
STUDI EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN PADA PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) KOTA JAMBI

Rizalia Wardiah^{1*}, M. Dody Izhar², Usi Lanita³

^{1,2,3}Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi, Jalan Letjen Soeprapto No. 33,
Telanaipura, Kota Jambi, Jambi, 36111

¹Email korespondensi: rizaliawardiah@unja.ac.id

Submitted :21-10-2022, Reviewed: 03-11-2022, Accepted: 19-11-2022

DOI: <http://doi.org/10.22216/jen.v7i3.1664>

ABSTRACT

The total of JKN participants in 2021 Jambi Province's JKN participation is 2,753,639 people as much as 77.95%. As for the City of Jambi, the number of JKN participants was 94.55% of the population or 586,893 of the total population of 620,703. According to the results of Wulandari's research (2019), that the effectiveness of services and information provided to the public through the Mobile JKN application is quite effective, this is widely expressed by people who use the Mobile JKN application but there are still many people who have not used this application because they do not understand the basics of using the JKN application. use the application. And there are still obstacles in the application of this application, namely the internet network which is still limited but the services and information provided are quite good and the community is satisfied with the services and information provided. Almost 100% of the population, of course, more and more JKN participants face problems in health services in the context of administration, ranging from membership status, changes in health facilities, changes in membership members, changes in participant data, changes in premium types or types of payments. This research method is a quantitative study with a descriptive design, namely observations on samples to determine the description of the variables studied. Based on the results of data analysis, that System Quality 73.36% (Success), Information Quality 72.81% (Success), Service Quality 69.12% (Success), User Satisfaction 66.8% (Success), Net Benefits 72.71% (Success), and the Effectiveness of the JKN Mobile Application 77% (Success).

Keywords: Effectiveness, JKN Mobile App

ABSTRAK

Total peserta JKN Tahun 2021 Kepesertaan JKN Provinsi Jambi adalah 2.753.639 jiwa sebanyak 77,95%. Sedangkan untuk Kota Jambi jumlah peserta JKN adalah sebesar 94,55% penduduk atau sebanyak 586.893 dari jumlah penduduk sebanyak 620.703. Menurut hasil penelitian Wulandari (2019), bahwa efektivitas pelayanan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat melalui aplikasi Mobile JKN sudah cukup efektif, hal ini banyak diungkapkan oleh masyarakat yang menggunakan aplikasi Mobile JKN namun masih banyak juga masyarakat yang belum menggunakan aplikasi ini dikarenakan belum memahami dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dan masih terdapat kendala dalam penerapan aplikasi ini yaitu jaringan internet yang masih terbatas namun pelayanan dan informasi yang diberikan sudah cukup baik dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan informasi yang diberikan. Hampir mendekati 100% dari jumlah penduduk, tentu akan semakin banyak peserta JKN menghadapi permasalahan dalam pelayanan Kesehatan dalam konteks administrasi, mulai dari status kepesertaan, perubahan fasilitas kesehatan, perubahan anggotanya kepesertaan, perubahan data peserta, perubahan jenis premi atau jenis pembayaran. Metode penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif yaitu pengamatan pada sampel-sampel untuk mengetahui gambaran variabel yang

diteliti. Berdasarkan hasil analisis data, bahwa Kualitas Sistem 73,36% (Sukses), Kualitas Informasi 72,81% (Sukses), Kualitas Layanan 69,12% (Sukses), Kepuasan Pengguna 66,8% (Sukses), Manfaat Bersih 72,71% (Sukses), dan Efektivitas Aplikasi Mobile JKN 77% (Sukses).

Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi Mobile JKN

PENDAHULUAN

Pada tahun 2020, pemerintah memiliki target dalam perwujudan program jaminan kesehatan (JKN) secara universal. Namun masih ditemukan masalah dalam implementasi JKN. Sebesar 82,0% masyarakat Indonesia sudah menjadi anggota JKN dimana provinsi yang memiliki peserta JKN terbanyak, yaitu Provinsi DKI Jakarta, Papua Barat dan Aceh. Cakupan kepesertaan yang tertinggi yaitu Provinsi DKI Jakarta 62,9%, sedangkan cakupan kepesertaan terendah yaitu Provinsi Riau 67,2% namun Provinsi Jambi cakupan kepesertaan pada tahun 2020 termasuk yang terendah dengan representatifnya 70,8% (KEMENKES, 2021).

Cakupan kepesertaan Program Jaminan kesehatan sampai Juli 2021 adalah 225,48 Juta Jiwa atau sebanyak 83,10% dari total jumlah penduduk Indonesia. Jumlah peserta JKN Tahun 2021 Kepesertaan JKN Provinsi Jambi adalah 2.753.639 jiwa sebanyak 77,95%. Sedangkan untuk Kota Jambi jumlah peserta JKN adalah sebesar 94,55% penduduk atau sebanyak 586.893 dari jumlah penduduk sebanyak 620.703. Berdasarkan data yang diperoleh dari BPJS Cabang Kota Jambi, bahwa didapatkan jumlah pengguna Aplikasi *Mobile JKN* di Provinsi Jambi tertinggi di Jambi yaitu Kota Jambi sebanyak 76.272 pengguna atau hampir mencapai angka 80.000 pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian Wulandari tahun 2019, bahwa efektivitas pelayanan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat melalui aplikasi *Mobile JKN* sudah cukup efektif, hal ini banyak diungkapkan oleh masyarakat yang

menggunakan aplikasi *Mobile JKN* namun masih banyak juga masyarakat yang belum menggunakan aplikasi ini dikarenakan belum memahami dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dan masih terdapat kendala dalam penerapan aplikasi ini yaitu jaringan internet yang masih terbatas namun pelayanan dan informasi yang diberikan sudah cukup baik dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan informasi yang diberikan (Sari, 2022).

Sedangkan menurut Aldi pada tahun 2022, bahwa ada banyak faktor yang menyebabkan penggunaan layanan aplikasi mobile JKN di kantor cabang disebabkan karena peserta enggan untuk menggunakan aplikasi karena merasa tidak paham, sehingga peserta yang berasal dari daerah yang sulit sinyal sehingga susah untuk mengakses aplikasi *mobile JKN* dan peserta mengaku jika aplikasi mobile JKN hanya untuk mengecek menu kepesertaan dan tagihan iuran sehingga untuk mendapatkan layanan yang lainnya peserta lebih memilih datang langsung ke kantor cabang (Prasetyo and Saufan, 2022).

Berdasarkan data yang dianalisis, diketahui bahwa cakupan kepesertaan JKN hampir mendekati 100% dari jumlah penduduk, sehingga semakin banyak peserta JKN tentu semakin banyak permasalahan yang akan dihadapi nantinya baik dalam pelayanan Kesehatan maupun dalam konteks administrasi, mulai dari status kepesertaan, perubahan fasilitas Kesehatan, perubahan anggota kepesertaan, perubahan data peserta, perubahan jenis premi atau jenis pembayaran. Oleh sebab itu dibutuhkan penelitian “Bagaimana Efektivitas Aplikasi *Mobile JKN* Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)?”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif yaitu pengamatan pada sampel untuk mengetahui gambaran variabel yang diteliti yaitu Efektivitas Aplikasi *Mobile* JKN dengan analisis menggunakan rumus efektivitas. Populasi dalam penelitian ini seluruh peserta yang terdaftar di aplikasi mobile JKN di Kota Jambi. Sampel dalam penelitian ini 400 responden.

HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan ciri khas yang melekat pada diri responden. Karakteristik responden meliputi kelompok usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan jenis kepesertaan. Karakteristik responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Usia

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<15 Tahun	2	0,5%
15-65 Tahun	393	98,3%
>65 Tahun	5	1,3%
Jumlah	400	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 400 responden yang menjadi sampel penelitian terdapat 2 responden (0,5%) yang berusia <15 tahun, 393 responden (98,3%) berusia 15-65 tahun, dan 5 responden (1,3%) berusia >65 tahun. Berdasarkan karakteristik usia, pengguna Aplikasi *Mobile* JKN didominasi oleh individu yang berada pada usia produktif (15-65 Tahun) yaitu sebesar 98,3%, sementara hanya terdapat 2 responden menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN yang berusia <15 tahun.

Jenis Kelamin

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-Laki	194	48,5%
Perempuan	206	51,5%
Jumlah	400	100

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa dari 400 peserta responden yang menjadi sampel penelitian, banyak responden laki-laki adalah 194 orang (48,5%) adalah laki-laki dan jumlah responden perempuan adalah 206 orang (51,5%). Berdasarkan karakteristik Jenis Kelamin, pengguna Aplikasi *Mobile* JKN oleh perempuan dibandingkan laki-laki.

Pekerjaan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
ASN/TNI/POLRI	60	15 %
BUMN/BUMD	5	1,3 %
IRT	94	23,5%
Pelajar/Mahasiswa	92	23%
Tenaga Kesehatan	3	0,8%
Tenaga Pengajar	14	3,5%
Swasta/Wiraswasta	128	32%
Tidak Bekerja	4	1%
Jumlah	400	100

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 400 peserta responden yang menjadi sampel penelitian, 60 orang (15%) berprofesi sebagai ASN/TNI/POLRI, 5 orang (1,3%) berprofesi sebagai pegawai BUMN/BUMD, 94 orang (23,5%) berprofesi sebagai IRT, 92 orang (23%) berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa, 17 orang (4,3%) berprofesi sebagai tenaga kesehatan dan pengajar, 128 orang (32%) berprofesi sebagai pegawai

swasta/wiraswasta dan sebanyak 4 responden (1%) tidak bekerja. Berdasarkan karakteristik Jenis Pekerjaan, persentase pengguna Aplikasi *Mobile* JKN didominasi oleh pegawai swasta/wiraswasta (32%), diikuti oleh IRT (23,5%), Pelajar/Mahasiswa (23%) dan ASN/TNI/POLRI (15%).

Pendidikan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (n)	Persentase (%)
DI/DIII/DIV	9	2,3%
S1/S2/S3	134	33,5%
SD	2	0,5%
SMP	26	6,5%
SMA	229	57,3%
Jumlah	400	100

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa dari 400 peserta responden yang menjadi sampel penelitian terdapat 229 responden (57,3%) berpendidikan terakhir SMA, 134 responden (33,5%) dengan pendidikan terakhir S1/S2/S3, 26 responden (6,5%) berpendidikan terakhir SMA, 9 responden (2,3%) yang dengan pendidikan terakhir DI/DIII/DIV, dan 2 responden (0,5%) dengan pendidikan terakhir SD. Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir, pengguna Aplikasi *Mobile* JKN oleh individu dengan pendidikan terakhir SMA (57,3%).

Kepesertaan

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kepesertaan

Jenis Kepesertaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Non PBI	312	78%
PBI	88	22%
Jumlah	400	100

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa dari 400 peserta responden yang menjadi

sampel penelitian terdapat 312 responden (78%) yang merupakan peserta BPJS non PBI, dan 88 responden (22%) yang merupakan peserta BPJS PBI. Berdasarkan jenis kepesertaan JKN, responden didominasi oleh jenis kepesertaan non PBI (78%) dibandingkan PBI (22%).

Efektivitas Aplikasi *Mobile* JKN

Menurut Ravianto dalam Masruri (2014), efektivitas merupakan suatu kualitas kerja, sejauh mana orang melahirkan suatu capaian yang memiliki kesesuaian dengan harapan. Sehingga dalam hal ini dapat dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan rencana baik dari segi biaya, waktu ataupun kualitasnya (Masruri, 2017). Berdasarkan hasil data yang sudah dikumpulkan, kemudian dianalisis menggunakan rumus efektivitas, dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Kualitas Sistem (*System Quality*)

$$\text{Efektivitas} = \frac{5869}{5 \times 4 \times 400} \times 100\% = 73,36\%$$

Berdasarkan hasil data yang sudah dikumpulkan dapat diketahui bahwa kualitas sistem pada Aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif dengan presentase sebesar 73.36% yang termasuk kedalam rentang nilai atau rasio efektivitas 61-80% yang artinya kategori sukses.

Kualitas Informasi (*Information Quality*)

$$\text{Efektivitas} = \frac{7281}{5 \times 5 \times 400} \times 100\% = 72,81\%$$

Berdasarkan hasil data yang sudah dikumpulkan dapat diketahui bahwa kualitas informasi pada Aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif dengan presentase sebesar 72.81 % yang termasuk kedalam rentang nilai atau

rasio efektivitas 61-80% yang artinya kategori sukses.

Kualitas Layanan (*Service Quality*)

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{2765}{5 \times 2 \times 400} \times 100\% \\ &= 69.12\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil data yang sudah dikumpulkan dapat diketahui bahwa kualitas layanan pada Aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif dengan presentase sebesar 69.12% yang termasuk kedalam rentang nilai atau rasio efektivitas 61-80% yang artinya kategori sukses.

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{2672}{5 \times 2 \times 400} \times 100\% \\ &= 66.8\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil data yang sudah dikumpulkan dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna pada Aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif dengan presentase sebesar 66.8% yang termasuk kedalam rentang nilai atau rasio efektivitas 61-80% artinya sukses.

Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{5817}{5 \times 4 \times 400} \times 100\% \\ &= 72.71\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil data yang sudah dikumpulkan dapat diketahui bahwa manfaat bersih pada Aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif dengan presentase sebesar 72.71% yang termasuk kedalam rentang nilai atau rasio efektivitas 61-80% artinya sukses.

Efektivitas Aplikasi *Mobile* JKN

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{24.404}{5 \times 17 \times 400} \times 100\% \\ &= 71.77\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil data yang sudah dikumpulkan dapat diketahui bahwa Aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif dengan presentase sebesar 71.77% yang termasuk kedalam rentang nilai atau rasio efektivitas 61-80% artinya sukses.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis karakteristik responden, bahwa dari 400 responden terdapat 2 responden (0,5%) yang berusia <15 tahun, 393 responden (98,3%) berusia 15-65 tahun, dan 5 responden (1,3%) berusia >65 tahun. Berdasarkan karakteristik usia, pengguna Aplikasi *Mobile* JKN didominasi oleh individu yang berada pada usia produktif (15-65 Tahun) yaitu sebesar 98,3%, sementara hanya terdapat 2 responden menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN yang berusia <15 tahun. Dan diketahui bahwa dari 400 peserta responden yang menjadi sampel penelitian, banyak responden laki-laki adalah 194 orang (48,5%) adalah laki-laki dan jumlah responden perempuan adalah 206 orang (51,5%). Berdasarkan karakteristik Jenis Kelamin, pengguna Aplikasi *Mobile* JKN oleh perempuan dibandingkan laki-laki.

Sedangkan pekerjaan responden dalam penelitian ini, bahwa dari 400 peserta responden yang menjadi sampel penelitian, 60 orang (15%) berprofesi sebagai ASN/TNI/POLRI, 5 orang (1,3%) berprofesi sebagai pegawai BUMN/BUMD, 94 orang (23,5%) berprofesi sebagai IRT, 92 orang (23%) Pelajar/Mahasiswa, 17 orang (4,3%) berprofesi sebagai tenaga kesehatan dan pengajar, 128 orang (32%) berprofesi sebagai pegawai swasta/wiraswasta dan sebanyak 4 responden (1%) tidak bekerja. Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir, bahwa terdapat 229 responden (57,3%) SMA, 134 responden (33,5%) S1/S2/S3, 26 responden. Berdasarkan karakteristik jenis kepesertaan, bahwa

pengguna Aplikasi *Mobile* JKN terdapat 312 responden (78%) yang merupakan peserta BPJS non BPI, dan 88 responden (22%) yang merupakan peserta BPJS PBI.

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui bahwa kualitas sistem dinilai efektif dengan presentase sebesar 73.36%, kualitas informasi pada dinilai efektif dengan presentase sebesar 72.81 %, kualitas layanan dinilai efektif dengan presentase sebesar 69.12%, kepuasan pengguna dinilai efektif dengan presentase sebesar 66.8% , dan manfaat bersih pada Aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif dengan presentase sebesar 72.71%. Sedangkan berdasarkan hasil analisis data secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif dengan presentase sebesar 71.77% yang termasuk kedalam rentang nilai atau rasio efektivitas 61-80% artinya sukses. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lisa pada tahun 2019, bahwa penggunaan aplikasi *mobile* JKN dengan variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) sudah efektif yaitu nilai efektivitas sebesar 78,9375%, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) sudah efektif yaitu nilai efektivitas sebesar 76,2%, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) sudah efektif yaitu nilai efektivitas sebesar 73,916%, kemudian untuk variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sudah efektif yaitu nilai efektivitas sebesar 78,25% dan untuk variabel Manfaat Bersih sudah efektif yaitu nilai efektivitas sebesar 80,5% (Sari, 2020).

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian dengan metode kualitatif tentang Inovasi BPJS Kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi *Mobile* JKN yang dilakukan Wulandari (2019), ada beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas pada pelayanan yang diberikan, yaitu faktor waktu, kecepatan dan ketepatan layanan dan informasi yang diberikan

melalui sudah efektif karena data yang diberikan pada waktu yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selanjutnya faktor kecermatan, faktor yang sangat penting dalam memberikan layanan yang sesuai keinginan masyarakat dan ketelitian pemberian informasi juga sudah teliti, dan kemudian faktor gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu faktor yang menjadi tolak ukur dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kinerja. Gaya pemberian pelayanan cara dan kebiasaan dalam memberikan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat. Keramahan dan sikap sopan santun kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, dan juga memberikan rasa nyaman disaat masyarakat mendapatkan suatu pelayanan melalui aplikasi *Mobile* JKN. Efektivitas adalah suatu konsep yang dapat mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan faktor tenaga, biaya, waktu, sarana, prasarana, resposibilitas, dan akses yang tetap diperhatikan risiko dan suatu keadaan yang dihadapi.

SIMPULAN

1. Sebagian besar responden berusia 15-65 tahun sebanyak 393 responden (98,3%). Responden berjenis kelamin laki-laki adalah 194 orang (48,5%) dan jumlah responden perempuan adalah 206 orang (51,5%), mayoritas pekerjaan responden dalam penelitian ini, swasta/wiraswasta yaitu sebanyak 128 orang (32%). Dan responden yang peserta BPJS non BPI sebanyak 312 responden (78%) dan 88 responden (22%) peserta BPJS PBI.
2. Kualitas Sistem (*System Quality*) pada Aplikasi *Mobile* JKN adalah sebesar 73.36 % (Sukses).

3. Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada Aplikasi *Mobile* JKN adalah sebesar 72,81 % (Sukses).
4. Kualitas Layanan (*Service Quality*) pada Aplikasi *Mobile* JKN adalah sebesar 69.12 % (Sukses).
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada Aplikasi *Mobile* JKN adalah sebesar 66,8 % (Sukses).
6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*) pada Aplikasi *Mobile* JKN adalah sebesar 72,71 % (Sukses).
7. Efektivitas Aplikasi *Mobile* JKN adalah sebesar 71,77 % (Sukses).

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Jambi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anis, I., Usman, J. and Arfah, S. R. (2021) 'Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Dan Pencatatan Sipi; Kabupaten Gowa', *Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), pp. 1104–1116.
- Asri, D. S. (2013) 'Tingkat Kepercayaan Diri Atlet Pertandingan Kyorugi (Sparing) Cabang Olahraga Taekwondo Universitas Pendidikan Indonesia', pp. 26–38.
- Badan Pusat Statistik (2019) 'Jambi City in Figures 2019 1', p. 219.
- Cicilia, V. S. E., Murni, S. and Engka, D. M. (no date) 'Analisis Efisiensi Dan Efektivitas Serta Kemandirian Pengelolaan Keuangan Daerah Di Kabupaten Minahasa Utara'.
- Ditri Mellanie, D. et al. (2022) 'Kesuksesan Aplikasi Zoom Sebagai Media Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid 19 Pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas

Teknik Universitas Mulawarman', *Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI)*, 1(1), pp. 1–7. Available at: <https://doi.org/10.30872/atasi.v1i1.302022AdopsiTeknologidanSistemInformasi>.

Karnita, K., Kurniawan, A. and Suangga, A. (2019) 'Analysis Of Online BPHTB Application Success System Using Information System Success Models DeLone & McLean (Case Study of the Revenue Service, Financial Management, and Regional Assets of Subang Regency)', *JPSAM (Journal of Public Sector Accounting and Management)*, 1(1), pp. 55–69. Available at: <https://ojs.stiesia.ac.id/index.php/jpsam>.

Masruri (2017) 'Masruri M.IP', *Journal of Governance and Public Policy*, 4 No.

Pane, D. H. and Purba, T. (2020) 'Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Di Situs E-Commerce Bukalapak', *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), pp. 149–155.

Prasetyo, R. A. and Saufan (2022) 'Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Dalam Mengurangi Antrian', 7(2).

Putri, F. Z. and Frinaldi, A. (2020) 'Efektivitas Rujukan Online Bagi Pasien Rawat Jalan Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Kota Solok', *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), pp. 28–38. doi: 10.24036/jmiap.v1i4.76.

Radityo, D. and Zulaikha (2007) 'Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus)', *Simposium Nasional Akuntansi X*,

- pp. 1–25.
- Ri, K. K. (2021) *Profil Kesehatan Indonesia 2020, IT - Information Technology*. doi: 10.1524/itit.2006.48.1.6.
- Sapty Rahayu, F., Apriliyanto, R. and Sigit Purnomo Wuryo Putro, Y. (2018) ‘Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean’, *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(1), pp. 34–46. doi: 10.24002/ijis.v1i1.1704.
- Sari, L. M. and Hartini, S. (2022) ‘Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian Di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor’, *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, 4, nomor 2.
- Sari, lisa mila, Hartini, S. and Andria, F. (2020) ‘Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkatan Trian Di Kantor Cabang Bpjs Kesehatan Kabupaten Bogor’.