

## Analisis Sentimen Komentar Pengguna Mobile JKN di Google Play Store

Moh. Ilham Ramdhan<sup>1</sup>, Muhammad Iqbal Nurdiansyah<sup>2</sup>, Nadia Nur Amalia<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung  
ilhamramdhan7111@gmail.com<sup>1</sup>, Iqballllzm@gmail.com<sup>2</sup>, nadianuramalia02@gmail.com<sup>3</sup>

### Abstract

*The government continues to strive to improve the quality of public health through the social security system. One of them is launching the Mobile JKN health service application, which with one hand the government can make it easier for the public to access good health information and services. However, in the implementation of the Mobile JKN application there are many obstacles when accessed by users, therefore research was carried out with the aim of seeing public satisfaction regarding the health services provided by the government through the JKN mobile application. Researchers used qualitative research methods with a literature study approach. The research results prove that the government still has to evaluate and improve the Mobile JKN application in an effort to optimize Mobile JKN services, this is because users who give negative reviews dominate all reviews compared to users who give positive reviews, which means that people's needs have not been met. On the other hand, some people feel the benefits of the Mobile JKN application because it can save time and energy.*

**Keywords:** *Sentiment Analysis, Community Satisfaction, Mobile JKN, Policy Recommendations*

### Abstrak

Pemerintah terus berusaha meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat melalui sistem jaminan sosial. Salah satunya meluncurkan aplikasi layanan kesehatan Mobile JKN, yaitu dengan satu genggaman pemerintah dapat memudahkan Masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan Kesehatan yang baik. Namun dalam pelaksanaannya aplikasi Mobile JKN ini memiliki banyak kendala ketika diakses oleh para pengguna, Oleh sebab itu, penelitian dilakukan dengan maksud untuk melihat kepuasan masyarakat terkait pelayanan kesehatan yang pemerintah berikan melalui aplikasi mobile JKN. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Hasil penelitian membuktikan bahwa pemerintah masih harus melakukan evaluasi serta perbaikan terhadap aplikasi Mobile JKN dalam upaya optimalisasi pelayanan Mobile JKN, hal ini dikarenakan pengguna yang memberikan ulasan negatif mendominasi seluruh ulasan dibanding pengguna yang memberikan ulasan positif, yang artinya masyarakat belum terpenuhi kebutuhannya. Di sisi lain sebagian masyarakat merasakan manfaat dari aplikasi Mobile JKN karena bisa menghemat waktu serta tenaga.

**Kata Kunci:** *Analisis Sentimen, Kepuasan Masyarakat, Mobile JKN, Rekomendasi Kebijakan*

## **Pendahuluan**

Saat ini, penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi menjadi krusial bagi bisnis maupun organisasi guna bersaing lebih baik. Dalam upaya mencapai efisiensi biaya dan waktu, Teknologi Informasi dan Komunikasi digunakan secara luas di lingkungan bisnis dan organisasi. Dengan lebih dari setengah populasi Indonesia, yakni sekitar 132.7 juta dari total 262.0 juta penduduk, telah mengakses internet pada tahun 2017, atau setara dengan 51%. Mereka menggunakan perangkat seluler seperti smartphone, komputer, dan tablet untuk aktivitas online. Rata-rata, penduduk Indonesia menghabiskan waktu 8 jam 44 menit setiap hari untuk mengakses internet dari berbagai perangkat. Terdapat pula tren penggunaan teknologi saat ini yang lebih mengarah pada penggunaan ponsel pintar, dengan waktu yang dominan dihabiskan untuk mengakses media sosial.

Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan masyarakat melalui sistem jaminan sosial. Salah satu cara perlindungan yang diberikan oleh pemerintah untuk memastikan warga negara atau masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak adalah melalui penyelenggaraan jaminan sosial. Awalnya, program-program seperti Jamkesmas, Jamkesda, dan ASKES telah ada, dan kemudian pemerintah mengenalkan program baru bernama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Komitmen BPJS Kesehatan untuk memberikan layanan yang optimal kepada penduduk Indonesia, baik dalam bidang pelayanan kesehatan atau penyediaan informasi. BPJS Kesehatan secara konsisten beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang terjadi. Salah satu buktinya adalah melalui inovasi yang mereka lakukan, seperti pengembangan aplikasi mobile JKN, sebagai upaya untuk meningkatkan layanan kepada peserta program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Aplikasi Mobile JKN adalah bentuk digitalisasi dari model bisnis BPJS Kesehatan yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai kegiatan administratif secara mandiri, tanpa batasan waktu, di mana pun dan kapan pun. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk mengurangi waktu tunggu di kantor Cabang BPJS Kesehatan dan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat menyelesaikan urusan administratif secara mudah melalui smartphone, membuka kemungkinan untuk penggunaan layanan kesehatan yang lebih efisien dan efektif.

Menurut Nurrohman dalam (Botutihe et al., 2018) Optimalisasi merupakan sebuah usaha untuk meningkatkan kinerja dalam suatu unit kerja maupun pribadi yang terkait dengan kepentingan umum. Hal ini dilakukan dengan tujuan mencapai kepuasan dan keberhasilan dari pelaksanaan kegiatan tersebut. Menurut (Huda, 2018) Optimalisasi berasal dari kata optimal yang memiliki arti yang terbaik atau tertinggi. Proses mengoptimalkan, atau optimalisasi, berarti menjadikan sesuatu mencapai tingkat kualitas atau prestasi yang paling baik atau tertinggi. Dengan kata lain, optimalisasi adalah langkah-langkah untuk membuat sesuatu mencapai tingkat keunggulan atau prestasi yang optimal. Dapat disimpulkan bahwa optimalisasi merupakan suatu usaha untuk meningkatkan suatu kinerja agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pelayanan kesehatan adalah serangkaian instrumen yang timbul dari interaksi antara pelanggan dan para pekerja atau elemen lain yang disediakan oleh penyedia layanan tersebut, dengan tujuan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh konsumen. Upaya pelayanan kesehatan mencakup tindakan yang dibuat baik secara mandiri maupun kolaboratif dalam organisasi, dengan maksud menjaga dan mengoptimalkan kesehatan, serta Menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan bagi individu, keluarga, komunitas, atau masyarakat secara

keseluruhan. Kualitas dari pelayanan tersebut memiliki potensi untuk memengaruhi nilai dan harapan dari pengguna aplikasi Mobile JKN.

Peningkatan akses merujuk pada upaya untuk meningkatkan kemudahan dan ketersediaan akses terhadap suatu layanan atau sumber daya. Peningkatan akses Mobile JKN merujuk pada upaya untuk meningkatkan kemudahan akses peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap layanan kesehatan melalui penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Salah satu penelitian terdahulu dilakukan oleh Wahyuni, F. 2021 terkait bagaimana efektifitas pelayanan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Bandar Lampung. Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penerapan pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi melalui Mobile JKN belum sepenuhnya berhasil dan efektif, dilihat dari ukuran efektivitas menurut Siagian.

Siregar, A. A., Amri, Bahri, S. 2022 meneliti terkait Analisis kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan menggunakan metode Service Quality (Servqual). Tujuan Penelitian ini untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan metode servqual untuk menilai tingkat persepsi, harapan, dan kesenjangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 4 atribut dengan nilai negatif, dan ada 2 dimensi, yaitu responsiveness dan empathy, yang perlu difokuskan oleh BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi guna meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi.

Nurmalasari, M., Temesvari, N. A., Maula. S. N., melakukan analisis sentimen masyarakat melalui Twitter terkait penggunaan Mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase sentimen positif tertinggi terkait kemudahan akses layanan kesehatan dan efektivitas layanan menggunakan JKN. Meskipun demikian, pemanfaatan Mobile JKN berdasarkan analisis sentimen pada tahun 2019 masih di bawah 50%. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan sosialisasi yang lebih luas kepada peserta guna meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Jika analisis sentimen sebelumnya dilakukan melalui Tweets yang ada pada aplikasi Twitter. Penelitian kami melakukan analisis sentimen berdasarkan ulasan terbaru aplikasi Mobile JKN yang terdapat pada Google Play Store. Peneliti berharap pemerintah bisa melakukan evaluasi berkelanjutan terkait Aplikasi Mobile JKN dalam rangka pengoptimalan layanan kesehatan untuk masyarakat.

Melalui pemahaman yang lebih dalam terhadap integrasi teknologi mobile dalam infrastruktur kesehatan, penelitian ini mendorong inovasi dan pengembangan solusi yang berkelanjutan. Kajian ini juga memberikan pandangan yang lebih luas tentang bagaimana teknologi mobile dapat mengatasi hambatan akses terhadap layanan kesehatan, dengan memberikan wawasan tentang dinamika interaksi antara pengguna dan teknologi dalam konteks layanan kesehatan. Selain itu, penelitian ini membuka peluang untuk mengeksplorasi dan meningkatkan aspek keamanan data serta privasi, yang menjadi landasan penting bagi penerapan teknologi kesehatan yang bertanggung jawab. Dengan mengekspos dampak teknologi mobile terhadap efisiensi layanan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, penelitian ini memainkan peran integral dalam pengembangan kebijakan kesehatan yang berbasis bukti dan mempersiapkan landasan bagi perbaikan terus-menerus dalam layanan kesehatan di masa depan.

## **Metode Penelitian**

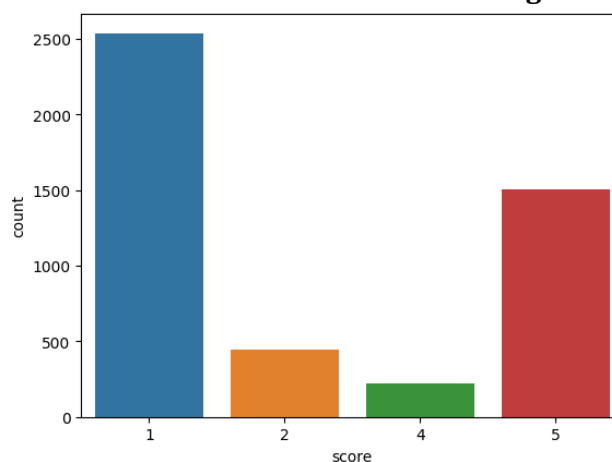
Penelitian ini dikerjakan dengan menerapkan metode penelitian yang bersifat kualitatif dengan fokus pada studi literatur. Metode studi literatur melibatkan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan

penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan informasi dan teori yang relevan dengan topik penelitian mereka dari berbagai sumber seperti jurnal dan artikel untuk memahami lebih baik tentang pertanyaan penelitian yang dihadapi. Pengumpulan data diambil dari ulasan laman google play store. Scrapping ulasan Mobile JKN dilakukan dengan menggunakan package Google Colab dengan rentang waktu tertentu yaitu dari 5 november 2018 sampai 15 oktober 2023 yang menghasilkan sebanyak 5000 ulasan terbaru. Melalui pendekatan studi literatur yang komprehensif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik mengenai kontribusi aplikasi mobile JKN dalam mengoptimalkan layanan administratif BPJS Kesehatan.

## Hasil dan Pembahasan

Data pada aplikasi google playstore dilihat dari komentar atau ulasan pada halaman aplikasi *Mobile* JKN, dengan pengumpulan data menggunakan metode scrapping dengan Analisis sentimen melalui google colab dimana kita mengambil sampel 5000 ulasan terbaru untuk diolah dan mengklasifikasinya kedalam dua jenis yaitu komentar positif dan komentar negatif dengan menggunakan metode “if” untuk ulasan Bintang tiga atau dapat dikatakan pengecualian karena komentar dengan Bintang tiga dikatakan sebagai komentar yang ambigu dan metode “elif” untuk ulasan dengan Bintang empat dan lima didalam proses pelabelan data, yang nantinya kita lihat seberapa banyak komentar negatif dan positif tersebut, seperti yang dijelaskan pada Gambar 1.

**Gambar 1**  
**Presentase Sentimen Positif Dan Negatif**



Pada Gambar 1 dapat dilihat perolehan jumlah komentar negatif cenderung lebih besar dari pada komentar positif, perolehan tersebut kita lakukan dengan menganalisis dengan metode Analisis sentimen terhadap 5000 ulasan terbaru yang ada pada halaman Google playstore melalui mining data, dapat dilihat pada Gambar 1 sebanyak 2537 ulasan yang diberikan terhadap rating 1, rating 2 sebanyak 445 ulasan, rating 4 sebanyak 220 ulasan, dan rating 5 sebanyak 1502 ulasan, dengan pengecualian terhadap rating 3 yang dikatakan sebagai komentar atau penilaian yang ambigu, maka dapat disimpulkan tingkat kepuasan terhadap presentase komentar positif masih jauh untuk aplikasi mobile JKN ini karenanya dibutuhkan lagi pengoptimalan program JKN berbasis non tatap muka ini.

Dapat dilihat juga dari Gambar 2, *worldcloud* untuk ulasan positif, terkumpul beberapa hasil kata yaitu, sangat membantu, sangat mudah, terimakasih yang membantu dalam pelayanan BPJS Kesehatan dan pelayanan dengan menggunakan program JKN melalui aplikasi *Mobile*-JKN.

**Gambar 2**  
**WorldCloud Ulasan Sentimen Positif**



Tabel 1 memberikan contoh beberapa ulasan yang masuk kedalam sentiment positif, dapat dilihat ulasan masyarakat terhadap aplikasi *Mobile* JKN ini dengan memberikan apresiasi dan dukungan yang dilihat dari sisi kemudahan akses layanan aplikasi di beberapa fitur akses, pendaftaran, pembayaran serta fitur pindah faskes.

**Tabel 1**  
**Contoh Sentimen Positif**

| No. | Sentimen Positif   |
|-----|--|
| 1   | “Sangat terbantu untuk proses melalui aplikasi JKN”  |
| 2   | “Sangat membantu, ternyata mudah dan hemat waktu untuk mendaftar peserta BPJS”             |
| 3   | “Aplikasi berfungsi dengan baik dan mempermudah dalam melengkapi persyaratan pengobatan”   |
| 4   | “Sangat membantu sekali dan bermanfaat bagi semua orang”                                   |
| 5   | “Aplikasi ini memberikan kemudahan untuk pindah faskes”                                    |
| 6   | Aplikasi yang smart mudah digunakan untuk masyarakat di 3T tanpa harus ke kantor terdekat  |
| 7   | “Sangat membantu, prosesnya cepat”   |
| 8   | “Puas sangat membantu dengan informasi yang cepat dan tidak memerlukan waktu yang lama”    |
| 9   | “Aplikasi ini sangat bermanfaat dan mengurangi waktu tunggu antrean pelayanan/pendaftaran” |
| 10  | “Sekarang apa-apa lebih mudah, semoga kedepannya lebih aktif lagi bersosialisasi.”         |

**Sumber** : Ulasan Mobile JKN dalam Google Play Store (2023)



Sedangkan untuk ulasan yang masuk kedalam kategori negatif dapat dilihat pada Gambar 3 yang berisikan tentang kendala dalam proses pelayanan JKN dan *Mobile* JK, sistem aplikasi yang *error* menyebabkan proses layanan Kesehatan yang kurang cepat dan terkendala baik dari segi pendaftaran, registrasi, dan verifikasi kode OTP yang lama.

**Gambar 3**  
**WorldCloud Ulasan Sentimen Negatif**



Beberapa ulasan negatif juga ditampilkan dan dapat dilihat pada tabel 2, yang memperlihatkan masalah yang di alami pengguna aplikasi *Mobile* JKN dalam mengakses layanan yang kesulitan untuk *login* serta lamanya kode verifikasi maupun kode OTP yang seringkali *error*.

**Tabel 2**  
**Contoh Sentimen Negatif**

| No. | Sentimen Positif  |
|-----|---|
| 1   | "Kenapa aplikasinya sulit dibuka, untuk pendaftaran baru juga sulit"                                  |
| 2   | "Tidak bisa melakukan perubahan data pribadi"   |
| 3   | "Aplikasi apaan ko kode OTP nya ga muncul, Padahal nomornya sudah benar"                              |
| 4   | "Maaf Bintang 1. Verifikasi kode OTP lewat WhatsApp lama sekali, bahkan tidak dikirim- kirim kodenya" |
| 5   | "Kurang bagus lemot dan susah update ke versi terbaru"  |
| 6   | "Kode OTP tidak terkirim, padahal nomornya sudah benar"   |
| 7   | "Respon Verifikasi via email sangat lambat, tolong Kembali improve"                                   |
| 8   | "Tidak bisa daftar antrean online"  |
| 9   | "Aplikasi yang buruk dan cacat yang pernah ada"   |
| 10  | "Aplikasi jelek, mau daftar pas verifikasi nomor ga masuk- masuk"                                     |

**Sumber** : Ulasan *Mobile* JKN dalam Google Play Store (2023)

Secara keseluruhan dapat disimpulkan dari ulasan atau review aplikasi *Mobile* JKN ini hasil menunjukan masih banyak respon yang negatif yang didapatkan dari 5000 ulasan yang diambil peneliti, hal ini dapat menjadi salah satu perhatian yang khusus bagi badan hukum

publik yaitu BPJS Kesehatan dalam pengoptimalan program JKN, yang memfokuskan pada pelayanan non tatap muka.

Pada dasarnya Jaminan Kesehatan Nasional ini merupakan salah satu program yang diturunkan badan hukum publik (BPJS) Kesehatan yang dimana termaktub dalam Undang-Undang Tahun 1945 Pasal 28 H yaitu: *Pertama*, setiap individu berhak atas kehidupan yang sejahtera secara fisik mental, tempat tinggal yang layak, lingkungan hidup yang sehat serta pelayanan Kesehatan yang memadai. *Kedua*, setiap individu berhak atas kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. *Ketiga*, setiap individu berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat.

Dengan dasar tersebut, maka terbitlah Undang-Undang No 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang sudah di ubah menjadi Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja yang dimana Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan, mengatur bahwa setiap individu berhak atas jaminan sosial untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak, serta untuk meningkatkan statusnya menuju terciptanya masyarakat Indonesia yang adil, sejahtera, dan makmur. Program Jaminan Sosial yang disebutkan dalam Undang-Undang tersebut mencakup: Jaminan Kesehatan, Jaminan terhadap kecelakaan kerja, Jaminan untuk hari tua, Jaminan pensiun, dan juga Jaminan terhadap risiko kematian (Depdagri, 2023),

Melihat penjelasan diatas kita dapat melihat bahwa pada kenyataannya masih banyak cacat dan kendala dalam proses pengoprasian dari Aplikasi Mobile JKN ini terutama dalam pemberian pelayanan informasi dan verifikasi yang masih banyak terjadi sistem *error* dimana perlunya perbaikan dan evaluasi secara berkala pada Program Jaminan Kesehatan Nasional ini.

### **Usulan Rekomendasi Kebijakan**

Didasarkan atas Peraturan Presiden (PERPRES) No. 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Pemberian perlindungan kesehatan tujuannya adalah memastikan peserta mendapatkan manfaat perlindungan kesehatan dan pemeliharaan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Manfaat ini diberikan kepada setiap individu yang telah membayar iuran atau yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah. (Indonesia, 2020). Maka demi terselenggaranya program JKN disini dengan satu genggaman JKN yang memudahkan Masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan Kesehatan yang baik. Disini peneliti memiliki beberapa rekomendasi kebijakan yang dapat digunakan untuk terciptanya layanan Kesehatan non tatap muka yang optimal melalui Aplikasi *Mobile* JKN. *Pertama*, meningkatkan infrastruktur teknologi Aplikasi *Mobile* JKN. Investasi dalam pembaruan sistem yang lebih stabil dan handal menjadi kunci untuk meminimalisir kesalahan dan kegagalan yang sering dialami pengguna, seperti masalah login, kesulitan dalam proses pendaftaran BPJS, dan kerap terjadi setelah update aplikasi. *Kedua*, pengoptimalan sistem verifikasi dan pembaruan algoritma untuk mengurangi waktu yang dibutuhkan akan menjadi langkah krusial dalam mengatasi keluhan terkait kesulitan mendapatkan kode verifikasi serta verifikasi data yang memakan waktu lama. *Ketiga*, menambahkan fitur-fitur yang belum lengkap, sehingga masyarakat tidak terpaksa mengunjungi fasilitas kesehatan fisik jika fitur yang mereka butuhkan belum tersedia. *Keempat*, melakukan evaluasi terhadap aplikasi mobile JKN secara berkala, dengan melakukan evaluasi secara terus-

menerus, Pemerintah bisa terus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat terkait pelayanan kesehatan bisa terpenuhi dengan baik.

Beberapa rujukan usulan diatas merupakan bentuk dari harapan peneliti terhadap pemerintah agar dapat memberikan kualitas dan layanan yang difokuskan pada aplikasi Mobile JKN untuk melayani Masyarakat, karena pada dasarnya itu merupakan bentuk tanggung jawab dari pemerintah sendiri dalam memastikan kesejahteraan dan kepentingan warga negara, karenanya pelayanan publik yang baik dapat membantu membangun kepercayaan Masyarakat terhadap pemerintah.

## Kesimpulan

Program pelayanan kesehatan kepada masyarakat melalui aplikasi Mobile JKN yang diluncurkan oleh pemerintah saat ini masih belum maksimal. Berdasarkan data terbaru yang kami analisis terkait ulasan pengguna aplikasi Mobile JKN masih cenderung negatif, meskipun banyak pula pengguna yang merasa bahwa aplikasi ini sangat membantu mereka dalam menghemat waktu serta tenaga, ulasan negatif masih mendominasi. Negatifnya ulasan Aplikasi Mobile JKN dikarenakan pengguna seringkali mengalami berbagai kendala ketika mengakses Mobile JKN, seperti kesulitan login, sulit mendapat kode verifikasi, kurangnya fitur aplikasi yang tersedia dan *error*-nya sistem aplikasi. Karena itulah pengguna merasa bahwa aplikasi Mobile JKN ini belum bisa memenuhi kebutuhan mereka terkait pelayanan kesehatan. Hasil dari analisis kami membuktikan bahwa pemerintah masih harus melakukan evaluasi serta perbaikan aplikasi Mobile JKN secara berkelanjutan dengan tujuan agar masyarakat sebagai pengguna aplikasi Mobile JKN bisa merasakan manfaat layanan kesehatan secara optimal sebagaimana seharusnya karena puasanya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah dalam tugasnya untuk menyejahterakan masyarakat.

## Referensi

- 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. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(2). <https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>
- Botutihe, K., B Sumarauw, J. S., Karuntu, M. M., Ekonomi dan Bisnis, F., & Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, J. (2018). Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Bni) 46 Cabang Unit Kampus Manado A nalysis of Queue System and Optimization of Teller Service At Pt. Bank Negara Indonesia Branch of the Campus Manado. *Analisis Sistem..... 1388 Jurnal EMBA*, 6(3), 1388–1397. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/20223>
- Depdagri. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang. *Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia*, 176733, 1–1127.



- Gusti Agung Sri Guntari. (2022). Kualitas Aplikasi Mobile Jkn Dalam Upaya Meningkatkan Akses Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jkn Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 5(31 oktober 2022), 1–7.
- Huda, M. N. (2018). Optimalisasi Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(2), 59.
- Indonesia, P. P. R. (2020). Perpres Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Jaminan Kesehatan. *Jdih BPK RI*, 64, 12. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/136650/perpres-no-64-tahun-2020>
- Nurmalasari et al. (2020). Analisis Efektivitas Pengguna Program Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Badan Penyelenggaraanjaminan Sosial Kesehatan Cabang Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11(4), 408–421.
- Nurmalasari, M., Anggita Temesvari, N., Ni, S., & Maula, matul. (2020). Analisis Sentimen terhadap Opini Masyarakat dalam Penggunaan Mobile-JKN untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019. *Health Information Management Journal ISSN*, 8(1), 2655–9129.
- Sri Nurul Kur'aini, Anggi Napida Anggraini, Intan Nurcahyaningih, Pri Handini Setyoningsih, & Febriana Widyastuti. (2023). Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Mobile JKN BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kepesertaan BPJS di RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta. *Genitri Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.36049/GENITRI.V2I1.90>
- Wahyuni, F. (2021). Efektivitas pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi mobile JKN diBPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Administrativa*, 3(3), 377–384. <https://administrativa.fisip.unila.ac.id/index.php/1/article/view/107>