipan mengantre tanpa wajib ke puskesmas ataupun rumah sakit
- Kartu partisipan berbentuk E- KIS digital, Apabila partisipan tidak memiliki kartu relatif memandang guna ini saja.
- Kartu Partisipan, berbentuk E- KIS digital Apabila partisipan tidak memiliki kartu, relatif memakai memandang fitur ini.
- Perubahan informasi partisipan, keahlian buat mengubah informasi partisipan semacam institusi kedokteran, email, angka ponsel, dll.
- Billing kabar, guna ini digunakan buat mengenali berapa tagihan BPJS Kesehatan yang wajib dibayar Health history screening, guna ini digunakan buat mengenali efek penyakit.

Tingkatan pemakaian fitur lunak Mobile JKN cabang Padang masih rendah, perihal ini nampak dari jumlah partisipan jumlah pengguna fitur lunak Mobile JKN dari Juli 2022 sampai dengan Desember 2022 ialah jumlah pengguna yang mengenakan Mobile aplikasi JKN Juli Jumlah partisipan yang mendaftar sebesar 109. 023, terus menjadi besar 2. 444 partisipan per Juli memakai skor 91, 54%, dan terus menjadi besar 2. 386 di Agustus memakai total 111. 409, memakai skor 93, 54%. di Agustus, sebaliknya September

kenaikan pemakaian aplikasi partisipan JKN mobile turun 1835 month- on- month jadi total 113244. hingga Desember, tingkatan penyelesaian ialah 95, 08%. Jumlah pengguna dari Juli hingga Desember yakni masih lebih rendah dari sasaran yang diresmikan ialah 119103, ialah sisa sasaran partisipan yang mengenakan aplikasi mobile JKN ialah 5. 859. Permasalahan yang ada di wilayah ini yakni banyak partisipan BPJS kesehatan yang tidak dapat mengakses sendiri fitur lunak tadi, apalagi sebagian informan melaporkan tidak mengenali apa itu fitur lunak mobile JKN, selaku dampaknya butuh dicoba riset ini buat mengenali siapa yang ketahui efektifitas layanan yang ditawarkan.. banyak rakyat yang tidak memiliki akses terhadap fitur lunak tadi apalagi terdapat yang tidak mengenali terdapatnya aplikasi Mobile JKN ini namun penekanan kajian ini yakni apakah pelayanan yang diberikan pada warga lewat aplikasi ini efisien dan buat mengenali apa yang dialami BPJS Kesehatan sepanjang ini. mempraktikkan batas aplikasi Mobile JKN.

METODE

Penelitian ini dilakukan di tempat kerja BPJS Kesehatan. Penentuan lokasi penelitian secara purposive dengan menggunakan data yang diminta oleh partisipan, dilakukan selama dua minggu. Metodologi yang digunakan untuk analisis adalah metode kualitatif. Dengan menggunakan metode kualitatif akan menghasilkan data yang lebih komprehensif dan akurat sehingga analisis yang kita lakukan berhasil mencapai tujuan kita. Informasi yang digunakan dalam penelitian adalah data dari data primer yang digunakan, beserta survei yang dilakukan secara mendalam di setiap lokasi penelitian dan wawancara pribadi mengenai tanggapan yang dibutuhkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut ketentuan dokumen Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang No. 40 untuk tahun 2004 disebut sebagai UU SJSN atau Sistem Jaminan Sosial Nasional. Sistem Jamin Sosial Nasional. Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian merupakan lima besar program Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN) yang menjadi tanggung jawab BPJS Kesehatan untuk dikembangkan. Menurut Undang Undang No. 24 tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) adalah badan penegak hukum publik yang memiliki kewenangan eksklusif di atas presiden dan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh warga negara Indonesia menerima jaminan kesehatan nasional yang sesuai dengan prinsip humanisme.

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang adalah Badan Penyelenggara yang meluncurkan tes yang sesuai dengan peraturan Pemerintah dan Perdana Menteri dan diterjemahkan kata demi kata ke dalam bahasa Inggris. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang merupakan Badan Penyelenggara yang melaksanakan tugas serupa sesuai dengan peraturan perundang-undangan Pemerintah dan peraturan yang diarahkan pada lingkup kantor Cabang, dimana setiap kantor Cabang memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan provinsi dan kota sekitarnya . Visi dan Misi dari kantor pusat Cabang Padang bertemu dan membahas apa yang sudah diselesaikan dari kantor pusat. kantor Cabang Padang adalah 1 asal 4 tempat kerja cabang yang ada di Provinsi Sumatera Barat menggunakan daerah kerja Kota Padang, Kota Pariaman, Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Pesisir Selatan, dan Kabupaten Kepulauan Mentawai menggunakan total jaminan Kesehatan Nasional (JKN) total 1.793.971. Selain itu, saat ini terdapat sekitar 272.404 orang yang tidak mengikuti Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Software Mobile JKN merupakan satu-satunya bentuk telemedicine yang efektif dalam membantu masyarakat umum dalam memperoleh layanan BPJS Kesehatan serta

membantu pengguna perangkat BPJS Kesehatan dalam memperoleh perangkat Mobile JKN. Masyarakat umum merasa aman dengan bantuan yang diberikan oleh perangkat lunak Mobile JKN yang praktis. Rakyat dapat dengan mudah menyelesaikan pendaftaran anggota baru. Jika Anda belum menjadi anggota BPJS Kesehatan, Anda dapat menghapus informasi kepesertaan dan mengambil berita terkait JKN-KIS. Untuk menerima layanan dan barang yang ditawarkan melalui perangkat lunak Mobile JKN, pengguna harus memiliki kecepatan dan efisiensi. BPJS Kesehatan terbantu dan puas masing-masing digunakan dalam software Mobile JKN selama wabah Covid-19.

Software Penerangan Subjek Mobile JKN juga diberikan kepada pengguna dengan lebih banyak frekuensi oleh BPJS Kesehatan. Namun, ada sebagian masyarakat yang berpendapat bahwa lunak JKN Mobile yang dimaksud tidak benar-benar menghasilkan puas. Semakin banyak orang yang merasa nyaman datang secara pribadi ke kantor BPJS Kesehatan. Kurangnya aturan dana dari Pemerintah Daerah untuk menambah sarana di rumah sakit serta kekurangan info tentang pelayanan kesehatan dari pihak rumah sakit untuk peserta BPJS Kesehatan. rakyat yang merasa kurang puas ini ditimbulkan karena masih khawatir akan teknologi, kurang tahu penggunaan software karena berasal dari wilayah sulit serta kurangnya pengetahuan rakyat mengenai perkembangan teknologi yang bisa digunakan menggunakan satu genggam yakni gawai.

BPJS Kesehatan menargetkan kepesertaan bersifat wajib bagi penduduk Indonesia untuk membentuk BPJS pada 1 Januari 2020. Setiap penduduk Indonesia dengan jumlah penduduk 257,5 juta jiwa menjadi anggota Komisi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam upaya penerapan Universal Health Coverage (UHC). UHC memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap warga negara Indonesia. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan menggunakan Mobile JKN untuk memfasilitasi pendaftaran dan memungkinkan penyelesaian secara on-the-go. Peserta tidak perlu mendaftar ke cabang BPJS Kesehatan terdekat (BPJS Kesehatan, 2017).

Akibat adanya kekhawatiran mengenai penggunaan mobile app JKN untuk mengakses sistem kedaruratan kesehatan nasional, hal ini menandakan bahwa mobile app JKN merupakan kebutuhan yang disediakan oleh BPJS dan harus segera diimplementasikan untuk memenuhi persyaratan. untuk kemudahan, kecepatan, kemanjuran, ketepatan, dan kemurahan pelayanan JKN. Sebelum peluncuran perangkat lunak seluler JKN, beberapa warga masyarakat menyatakan keprihatinan atas pelayanan yang tertunda. Antrian yang lama pada pelayanan JKN akan menyebabkan keresahan bagi pengguna pelayanan BPJS karena adanya kesibukan warga akan pekerjaan dirumah ataupun keperluan lain yang sifatnya mendesak. Pihak yang bertikai yang menggunakan BPJS akan kehilangan akses mereka ke versi layanan saat ini untuk mengejar peluang kerja lainnya. keluhan lain dalam presentasi Karena pengguna pelayanan tertentu menggunakan kantor BPJS swasta, maka BPJS adalah hemat penggunaan uang, sehingga masyarakat harus membayar biaya tambahan BPJS selain biaya transportasi. Faktor lain juga mempengaruhi kecepatan kerja di kantor BPJS, namun jika pekerjaan dilakukan menggunakan software mobile maka akan lebih cepat bergerak.

Menurut rapat dengan kepala KPP BPJS di Kota Padang, jumlah penduduk di kota tersebut hingga November 2020 adalah 90,09% dari mereka yang menjadi peserta JKN KIS, atau sekitar 818.492 orang. Selain itu, menurut data BI BPJS Kesehatan, hingga November 2020 masih ada lebih dari 90.065 jiwa yang belum mengikuti JKN.

Pada 17 Juli 2017, BPJS Kesehatan meluncurkan mobile app JKN dalam bentuk soft launching. Tujuan Perangkat Lunak saat ini adalah untuk memudahkan anggota Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) untuk mengakses data di seluruh Indonesia. Latar belakang peluncuran perangkat lunak dalam kalimat ini sesuai dengan ramalan indikator tunggal 2016 untuk target 79% hingga 78.6% dari indeks survei

pelanggan. Faskes, bagaimanapun, memiliki target 77% dan tingkat penyelesaian sekitar 76,7%. Berdasarkan hal tersebut, BPJS Kesehatan melihat bahwa TI dapat secara efektif melumpuhkan segalanya.

Maka dibuatlah sistem yang dapat mengurangi kapasitas arus. Dalam perkembangannya, melalui SK Direktur TI tahun 2016 diumumkan Kartu Indonesia Sehat (KIS). Ruang Pemerintah buat warga (Government to Citizens) adalah lingkungan yang tercakup dalam jaringan nirkabel Mobile JKN. Hal ini karena BPJS Kesehatan merilis software Mobile JKN yang menggembar-gemborkan manfaat bagi masyarakat luas.

Implementasi perangkat lunak Mobile National Health Badan Penyelenggara Sosial Kesehatan sesuai dengan ketentuan Kebijakan Peraturan Direksi No. 30 Tahun 2017 saat ini sedang berjalan, meskipun belum jelas seberapa efektifnya. Hal ini disebabkan kinerja software Mobile JKN yang kurang baik dalam menjangkau seluruh populasi serta pengenalan penargetan sipir yang kurang ideal. Interpretasi indikator bukanlah yang terbaik. Hal ini disebabkan belum cukup seringnya permintaan informasi dari BPJS Kesehatan Kota Padang kepada masyarakat dan pegawai JKN terkait implementasi software Mobile JKN saat ini. Akibatnya, banyak warga yang tidak mengetahui software ini.

SIMPULAN

Layanan yang diberikan oleh Aplikasi Mobile JKN dinilai efektif karena telah memperhatikan setiap faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas layanan serta informasi yang diperoleh. Karena banyak orang kesulitan menggunakan layanan yang ditawarkan oleh aplikasi saat ini, yang memungkinkan orang untuk mendaftar sebagai pengguna baru BPJS, mengelola data pribadi, dan melihat informasi tentang JKN-KIS. Warga dan peserta sama-sama dapat merasakan kecepatan dan efisiensi saat menerima layanan dan masalah yang tersedia melalui versi program Mobile JKN saat ini. Hambatannya adalah masih banyak warga yang belum menggunakan software Mobile JKN, terutama di daerah yang banyak pesertanya yang terdaftar sebagai peserta PBI, yang berarti tidak membayar iuran atau iuran yang menjadi tanggung jawab Pemda. Masih banyak juga warga berpenghasilan rendah yang belum memanfaatkannya. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Mobile JKN meski tidak menggunakan gadget karena pihak BPJS Kesehatan Cabang Padang belum memberikan pengenalan software tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah dalam Putra (2014:54) *terdapat tiga unsur yang perlu diperhatikan pada pelaksanaan suatu program*
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. 2017. Akses Pelayanan Dalam Genggaman BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN Banyak Manfaat 73 dan Mudahkan Peserta JKN-KIS [on line]. Dari: <http://bpjskesehatan.go.id/bpjs/> [13 Januari 2019]
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. 2017. Akses Pelayanan Dalam Genggaman BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN Banyak Manfaat dan Mudahkan Peserta JKN-KIS [on line]. Dari: <http://bpjskesehatan.go.id/bpjs/> [13 Januari 2019]
- BPJS Kesehatan, Buku Panduan Layanan Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat, 2018.
- Buku panduan layanan bagi peserta jaminan kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) Edisi 1 tahun 2020.
- [Data pengguna Aplikasi Mobile JKN Kantor Cabang Padang](#)
- [Data potret Capaian Aplikasi Mobile JKN Kantor Cabang Padang](#)
- Eko Wahyu Basuki, D. S. (2016). Implementasi kebijakn Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan di Kota Semarang . *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science* , 2-3.
- Hartono, T. Y. 2016. Efektivitas Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda. *ejournal Administrasi Negara* Vol. 4 No. 2, 4028-4029.

<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2020/1671/lkuti-Perkembangan-ZamanMobile-JKN-Satu-Genggaman-Untuk-Berbagai-Kemudahan>

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39268>

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/94711/perpres-no-82-tahun-2018>

<https://text-id.123dok.com/document/8ydk3vrlq-pengertian-implementasi-program-konsep-implementasi-program.html>

Humas (2017) Akses Pelayanan Dalam Genggaman BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN, Banyak Manfaat dan Kemudahan Peserta JKN-KIS, BPJS Kesehatan.go.id. Available at: <https://www.bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/596/Akses-Pelayanan-Dalam-Genggaman-BPJS-Kesehatan-Luncurkan-Aplikasi-Mobile-JKN-Banyak-Manfaat-dan-Mudahkan-Peserta-JKN-KIS>

Idris, F. (2014). Optimalisasi Sistem Pelayanan Kesehatan Berjenjang pada Program Kartu Jakarta Sehat. *Kesmas: National Public Health Journal*, 9(1), 94. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v9i1.4623>.

K. Wisnubroto, "Mengenal Layanan 6 Fitur Baru Aplikasi Mobile JKN," 2020. [Online]. Available: <https://www.indonesia.go.id/layanan/kesehatan/sosial/mengenal-layanan-6-fitur-baru-aplikasi-mobile-jkn>.

Kurniawan, Y. T., Kanto, S., & Mardiyono, M. (2015). Strategi Optimalisasi Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional Untuk keluarga miskin di Puskesmas Kedamean. *Wacana, Jurnal Sosial dan Humaniora*, 18(02), 80–89. <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2015.018.02.2>

Moleong dan Lexy (2012:186) tentang wawancara

Moleong, L. J. (2012). Metodologi penelitian kualitatif (Cet. Ke-30.). *Bandung*:

Molleong Lexy J 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosadakarya

[Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan dan juga aplikasi Mobile.](#)

[Peraturan Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional \(Permenkes Pelayanan Kesehatan JKN\).](#)

[Peraturan pemerintah Nomor 101 tahun 2012 tentang penerima bantuan iuran jaminan kesehatan \(PP PBIJK\)](#)

[Peraturan perundang-Undang :](#)

[Peraturan presiden nomor 12 tahun 2013 tentang jaminan kesehatan \(PERPRES JK\)](#)

[Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.](#)

Putri, N. E. (2014). Efektivitas Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat. *Universitas Negeri Padang Tingkat Vol X No. 2* , 176.

Putri, N. E. 2014. Efektivitas Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat. *Universitas Negeri Padang Tingkat Vol X No. 2* ,176.

Putri, P.M., & Murdi, P.B. (2019). Pelayanan Kesehatan Di Era Jaminan Kesehatan Nasional Sebagai Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Wacana Hukum*, 25 (1), 80–97. <https://doi.org/10.33061/1.jwh.2019.25.1.3046>

Rondinelli dan Cheema (1983) dalam Purwanto dan Sulistyastuti (2012:90) *mengidentifikasi terdapat empat faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi.*

Sudaryono. 2018. Metodologi Penelitian. Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suryani, H. (2016). *Quantitative Research Methods*

Tukiyo et al., 2020 *tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).*

[UU SJSN pasal 22 ayat \(1\) \(2\), pasal 23,24,25,26 Tentang Manfaat dari jaminan kesehatan nasional.](#)

[UU NO. 40 TAHUN 2004 TENTANG SISTEM JAMINAN SOSIAL NASIONAL \(UU SJSN\)](#)