

TINJAUAN PENGGUNAAN MOBILE JKN GUNA MENUNJANG EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT TINGKAT II DUSTIRA

Sally Oktaviar¹, Syaikhul Wahab²

^{1,2}Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

^{1,2}Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung

E-mail: sallyoktvr1@gmail.com

ABSTRACT

Healthcare services in Indonesia are uneven. There is a need for technology to create applications that can facilitate public access to adequate healthcare services. The purpose of this research is to understand how health applications function as a technology that aids the health and well-being of the community, especially in hard-to-reach areas. The JKN Mobile Application is a public health service system created by the Indonesian government. The purpose of this research is to find ways to evaluate and measure the quality of the Mobile National Health Insurance application, or Mobile JKN, based on user satisfaction evaluations. The Mobile National Health Insurance application, also known as Mobile JKN, is an innovation designed to facilitate prospective participants and participants of JKN-KIS in accessing JKN services. This research uses a Systematic Literature Review (SLR). SLR is used to identify, examine, and evaluate current research within a focused and interesting topic area, as well as to propose relevant research questions.

Keywords: Mobile JKN, Health Application, Systematic Literature Review

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan di Indonesia tidak merata. Dibutuhkan teknologi untuk membuat aplikasi yang dapat mempermudah akses masyarakat ke layanan kesehatan yang layak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana aplikasi kesehatan berfungsi sebagai salah satu teknologi yang membantu kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, terutama di wilayah yang sulit dijangkau. Aplikasi Mobile JKN adalah sistem pelayanan kesehatan masyarakat yang dibuat oleh pemerintah Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan cara untuk mengevaluasi dan mengukur kualitas aplikasi kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional, atau Mobile JKN, berdasarkan evaluasi kepuasan penggunaannya. Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional, juga dikenal sebagai Mobile JKN, merupakan inovasi yang dirancang untuk memudahkan calon peserta dan peserta JKN-KIS untuk menerima layanan JKN. Penelitian ini menggunakan *Systematic Literature Review* (SLR). SLR digunakan untuk mengidentifikasi, mengkaji, dan mengevaluasi penelitian saat ini dengan bidang topik yang fokus dan menarik, serta untuk mengajukan pertanyaan penelitian yang relevan.

Kata Kunci: Mobile JKN, Aplikasi Kesehatan, *Systematic Literature Review*

PENDAHULUAN

Pasal 28 H ayat (1) UUD 1945 berbicara tentang kesehatan, yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” [1]. Salah satu hak dasar manusia adalah kesehatan. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang

memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Setiap orang dan setiap bagian dari bangsa harus berusaha dan meningkatkan kesehatan mereka untuk memastikan bahwa semua orang sehat (Artanti & Meikawati, t.t.). Kesehatan didefinisikan oleh Organisasi Kesehatan Dunia sebagai keadaan yang sempurna baik secara fisik, mental, dan sosial yang tidak hanya bebas dari penyakit atau kelemahan (WHO, 1947) dalam (Artanti & Meikawati, t.t.).

Kesehatan mencakup sebagian besar aspek kehidupan manusia, mulai dari janin hingga akhir hayat. Kesehatan juga mencakup hal makro kosmos dan mikro kosmos. Makro kosmos meliputi alam semesta, tempat seseorang tinggal, dan ekosistem yang melibatkan manusia. Mikro kosmos meliputi manusia sebagai individu dan interaksinya dengan di luar dirinya, termasuk interaksi dengan orang lain, lingkungan fisik, dan sosialnya. Konsep ini adalah inti dari pengobatan tradisional. Penyakit dianggap sebagai ketidakseimbangan antara komponen kosmos makro dan mikro. Lingkungan fisik dan metafisik memengaruhi penyakit. (Humaniora & Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat Badan Litbang Kesehatan Kementerian Kesehatan, 2013).

Fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh negara, yang merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang berperan penting dan sangat diperlukan. Salah satu rumah sakit yang melayani masyarakat umum dan keluarga besar Tentara Nasional Indonesia (TNI) adalah Rumah Sakit TNI-AD Tingkat II Dustira Cimahi. RS TNI harus memperhatikan perubahan yang terjadi karena perubahan kebijakan layanan kesehatan di rumah sakit dalam lingkungan yang sangat kompetitif dan dinamis seperti saat ini. Dengan mulainya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tahun 2014, layanan kesehatan di rumah sakit mengalami perubahan besar. JKN memberikan jaminan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Perubahan ini menyangkut tata kelola keuangan, pembiayaan, kepesertaan, prosedur berobat, jenis layanan yang ditanggung dan tidak ditanggung, sistem rujukan, pola tarif, klaim, pengawasan dan evaluasi.

Perubahan perilaku, terutama dalam hal keputusan tentang pengobatan pasien rumah sakit, disebabkan oleh banyaknya perubahan peraturan di era kesehatan baru

di Indonesia ini. Peraturan pelayanan kesehatan, yang diatur dalam pasal 32 ayat (1) UU BPJS, mengatur layanan obat dan bahan medis habis pakai untuk peserta jaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan. Pasien anggota TNI yang berada dalam layanan kesehatan RS TNI sebelum era BPJS mendapatkan obat dan bahan medis habis pakai diatur oleh menteri. Kesehatan akan menjadi lebih buruk jika ada keterbatasan pada layanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai. Selain itu, masalah ini mengurangi kepercayaan pasien terhadap rumah sakit TNI karena mereka tidak menerima manfaat yang sama seperti sebelum Jaminan Kesehatan Nasional.

Pasien yang membutuhkan perawatan medis dapat memilih antara rumah sakit TNI atau non-TNI, hal ini juga berlaku untuk layanan kesehatan di rumah sakit TNI karena anggota TNI dan keluarganya adalah pasien eksklusif dan penting yang memerlukan layanan kesehatan terbaik. Mereka tidak dapat disamakan dengan pasien non-TNI dan harus mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Sementara itu, jaminan kesehatan BPJS memiliki banyak keterbatasan.

Menurut Pasal 60 Peraturan BPJS Nomor 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, anggota TNI hanya diizinkan untuk menerima pelayanan kesehatan rawat inap tingkat lanjutan sampai dengan kelas I. Sebelum JKN, perwira menengah dan tinggi menerima pelayanan kesehatan di ruang VIP. Kondisi demikian akan menimbulkan ketidakpuasan pasien terutama pasien keluarga besar TNI. Dengan mempertimbangkan kendala yang ada, RS TNI memperkirakan penurunan jumlah pasien yang dirawat, hari perawatan, dan tingkat penggunaan tempat tidur. Data ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Dustira, salah satu rumah sakit tingkat II terbesar TNI-AD di Cimahi, memiliki 505 tempat

tidur dan terakreditasi paripurna dan pendidikan. Dalam tiga tahun terakhir, rumah sakit ini telah mengalami perkembangan pesat (Sutrisno dkk., 2015).

Dan adapun tahapan yang dilakukan sebagai pasien untuk bisa berobat atau membutuhkan pelayanan kesehatan lainnya, salah satunya pasien akan mendapatkan rekam medis sebagai identitas diri untuk kebutuhan di rumah sakit manapun. Rekam medis harus dibuat secara tertulis, lengkap, dan jelas, dan mencakup semua catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan layanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam Medis Elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis. Perekam Medis dan Informasi Kesehatan adalah seorang yang telah lulus pendidikan Rekam Medis dan informasi kesehatan sesuai ketentuan peraturan perundang undangan. (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, t.t.)

BPJS Kesehatan tentunya terus mengembangkan program dan memberikan pelayanan terbaik untuk seluruh masyarakat Negara Republik Indonesia. Salah satunya bentuk dari Undang-Undang tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Jaminan kesehatan adalah jaminan yang memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta, yang mencakup pemeliharaan kesehatan dan perlindungan untuk memenuhi kebutuhan dasar

kesehatan. Peserta Jaminan Kesehatan terdiri dari Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan bukan PBI. Jaminan kesehatan diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran, baik itu dibayar oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah (Perpes, 2018) (Zilah & Adinugraha, 2023).

Di era globalisasi saat ini, setiap organisasi harus menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi sangat penting di dunia kerja saat ini. Tanpa teknologi yang canggih, pekerjaan di perusahaan tidak akan efektif. Dalam dunia teknologi dan komunikasi, penggunaannya menjadi penting untuk setiap instansi atau tempat kerja. Teknologi informasi dan komunikasi sangat penting untuk pekerjaan yang efektif dan efisien (Prasetiyo & Safuan, 2022).

Kini hadir aplikasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta yang membutuhkan pelayanan kesehatan, yaitu Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi mobile JKN ini memberikan layanan penting kepada masyarakat yang sebelumnya hanya dapat menunggu lama di kantor cabang BPJS Kesehatan. Aplikasi mobile JKN, yang dapat diakses melalui perangkat pribadi melalui toko aplikasi maupun play store, kini memungkinkan BPJS Kesehatan memudahkan pelayanan yang diberikan. Aplikasi mobile JKN yang dimaksud menawarkan kemudahan pelayanan seperti membayar iuran, mengubah data kepesertaan, mengetahui data peserta keluarga, memiliki kartu digital, dan pemindahan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama). Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan masyarakat dan BPJS Kesehatan mengkomunikasikan masalah mereka. Aplikasi digital semakin populer dan jumlah aplikasi yang dikembangkan di seluruh dunia telah menjadi kebutuhan untuk menyediakan pelayanan dan informasi dalam berbagai bisnis untuk seluruh masyarakat (Ayu et

al., 2021 dalam (Prasetyo & Safuan, 2022)).

Untuk meng-implementasikan aplikasi tersebut tentu tidak mudah, ada berbagai aspek yang harus diperhatikan. Maka dari itu dibutuhkan kerja keras agar mendapat hasil yang maksimal dan optimal, salah satunya bekerja dengan secara konsisten dan efektif agar mendapat hasil yang diinginkan. Efektivitas adalah ukuran seberapa baik seseorang melakukan pekerjaannya dan mencapai hasil yang diharapkan. Ini berarti bahwa pekerjaan akan dianggap efisien jika dilakukan sesuai rencana tanpa kehilangan waktu, tenaga, atau hal lain.

Menurut Sondang (dalam Othenk, 2008), efektivitas adalah penggunaan sumber daya energi, sarana, dan prasarana yang telah ditetapkan secara sadar untuk menghasilkan produk dalam jumlah besar dalam pelayanan kegiatan yang dilakukan. Penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana sampai batas tertentu yang sengaja diputuskan terlebih dahulu disebut efektivitas. Selain itu, efektivitas mengacu pada keberhasilan dalam hal pencapaian tujuan apabila hasil kegiatan sesuai dengan tujuan. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk menentukan seberapa efektif suatu organisasi yang memberikan pelayanan, yaitu:

1. Waktu:

Kriteria pertama untuk mengukur efektivitas kerja suatu organisasi yang memberikan pelayanan adalah seberapa cepat unit kerja organisasi memberikan layanan kepada pelanggan. Namun, persepsi orang tentang kecepatan layanan sangat berbeda; beberapa orang mungkin merasa layanan yang diberikan cepat dan memuaskan, sementara yang lain mungkin merasa waktunya terlalu lama. Sangat jelas bahwa waktu selain evaluasi subjektif dapat digunakan untuk mengukur seberapa efisien dan efektif suatu organisasi.

2. Kecermatan

Kecermatan adalah cara untuk mengukur seberapa efektif suatu pekerjaan. Misalnya, jika pelanggan menerima pelayanan yang kurang dari apa yang seharusnya mereka terima, mereka cenderung menganggap bahwa pihak yang bertanggung jawab tidak bekerja dengan baik. Walaupun mereka mendapatkan layanan dalam waktu singkat, layanan yang tidak cermat pasti akan membuat pelanggan kecewa.

3. Gaya Pemberian Layanan:

Ini adalah ukuran tambahan untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien suatu organisasi. Gaya ini menunjukkan bagaimana wartawan membantu pelanggan organisasi. Mungkin bagi orang yang baru datang ke organisasi tertentu bahwa cara mereka memberikan layanan tidak sesuai dengan selera mereka. Rasa tidak sesuai adalah subjektif.

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Dustira. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Dustira.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari wawancara, catatan lapangan, catatan resmi, dan naskah. Peneliti menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini karena ingin mengetahui bagaimana fenomena terjadi dan mendapatkan data dan informasi tentang pelayanan di Rumah Sakit TNI-AD Dustira.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Dustira, peneliti mendapatkan hasil penelitian tentang

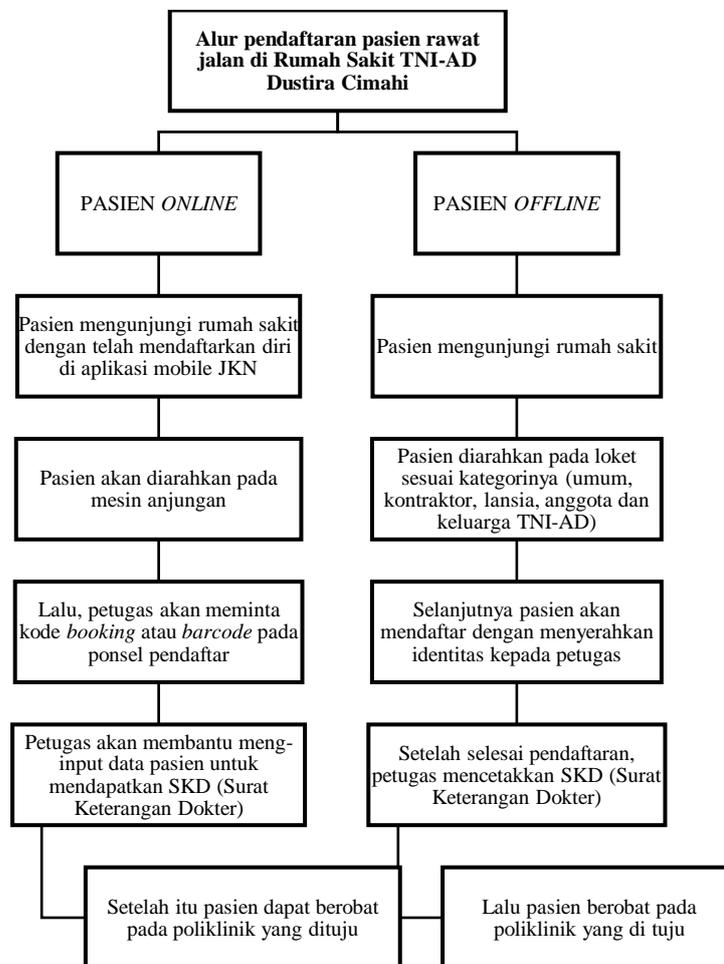
efektivitas penggunaan Aplikasi Mobile JKN bagi Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Dustira. Menunjukkan bahwa peserta BPJS Kesehatan merasa terbantu dengan kehadiran Aplikasi JKN Mobile dan bahwa aplikasi ini cukup efektif untuk mereka pengguna. Selain efisien dalam kriteria waktu Aplikasi Mobile JKN juga memberikan layanan kesehatan dan informasi terbaik kepada masyarakat Indonesia sesuai dengan tujuan BPJS Kesehatan. Berikut hasil yang diperoleh peneliti:

Tinjauan penggunaan Mobile JKN guna menunjang efektivitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit tingkat II dustira

BPJS Kesehatan terus mengikuti kemajuan teknologi saat ini. Aplikasi Mobile JKN adalah buktinya. Salah satu upaya untuk

meningkatkan layanan yang diberikan kepada peserta Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) adalah peluncuran Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi mobile JKN ini diharapkan dapat mengurangi banyaknya dokumen yang harus diurus di kantor BPJS Kesehatan. Para pengguna juga berharap aplikasi ini digunakan dengan baik, efisien, dan tepat. Peserta BPJS dapat mendaftar sebagai anggota dan mendaftarkan anggota keluarga mereka dengan menggunakan aplikasi ini tanpa perlu mengunjungi kantor BPJS di cabang terdekat mereka. Aplikasi mobile JKN dapat menangani semua kebutuhan informasi dan manajemen Anda. Adanya aplikasi ini sangat membantu peserta BPJS JKN-KIS menghemat waktu, biaya, dan tenaga.

Prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit Dustira.



Gambar 1. Prosedur Pendaftaran Pasien

Dalam aplikasi mobile JKN yang diluncurkan, ada beberapa layanan yang telah berubah dari layanan administrasi menjadi layanan berbasis teknologi yang dapat diakses oleh siapa saja dengan ponsel Android, kapan saja dan di mana saja. Mengingat rumah sakit ini adalah rumah sakit milik salah satu instansi tertentu, informasi dan arahan yang diberikan untuk mendaftar menggunakan aplikasi Mobile JKN ini tidak hanya anggota TNI saja, tetapi aplikasi Mobile JKN ini di rekomendasikan kepada semua peserta, pengguna dan khususnya pasien yang akan berobat. Penyebaran program JKN-KIS juga aktif dilakukan oleh pihak rumah sakit, terutama di bagian pelayanan informasi rumah sakit, oleh staff dan juga satpam (satuan pengamanan) atau security rumah sakit Dustira.

Hambatan yang terdapat pada pengimplementasi-an aplikasi mobile jkn di rumah sakit dustira.

Dibalik keberhasilan BPJS Kesehatan yang telah memperbaharui kebijakan untuk melakukan pendaftaran pasien menggunakan Aplikasi Mobile JKN seperti sekarang, tidak menutup kemungkinan adanya hambatan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Salah satu faktornya yakni usia, karena tidak semua usia dapat menggunakan aplikasi atau bahkan *smartphone*. Faktor lainnya terdapat masalah pada penggunaan jaringan yang diperlukan, mengingat aplikasi tersebut di akses secara online.

Tak jarang hal tersebut terjadi di dalam atau di perangkat petugas yang akan mendaftarkan, sama halnya telepon genggam atau seluler, perangkat yang biasanya digunakan di rumah sakit juga membutuhkan sinyal dan ada kalanya server mengalami *downtime* yang tidak bisa terhindarkan. Dibalik kelebihanannya tersebut namun tidak sedikit orang yang belum tahu, belum memahami, bahkan

tidak tahu apa aplikasi tersebut, khususnya orang yang sudah lanjut usia. Biasanya orang yang sudah lanjut usia lebih memilih datang dari pagi dan mendaftarkan diri secara langsung.

Selain pendaftaran menggunakan aplikasi, pasien yang berobat di rumah sakit akan melakukan perekaman sidik jari, pelaksanaan rekam sidik jari tersebut menggunakan alat, dan tak jarang alat tersebut tidak berfungsi atau sulit mendeteksi sidik jari pasien, terutama untuk pasien lansia, pasien gangguan jiwa dan pasien yang mengalami penipisan kulit pada jari terutama ibu jari yang biasanya disebabkan karena kulit kering sehingga dapat menyebabkan kulit terkelupas.

Upaya yang dilakukan dalam menghadapi masalah pada pelayanan di rumah sakit.

Adapun beberapa upaya yang telah dilakukan rumah sakit dalam menghadapi kekurangan – kekurangan tersebut yaitu para staff khususnya staff bagian pendaftaran melakukan koordinasi dengan staff yang bersangkutan seperti staff bagian IT (*Information Technology*) atau teknologi informasi untuk mendapatkan solusi yang harus dilakukan. Upaya yang dilakukan adalah dengan mengarahkan pasien lanjut usia yang tidak dapat menggunakan *smartphone* untuk mendaftarkan diri pada loket yang sudah dikhususkan. Rumah Sakit Dustira Cimahi memiliki beberapa kategori loket khusus untuk pasien agar memudahkan saat melakukan pendaftaran pasien rawat jalan.

Untuk upaya terkait alat yang digunakan untuk rekam sidik jari pasien, staff menyediakan tempat kecil yang berisi busa dan air untuk pasien yang akan melakukan *scan* sidik jari karena sidik jari akan mudah terbaca jika jari pasien lembab. Upaya lain untuk sidik jari yang tidak terdeteksi, jika pada umumnya sidik jari menggunakan ibu jari, ada pula pasien yang menggunakan

jari telunjuk untuk melakukan rekam sidik jari dan tidak jarang bisa terdeteksi bahkan lebih mudah

SIMPULAN

Menurut hasil wawancara dan beberapa data yang didapatkan, aplikasi Mobile JKN membantu kebutuhan masyarakat terkait layanan BPJS Kesehatan dengan baik. Namun sayangnya, beberapa orang merasa tidak puas dengan hasil penelitian karena beberapa masalah, seperti aplikasi yang tidak berfungsi dan pendaftaran yang rumit dan bagi orang-orang, terutama orang tua atau lansia (lanjut usia), yang terkadang sulit untuk memahami bagaimana menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi mobile JKN efektif untuk peserta BPJS di Rumah Sakit TNI-AD Dustira. Dari lima narasumber yang diwawancarai oleh peneliti, kelimanya menyatakan bahwa hadirnya aplikasi mobile JKN membuat mereka merasa dimudahkan. Masyarakat hanya perlu mengakses JKN-KIS melalui ponsel tanpa perlu pergi ke kantor BPJS karena aplikasi ini dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

Banyak faktor yang mempengaruhi dan bisa dibidang aplikasi ini baru diperkenalkan atau baru dikenal banyak orang jadi belum begitu banyak yang menggunakannya. Tetapi, seiring berjalannya waktu, pasien dan para pengguna mulai mengenal aplikasi ini dan lebih memilih menggunakan aplikasi Mobile JKN.

SARAN

Kepada pihak yang terkait dalam peluncuran Aplikasi Mobile JKN ini, agar lebih melakukan cek berkala dan melakukan *update* atau pembaruan terhadap fitur yang dikeluhkan. Meskipun aplikasi mobile JKN membantu banyak orang, tetapi banyak yang tidak tahu cara menggunakannya. Oleh karena itu,

diharapkan agar penerapan aplikasi mobile JKN ditingkatkan dan dibuat secara bahasa yang mudah dipahami agar tidak terjadi miskomunikasi. Diharapkan petugas BPJS mengedukasi aplikasi kepada remaja karena mereka masih sangat muda dan diharapkan lebih memperhatikan jaringan yang tidak mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

Artanti, S., & Meikawati, R. (t.t.). *Pelaksanaan Kegiatan Posyandu Balita pada Masa Pandemi Covid-19 sebagai upaya Pemenuhan Hak Balita sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019.*

EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT TANDUN NUSA LIMA MEDIKA SKRIPSI OLEH: FRANSISKA DEVADA SIHOTANG 198520107 PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK. (t.t.).

Humaniora, P., & Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat Badan Litbang Kesehatan Kementerian Kesehatan, K. (2013). *Eksistensi Dukun dalam Era Dokter Spesialis Irfan Ardani* (Vol. 2, Nomor 1).

PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2022 TENTANG REKAM MEDIS. (t.t.).

Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>

Sutrisno, O. :, Program, M., Ilmu, D., Fakultas, E., & Surabaya, E. U.

(2015). *Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia* (Vol. 2, Nomor 2).

Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 3(2), 127–132. <https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i2.37>