

PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN INFORMASI PESERTA BPJS KESEHATAN

Fardhoni¹, Andinna Ananda Yusuff², Yani Kamasturyani³, Citra Setyo Dwi Andhini⁴

Email:: Andinna.ay@stikesmahardika.ac.id

Abstract

Background: To improve services to national health insurance participants, BPJS Health launched the mobile JKN application. Many people who come directly to the BPJS Health office because they do not know the application about the Mobile JKN application, do not understand how to use the application.

Purpose: Knowing the effect of the quality of mobile JKN application services on the information satisfaction of BPJS Health participants.

Method: The method in this study is a quantitative method with a Cross Sectional design. The population in this study is users of the Mobile JKN Application, the BPJS Health Bandung Branch. The study sample was 94 respondents. Sampling techniques use simple sandom sampling techniques. The statistical test used in this study was the chi-square test (X^2).

Results: The results of the study were that most respondents stated that the quality of service was good (61.7%), more than half of respondents were dissatisfied (52.1%). There is an influence on the quality of mobile JKN application services on BPJS Health participant information satisfaction ($P = 0.004$).

Conclusion: If the quality of service is good, it is likely that 3.9 times of BPJS Health participants feel satisfied compared to the quality of service is not good.

Keywords: *quality of service, satisfaction, BPJS Health, mobile JKN application*

ABSTRAK

Latar Belakang: Untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta jaminan kesehatan nasional (JKN), Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) meluncurkan aplikasi mobile JKN. Banyak masyarakat yang datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan karena belum mengetahui aplikasi tentang aplikasi Mobile JKN, tidak mengerti cara menggunakan aplikasi.

Tujuan: Mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan informasi peserta BPJS Kesehatan

Metode: Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain Cross Sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi mobile JKN, BPJS Kesehatan Cabang Bandung. Sampel penelitian sebanyak 94 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple sandom sampling*. Uji statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah uji chi-square (X^2)

Hasil: hasil penelitian adalah sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas layanan sudah baik (61,7%), lebih dari setengah responden merasa kurang puas (52,1%). Ada pengaruh kualitas layanan aplikasi mobile JKN terhadap Kepuasan Informasi Peserta BPJS Kesehatan ($P=0,004$).

Kesimpulan: Jika kualitas layanan baik berpeluang 3,9 kali peserta BPJS kesehatan merasa puas dibandingkan dengan kualitas layanan kurang baik.

Kata Kunci: kualitas layanan, kepuasan, BPJS kesehatan, aplikasi mobile JKN

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi di era digital seperti sekarang semakin pesat, khususnya dalam bidang telekomunikasi, informasi dan media dimana kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan solusi dan inovasi yang lebih kreatif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di Indonesia. Perkembangan teknologi ini juga sudah merambah ke berbagai sektor termasuk sektor kesehatan. Peran teknologi dalam dunia kesehatan termasuk hal yang sangat penting terutama dalam meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan kesehatan (Mustika, 2015).

Masalah kesehatan sudah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan yang prima. Seiring dengan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan (Satria, 2021). Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Listiyono, 2015).

Pemerintah melakukan upaya dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih optimal dalam meningkatkan derajat kesehatan setinggi-tingginya dan tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat. Maka ditetapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mewujudkannya (Antina, 2016). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia meluncurkan BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014. Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 Tahun 2014 menjelaskan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Saputra et al., 2015).

BPJS Kesehatan memperkenalkan aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat baik yang sudah menjadi peserta JKN-KIS maupun yang belum terdaftar dan tidak perlu harus datang ke kantor untuk segala keperluan peserta. BPJS muncul dengan inovasi membuat Mobile JKN sebagai alat bantu digital yang dipergunakan untuk membantu administratif non-fisik tanpa harus datang ke kantor cabang BPJS Kesehatan (Maryuni et al., 2020).

Untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta JKN, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN menyediakan informasi yang lengkap seputar Program JKN yang memuat fasilitas layanan mulai dari merubah data peserta, pengecekan iuran serta konsultasi kedokter secara online, peserta dapat memanfaatkan aplikasi untuk pengurusan kepesertaan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS (Harsono et al., 2021). Berdasarkan data BPJS Kesehatan pada tahun 2017 tercatat pengguna Aplikasi Mobile JKN

versi Android sebanyak > 1.000.000 user dan Aplikasi Mobile JKN versi iOS sebanyak > 2.000 (Lubis et al., 2020).

Berdasarkan pra survey yang dilakukan masih banyak masyarakat yang datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan karena belum mengetahui aplikasi tentang aplikasi Mobile JKN, tidak mengerti cara menggunakan aplikasi dan ada ingin bertatap muka secara langsung dalam menyelesaikan persoalan yang terjadi. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan yaitu pelayanan, kepuasan pelanggan merupakan hal yang diterima secara langsung memberikan nilai positif bagi perusahaan sehingga BPJS Kesehatan harus memperhatikan kualitas layanan informasi dalam aplikasi Mobile JKN yang dikarenakan dapat berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Oleh karena itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan informasi peserta BPJS Kesehatan.

METODE

Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain Cross Sectional (Sutriyawan, 2021). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan informasi peserta BPJS dan variabel independen adalah kualitas layanan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan Cabang Bandung. Sampel penelitian sebanyak 94 responden diambil menggunakan Teknik Slovin. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *simple sandom sampling*.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk melihat distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden (jenis kelamin, umur, dan pekerjaan), kepuasan informasi peserta BPJS, dan kualitas layanan. Analisis selanjutnya menggunakan uji *chi-square* untuk melihat pengaruh pengaruh kepuasan informasi peserta BPJS terhadap kualitas layanan. Kemudian menggunakan analisis Prevalence Odds Ratio (POR) yang digunakan untuk melihat besaran peluang variabel independent mempengaruhi variabel dependen.

HASIL

Data hasil penelitian diperoleh dari kuesioner yang telah diisi responden sebanyak 94 peserta BPJS mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Informasi Peserta BPJS Kesehatan. Hasil analisis data yang terkumpul disajikan dalam tabel dianalisis secara deskriptif. Sedangkan untuk uji analisis antar variabel disajikan tabel 2 x 2 dan dilakukan uji chi square.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	45	47,9
Perempuan	49	52,1
Umur		
21 - 25	19	20,2
26-30	19	20,2
31-35	27	28,7
36-40	22	23,4
41-45	7	7,4
Pekerjaan		
Mahasiswa	2	2,1
IRT	12	12,8
Buruh	8	8,5
Wirausaha	17	18,1
Karyawan Swasta	31	33,0
Pegawai negri	23	24,5
Karyawan BUMN	1	1,1
Total	94	100,0

Tabel 1 menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden berjenis kelamin perempuan (52,1%), golongan umur yang paling banyak adalah golongan umur 31-35 tahun (28,7%), pekerjaan yang paling banyak diantara responden adalah karyawan swasta (33,0%)

Tabel 2. Distribusi Kualitas layanan dan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan

Variabel	n	%
Kualitas Layanan		
Baik	58	61,7
Kurang Baik	36	38,3
Kepuasan		
Puas	45	47,9
Kurang Puas	49	52,1
Total	94	100,0

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas layanan sudah baik (61,7%), dan lebih dari setengah responden merasa kurang puas (52,1%).

Tabel 3. Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Informasi Peserta BPJS Kesehatan

Kualitas Layanan	Kepuasan				Total	P-Value	POR (95% CI)	
	Puas		Kurang					
Baik	5	0,3	3	9,7	8	00	0.004	3,957 (1,610-9,724)
Kurang Baik	0	7,8	6	2,2	6	00		

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas layanan baik dan merasa puas sebanyak 60,3%. Hasil uji chi square didapatkan nilai p 0,004 yang artinya ada pengaruh kualitas layanan aplikasi mobile JKN terhadap Kepuasan Informasi Peserta BPJS Kesehatan. POR diperoleh 3,9, yang artinya jika kualitas layanan baik berpeluang 3,9 kali peserta BPJS kesehatan merasa puas dibandingkan dengan kualitas layanan kurang baik.

PEMBAHASAN

Penelitian ini memperoleh paling banyak responden pada golongan umur 31-35 tahun. Kelompok umur tersebut termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan risiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh. Kelompok umur produktif merupakan umur yang cenderung memanfaatkan fasilitas kesehatan (Idris et al., 2020). Hal ini sesuai dengan penelitian di Tangerang yang menyatakan 33% pengguna BPJS adalah mereka yang berumur 26-45 tahun (Rahmayanti & Ariguntar, 2017).

Berdasarkan jenis kelamin, penelitian ini memperoleh sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Secara teoritis tingginya angka kesakitan pada perempuan dari pada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak (Mastuti et al., 2021). Pendapat tersebut sesuai dengan hasil yang didapatkan pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan peserta BPJS Kesehatan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki. Jika dilihat dari jenis pekerjaan, penelitian ini memperoleh sebagian besar responden adalah pekerja. Biasanya orang yang bekerja lebih memperhatikan kualitas layanan dan juga memperhatikan kepuasan layanan. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih menginginkan adanya keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan (Habibi et al., 2020).

Berdasarkan hasil dilapangan, hasil jawaban responden berdasarkan kehandalan, 57,4% responden menyatakan setuju bahwa kualitas layanan aplikasi mobile JKN dapat diandalkan. Kehandalan (reliability) berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama Kali tanpa membuat kesalahan apapun. Reliability oleh peserta BPJS dikatakan baik dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena peserta BPJS merasa bahwa kehandalan yang dimiliki petugas kesehatan sudah baik yang menyatakan bahwa pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan. (Siswati, S. (2015).

Berdasarkan *responsiveness* (cepat dan tanggap), 40,4% responden merasa ragu-ragu bahwa pengguna aplikasi Mobile JKN mendapatkan respon yang cepat ketika melakukan pengaduan. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa 31,8% responden menyatakan pelayanan kesehatan kurang cepat tanggap dalam melakukan pelayanan (Iryadi, 2020). Pada aspek tangibles peneliti menilai dari segi fitur pelayanan yang diberikan lengkap dengan bermacam fitur aplikasi dan kegunaannya. Jawaban responden dari kedua item pertanyaan tersebut berada pada ragu-ragu dan setuju. Dimensi Fasilitas berwujud (Tangibles) adalah penilaian terhadap fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan tentang fasilitas aplikasi dan kegunaannya, penampilan serta ketersediaan informasi. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa pada dimensi berwujud (tangibles) dapat menjadi salah satu aspek dalam mengukur kepuasan peserta BPJS (Yuniar & Handayani, 2016).

Pada aspek *Empathy* (Empati) aspek yang dilihat adalah aplikasi mobile JKN merupakan salah satu bentuk kemajuan dalam meningkatkan kualitas layanan dan menyelesaikan kegiatan administrasi dengan cepat. Berdasarkan jawaban responden, terdapat 58,5% responden merasa setuju bahwa aplikasi mobile JKN merupakan suatu kemajuan dan 51,1% responden merasa setuju bahwa mereka dapat menyelesaikan kegiatan administrasi lebih cepat dengan menggunakan aplikasi mobile JKN. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan adalah hubungan dari semua dimensi kualitas layanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa variabel empati adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS (Tridiyawati & Prahasta, 2022).

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan aplikasi mobile JKN memiliki pengaruh terhadap kepuasan informasi peserta BPJS kesehatan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas layanan berhubungan signifikan dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan (Abidin, 2016; Dewi et al., 2019; Faizah & Panjawa, 2020). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian di Manado, responden yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan BPJS disebabkan karena banyak faktor (Easter et al., 2017), kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal (Masruron et al., n.d.). Sesuai teori perilaku dalam Notoatmodjo, respon puas dari pasien dapat bersumber dari dalam individu pasien sendiri (faktor internal) dan dari pelayanan yang diberikan fasilitas kesehatan (faktor eksternal). Faktor internal yang mempengaruhi

kepuasan pasien adalah sosial demografi pasien dan faktor eksternal berupa kualitas pelayanan yang diberikan fasilitas kesehatan (Yusra, 2020).

Pada penelitian ini tidak dilakukan analisis satu persatu dimensi kualitas layanan, sehingga pada penelitian ini tidak dapat melihat pengaruh masing-masing dimensi. Penelitian ini hanya melakukan analisis secara keseluruhan kualitas layanan, akan tetapi pada penelitian ini tetap mengkaji masing-masing dimensi kualitas layanan. Menurut asumsi peneliti kepuasan adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk/jasa yang dikonsumsi. Kualitas merupakan pertimbangan dalam pembuatan keputusan yang paling mendasar dari seorang pelanggan untuk memakai suatu produk barang atau jasa. Nilai kualitas didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan umumnya dikaitkan dengan kepuasan pelayanan kesehatan kepada perorangan yang diberikan oleh suatu institusi atau fasilitas kesehatan seperti rumah sakit. Dengan adanya BPJS, mutu pelayanan yang diberikan pada pasien sudah ditentukan. Sebagian besar hal tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS, yang pemberlakuan peraturannya diberikan secara merata pada seluruh peserta BPJS dengan mutu pelayanan yang sama dari Rumah Sakit (Yusra, 2020).

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas layanan sudah baik, lebih dari setengah responden merasa kurang puas. Ada pengaruh kualitas layanan aplikasi mobile JKN terhadap Kepuasan Informasi Peserta BPJS Kesehatan. Jika kualitas layanan baik berpeluang 3,9 kali peserta BPJS kesehatan merasa puas dibandingkan dengan kualitas layanan kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Jurnal Ilmu Dan Teknologi Peternakan*, 12(2), 70–75.
- Antina, R. R. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 567.
- Bustani, B., Khaddafi, M. ., & Nur Ilham, R. (2022). REGIONAL FINANCIAL MANAGEMENT SYSTEM OF REGENCY/CITY REGIONAL ORIGINAL INCOME IN ACEH PROVINCE PERIOD YEAR 2016-2020. *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS)*, 2(3), 459–468. <https://doi.org/10.54443/ijerlas.v2i3.277>

- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82–92.
- Easter, T. C., Wowor, M., & Pondaag, L. (2017). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Ruang Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado. *Jurnal Keperawatan*, 5(1).
- Faizah, S. N., & Panjawa, J. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kc Magelang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 9(3), 145–153.
- Falahuddin, F., Fuadi, . F., Munandar, M., Juanda, R. ., & Nur Ilham, R. . (2022). INCREASING BUSINESS SUPPORTING CAPACITY IN MSMES BUSINESS GROUP TEMPE BUNGONG NANGGROE KERUPUK IN SYAMTALIRA ARON DISTRICT, UTARA ACEH REGENCY. *IRPITAGE JOURNAL*, 2(2), 65–68.
<https://doi.org/10.54443/irpitage.v2i2.313>
- Geovani, I. ., Nurkhotijah, S. ., Kurniawan, H. ., Milanie, F., & Nur Ilham, R. . (2021). JURIDICAL ANALYSIS OF VICTIMS OF THE ECONOMIC EXPLOITATION OF CHILDREN UNDER THE AGE TO REALIZE LEGAL PROTECTION FROM HUMAN RIGHTS ASPECTS: RESEARCH STUDY AT THE OFFICE OF SOCIAL AND COMMUNITY EMPOWERMENT IN BATAM CITY. *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS)*, 1(1), 45–52.
<https://doi.org/10.54443/ijerlas.v1i1.10>
- Habibi, A. H., Hakim, F. H., & Azizi, F. S. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT*, 4(2), 11–21.
- Harsono, H., Sugiharto, S., & Rinayati, R. (2021). Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis Technology Acceptance Model Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 191–200.
- Idris, A. M., Mustakim, M., Fajrini, F., & Latifah, R. (2020). Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Implementasi Pelayanan Kesehatan selama masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Depok Tahun 2020. *Jurnal Dunia Kesmas*, 9(4), 470–479.
- Ilham, Rico Nur. *et all* (2019). Investigation of the Bitcoin Effects on the Country Revenues via Virtual Tax Transactions for Purchasing Management. *International Journal of Suplly Management*. Volume 8 No.6 December 2019.
- Ilham, Rico Nur. *et all* (2019).. Comparative of the Supply Chain and Block Chains to Increase the Country Revenues via Virtual Tax Transactions and Replacing Future of Money. *International Journal of Suplly Management*. Volume 8 No.5 August 2019.
- Iryadi, R. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Cahaya Mandalika (JCM)* e-ISSN 2721-4796, 1(1 Maret), 28–41.
- Lasta Irawan, A. ., Briggs, D. ., Muhammad Azami, T. ., & Nurfaliza, N. (2021). THE EFFECT OF POSITION PROMOTION ON EMPLOYEE SATISFACTION WITH COMPENSATION AS INTERVENING VARIABLES: (Case Study on Harvesting

- Employees of PT. Karya Hevea Indonesia). *International Journal of Social Science, Educational, Economics, Agriculture Research, and Technology (IJSET)*, 1(1), 11–20. <https://doi.org/10.54443/ijset.v1i1.2>
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kuaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- likdanawati, likdanawati, Yanita, Y., Hamdiah, H., Nur Ilham, R., & Sinta, I. (2022). EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT, WORK MOTIVATION AND LEADERSHIP STYLE ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF PT. ACEH DISTRIBUS INDO RAYA. *International Journal of Social Science, Educational, Economics, Agriculture Research, and Technology (IJSET)*, 1(8), 377–382. <https://doi.org/10.54443/ijset.v1i8.41>
- Lubis, B. O., Salim, A., & Jefi, J. (2020). Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire. *Jurnal Saintekom*, 10(1), 65–76.
- Majied Sumatrani Saragih, M. ., Hikmah Saragih, U. ., & Nur Ilham, R. . (2021). RELATIONSHIP BETWEEN MOTIVATION AND EXTRINSIC MOTIVATION TO ICREASING ENTREPRENEURSHIP IMPLEMENTATION FROM SPP AL-FALAH GROUP AT BLOK 10 VILLAGE DOLOK MASIHUL. *MORFAI JOURNAL*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.54443/morfai.v1i1.11>
- Mahfud, M., Yudiana, I. K., & Sariyanto, S. (2022). HISTORY OF BANYUWANGI KALIKLATAK PLANTATION AND ITS IMPACT ON SURROUNDING COMMUNITIES. *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS)*, 3(1), 91–104. <https://doi.org/10.54443/ijerlas.v3i1.492>
- Mahfud *et all* (2021). PEMANFAATAN TRADISI RESIK LAWON SUKU USING SEBAGAI SUMBER BELAJAR SEJARAH LOKAL PADA SMA DI BANYUWANGI. *Media Bina Ilmiah* Vol.16 No.3 Oktober 2021. <http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI/article/view/1294/pdf>
- Mahfud *et all* (2020). Developing a Problem-Based Learning Model through E-Learning for Historical Subjects to Enhance Students Learning Outcomes at SMA Negeri 1 Rogojampi. *IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science* 485 (2020) 012014 doi:10.1088/1755-1315/485/1/012014
- Maryuni, S., Pardi, P., & Eka, A. (2020). Strategi Implementasi Program Perluasan Kepesertaan BPJS Kesehatan Di Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 1(2).
- Masruron, L., Kuntjoro, T., & Kartasurya, M. I. (n.d.). Analisis Kepuasan Pasien Dilihat dari Minat untuk Dirawat Kembali Terhadap Pelayanan Dokter dan Perawat. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(2), 81–87.
- Mastuti, S., Nurul, F., & Kusumastuti, K. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Bpjs Pbi Dan Pasien Bpjs Non Pbi Yang Dirawat Di Kelas III Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 17(2), 171–177.
- Mustika, M. (2015). *Perkembangan Teknologi Informasi dalam Aspek Kesehatan*. Yogyakarta: UGM Press.

- Nur Ilham, R. ., Arliansyah, A., Juanda, R., Multazam, M. ., & Saifanur, A. . (2021). RELATHIONSIP BETWEEN MONEY VELOCITY AND INFLATION TO INCREASING STOCK INVESTMENT RETURN: EFFECTIVE STRATEGIC BY JAKARTA AUTOMATED TRADING SYSTEM NEXT GENERATION (JATS-NG) PLATFORM. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAS)*, 1(1), 87–92. <https://doi.org/10.54443/ijevas.v1i1.27>
- Nur Ilham, R., Heikal, M. ., Khaddafi, M. ., F, F., Ichsan, I., F, F., Abbas, D. ., Fauzul Hakim Hasibuan, A. ., Munandar, M., & Chalirafi, C. (2021). Survey of Leading Commodities Of Aceh Province As Academic Effort To Join And Build The Country. *IRPITAGE JOURNAL*, 1(1), 13–18. <https://doi.org/10.54443/irpitage.v1i1.19>
- Nur ilham, R., Likdanawati, L., Hamdiah, H., Adnan, A., & Sinta, I. . (2022). COMMUNITY SERVICE ACTIVITIES “SOCIALIZATION AVOID STUDY INVESTMENT” TO THE STUDENT BOND OF SERDANG BEDAGAI. *IRPITAGE JOURNAL*, 2(2), 61–64. <https://doi.org/10.54443/irpitage.v2i2.312>
- Nur Ilham, R., Arliansyah, A., Juanda, R. ., Sinta, I. ., Multazam, M. ., & Syahputri, L. . (2022). APPLICATION OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE PRINCIPLES IN IMPROVING BENEFITS OF STATE-OWNED ENTERPRISES (An Emperical Evidence from Indonesian Stock Exchange at Moment of Covid-19). *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEVAS)*, 2(5), 761–772. <https://doi.org/10.54443/ijevas.v2i5.410>
- Nur ilham, R., Likdanawati, L., Hamdiah, H., Adnan, A., & Sinta, I. . (2022). COMMUNITY SERVICE ACTIVITIES “SOCIALIZATION AVOID STUDY INVESTMENT” TO THE STUDENT BOND OF SERDANG BEDAGAI. *IRPITAGE JOURNAL*, 2(2), 61–64. <https://doi.org/10.54443/irpitage.v2i2.312>
- Nur Ilham, R., Arliansyah, A., Juanda, R. ., Sinta, I. ., Multazam, M. ., & Syahputri, L. . (2022). APPLICATION OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE PRINCIPLES IN IMPROVING BENEFITS OF STATE-OWNED ENTERPRISES (An Emperical Evidence from Indonesian Stock Exchange at Moment of Covid-19). *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEVAS)*, 2(5), 761–772. <https://doi.org/10.54443/ijevas.v2i5.410>
- Rahmaniar, R., Subhan, S., Saharuddin, S., Nur Ilham, R. ., & Anwar, K. . (2022). THE INFLUENCE OF ENTREPRENEURSHIP ASPECTS ON THE SUCCESS OF THE CHIPS INDUSTRY IN MATANG GLUMPANG DUA AND PANTON PUMP. *International Journal of Social Science, Educational, Economics, Agriculture Research, and Technology (IJSET)*, 1(7), 337–348. <https://doi.org/10.54443/ijset.v1i7.36>
- Rahmayanti, S. N., & Ariguntar, T. (2017). Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 61–65.

- Rico Nur Ilham, Irada Sinta, & Mangasi Sinurat. (2022). THE EFFECT OF TECHNICAL ANALYSIS ON CRYPTOCURRENCY INVESTMENT RETURNS WITH THE 5 (FIVE) HIGHEST MARKET CAPITALIZATIONS IN INDONESIA. *Jurnal Ekonomi*, 11(02), 1022–1035. Retrieved from <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/481>
- Sandi, H. ., Afni Yunita, N. ., Heikal, M. ., Nur Ilham, R. ., & Sinta, I. . (2021). RELATIONSHIP BETWEEN BUDGET PARTICIPATION, JOB CHARACTERISTICS, EMOTIONAL INTELLIGENCE AND WORK MOTIVATION AS MEDIATOR VARIABLES TO STRENGTHENING USER POWER PERFORMANCE: AN EMPERICAL EVIDENCE FROM INDONESIA GOVERNMENT. *MORFAI JOURNAL*, 1(1), 36–48. <https://doi.org/10.54443/morfai.v1i1.14>
- Saputra, M., Marlinae, L., Rahman, F., & Rosadi, D. (2015). Program jaminan kesehatan nasional dari aspek sumber daya manusia pelaksana pelayanan kesehatan. *KEMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 32–42.
- Satria, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Puskesmas Kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci). *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 6(1), 78–80.
- Sinurat, M. ., Heikal, M. ., Simanjuntak, A. ., Siahaan, R. ., & Nur Ilham, R. . (2021). PRODUCT QUALITY ON CONSUMER PURCHASE INTEREST WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A VARIABLE INTERVENING IN BLACK ONLINE STORE HIGH CLICK MARKET: Case Study on Customers of the Tebing Tinggi Black Market Online Store. *MORFAI JOURNAL*, 1(1), 13–21. <https://doi.org/10.54443/morfai.v1i1.12>
- Sinta, I., Nur Ilham, R. ., Authar ND, M. ., M. Subhan, & Amru Usman. (2022). UTILIZATION OF DIGITAL MEDIA IN MARKETING GAYO ARABICA COFFEE. *IRPITAGE JOURNAL*, 2(3), 103–108. <https://doi.org/10.54443/irpitage.v2i3.467>
- Sutriyawan, A. (2021). *Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan: Dilengkapi Tuntunan Membuat Proposal Penelitian*. PT Refika Aditama.
- Tridiyawati, F., & Prahasta, D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(02), 144–150.
- Wayan Mertha, I. ., & Mahfud, M. (2022). HISTORY LEARNING BASED ON WORDWALL APPLICATIONS TO IMPROVE STUDENT LEARNING RESULTS CLASS X IPS IN MA AS'ADIYAH KETAPANG. *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS)*, 2(5), 507–612. <https://doi.org/10.54443/ijerlas.v2i5.369>
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 39–48.
- Yusuf Iis, E., Wahyuddin, W., Thoyib, A., Nur Ilham, R., & Sinta, I. (2022). THE EFFECT OF CAREER DEVELOPMENT AND WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH WORK MOTIVATION AS INTERVENING VARIABLE AT THE OFFICE OF AGRICULTURE AND LIVESTOCK IN ACEH. *International Journal*

of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAAS), 2(2), 227–236. <https://doi.org/10.54443/ijeabas.v2i2.191>

Yusra, Y. (2020). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 1(2), 201–206.