

EFEKTIFITAS E-SERVIS (M-JKN) DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PESERTA JKN DI KOTA MALANG

Ngesti W. Utami¹⁾, M. Wildan²⁾, Puguh Priyo Widodo³⁾

^{1,2,3)} *Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang*
Email : ngesti_w@poltekkes-malang.ac.id

ABSTRAK

E-service aplikasi Mobile-JKN merupakan salah satu upaya yang telah dipilih BPJS dalam menyediakan fasilitas memasarkan dan dalam memenuhi kebutuhan serta mencapai efisiensi dan target2 yang telah ditetapkan BPJS. E-service telah dianggap menyebabkan suksesnya pemasaran untuk mempengaruhi konsumen yang saat ini telah terselenggara melalui internet misalnya adanya google. Penelitian ini bertujuan mengetahui efektivitas E-service dan pengaruhnya terhadap loyalitas peserta JKN. Dengan rancangan Quasy eksperimen dengan jumlah sampel 120 peserta JKN di kota malang yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian penggunaan E-service (Mobile JKN) menunjukkan bahwa sebagian besar (94 %) pada kategori efektif dan 90 % pada kategori loyal. Uji Hypotehsis dengan regresi berganda menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara efektifitas E-service dengan loyalitas peserta JKN di Kota Malang. Sebagai rekomendasi untuk BPJS menjaga dan mempertahankan layanan elektronik dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN dan yang lainnya.

Kata kunci: E-service, JKN, loyalitas

ABSTRACT

E-service is one of the efforts that has been chosen by BPJS in providing marketing facilities and in meeting needs also achieving efficiency and targets set by BPJS. E-service has been considered to lead a successful marketing to influence consumers which is currently being implemented via the internet, for example the existence of Google. This study aims to determine the effectiveness of E-service and its effect on the loyalty of JKN participants. With a quasi-experimental design with a sample of 120 JKN participants in Malang City who have used the Mobile JKN application. The results showed that most (94%) in the effective category and 90% in the loyal category. Hypothesis testing with multiple regression showed that there was a significant effect between the effectiveness of E-service and the loyalty of JKN participants in Malang City. As a recommendation for BPJS to maintain and maintain electronic services using the Mobile JKN application and others.

Keywords: E-service, jkn, loyalty

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang sangat pesat menyebabkan masyarakat lebih mudah untuk dapat mengakses informasi dengan cepat, fleksibel dan efisien. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan

penggunaan gadget yang diprediksi pada tahun 2022 nanti jumlahnya akan mencapai 3,9 miliar (Wicaksono et al., 2020). Hal tersebut dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari serta mengikuti perkembangan

jaman yang ada (Gita Amanda, 2021). Untuk itu BPJS memanfaatkan peluang tersebut untuk memudahkan peserta JKN mengoperasionalkan kegiatan terkait program BPJS. BPJS merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan bertugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia (UU NO 24 tahun 2011). Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan, disebutkan bahwa Jaminan Kesehatan yakni berupa jaminan perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iurannya. Manfaat yang dijamin Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berupa pelayanan kesehatan perseorangan yang komprehensif, meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif termasuk obat dan bahan medis. Pemberian manfaat menggunakan teknik layanan terkendali mutu dan biaya / managed care (Vandawati, A.S, Silvia, Usanti, & Aryatie, 2021).

BPJS Kesehatan terus berinovasi untuk menciptakan aplikasi layanan secara online yaitu Mobile -JKN yang mulai diperkenalkan pada tahun 2017. Aplikasi mobile JKN tersebut akhirnya diresmikan

dan disetujui oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan di hadiri oleh Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta, pada 16 November 2017. Aplikasi mobile JKN digunakan untuk mempermudah para calon peserta maupun peserta untuk mengakses pelayanan BPJS. Selain itu, aplikasi ini merupakan bentuk komitmen dari BPJS kesehatan dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi peserta terutama dalam pelayanan secara online (BPJS Kesehatan, n.d.-a)

Aplikasi mobile JKN sebagai bentuk usaha BPJS Kesehatan dalam mencapai efektivitas layanan BPJS Kesehatan. Menurut Paramitha (dalam Komang, dkk., 2017) “Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target telah tercapai, makin tinggi efektivitasnya” . Aplikasi mobile JKN ini diharapkan dapat mengurangi antrian disetiap Kantor BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor BPJS Kesehatan merupakan tempat masyarakat untuk menyelesaikan semua kegiatan administratif. Seringkali di Kantor BPJS Kesehatan terjadi antrian panjang, masyarakat yang hendak menyelesaikan semua urusan BPJS Kesehatan. Padahal, waktu antri itu bisa digunakan untuk hal – hal lain yang lebih produktif . Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat membantu masyarakat untuk memperoleh kemudahan

menyelesaikan urusan administratif dengan menggunakan smartphone dimana saja dan kapan saja tanpa ribet untuk datang ke kantor (Sari et al., n.d.).

Layanan asuransi kesehatan sosial (BPJS) sampai saat ini bukan tanpa masalah, terdapat beberapa faktor determinan penyebab masalah, yang berdampak terhadap proses penyelesaian pembiayaan dan penggantian oleh institusi asuransi baik swasta maupun pemerintah (BPJS). Beberapa upaya nyata telah dilaksanakan oleh BPJS sebagai langkah meningkatkan layanan dan pengembangan program mengikuti pola perkembangan kehidupan di masyarakat dan gaya hidup masa kini. E- service merupakan salah satu upaya yang telah dipilih BPJS dalam menyediakan fasilitas memasarkan dan dalam memenuhi kebutuhan serta mencapai efisiensi dan target² yang telah ditetapkan BPJS. E-service telah digunakan dalam menjawab tantangan dan memberikan nilai/mutu yang berbeda dibandingkan dengan secara manual. E-service telah dianggap menyebabkan suksesnya pemasaran untuk mempengaruhi konsumen yang saat ini telah terselenggara melalui internet misalnya adanya google. (Christoph Riedl, Jan Marco Leimeister and Helmut Krcmar, 2011) Data penelitian menunjukkan bahwa NDP (New Service Developmen) memanfaatkan penuh kelebihan yang

ditawarkan pelayanan elektronik.

Beberapa penelitian yang lain dibawah ini menunjukkan adanya perilaku yang kurang loyal dan persepsi yang kurang tepat tentang menjadi peserta BPJS. Penelitian karya Mahlil Ruby, Eka Pujiyanti, dan Dinda Srikandi (2016) dalam jurnal, tentang Indikasi Malasnya Peserta BPJS dalam Membayar Iuran Wajib BPJS sebagai Akibat Metode Pembayaran dan Pelayanan yang Tidak Maksimal di Lingkungan BPJS. BSD karya Endang Ruhiyat dan Lely Suryani, mengungkapkan bahwa terdapat 5 alasan responden tidak membayar, yaitu (1) Penghasilan yang tidak menentu (23,6%); (2) Malas mengantri (15,8%); (3) Alasan lainnya (16,5%) seperti tempat pembayaran sering offline, proses (loading waktu) yang lama ketika membayar, sudah bayar tetapi tercatat belum bayar sehingga tidak dapat memperoleh pelayanan kesehatan; (4) Lupa (12,8%); dan (5) Kecewa dengan pelayanan BPJS Kesehatan atau fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan (6,8%). Masih dari hasil penelitian lain yang terkait penyebab rendahnya loyalitas, yaitu penelitian (Rosmanely, S.T. 2018) yang menyatakan bahwa alasan peserta mandiri tidak rutin membayar iuran karena (1) Pendapatan yang tidak menentu; (2) Pengetahuan yang rendah; (3) Jumlah anggota keluarga yang ditanggung; (4) Tempat pembayaran; serta (5) Persepsi

bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien JKN dirasa kurang maksimal.

Oleh karena itu setiap peserta yang telah terdaftar perlu dipertahankan sebagai pelanggan yang harus tetap konsisten untuk memenuhi syarat yang harus dipenuhi. Salah satu cara yang cukup memberikan harapan adalah Penjelasan yang terus menerus secara rutin atau berkala melalui program FGD . Dengan berbagai penjelasan diatas selanjutnya diperlukan dukungan yang dapat memberikan efek terhadap ketahanan peserta JKN Kis, yang meliputi kepercayaan (trust), kualitas layanan, e-service untuk mendukung loyalitas pelanggan,. Untuk itu diusulkan judul yang akan diteliti lebih lanjut tentang “Efektifitas E-Servis Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Peserta JKN Di Kota Malang”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dengan rancangan *Quasy Eksperimen* (Eksperimen Semu) dengan pendekatan Cross secsional design, yaitu untuk sekelompok warga yang telah menjadi peserta asuransi jaminan kesehatan nasional (BPJS). Kelompok tersebut akan di ukur loyalitasnya dalam mengikuti program JKN. Kelompok /populasi yang dimaksud adalah peserta JKN di Kota Malang berjumlah 8.740.000 jiwa (2020) dengan jumlah sample sekitar

120 dihitung berdasarkan rumusan slovin dan memiliki Smartphone dan menggunakan menu M-JKN . E-service Mobile JKN sebagai variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, yang memiliki 9 menu yang dapat dioperasikan oleh peserta JKN . Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peserta JKN yaitu Jaminan Kesehatan Nasional sebagai program Asuransi sosial yang diselenggarakan oleh BPJS, (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan mengetahui hubungan variabel dependen dengan variabel independen. Adapun variabel yang dimaksud akan dilakukan pengukuran adalah : efektifitas E-service dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan (peserta JKN program BPJS).

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil uji analisis dengan persamaan Regresi maka diperoleh t hitung $>$ t tabel (t hitung: 5,170, t tabel: 1,9803) ini artinya H_0 ditolak, dan terdapat pengaruh yang signifikan antara efektifmenu yang tersediaitas e-servis (Mobile JKN) terhadap loyalitas peserta JKN. Aplikasi mobile JKN merupakan bentuk usaha BPJS Kesehatan dalam mencapai efektifitas sebagai bentuk layanan pada perusahaan (BPJS). Menurut Paramitha (dalam Komang dkk 2017)

“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target telah tercapai, makin tinggi efektivitas-nya”. Aplikasi mobile JKN diharapkan dapat membantu peserta JKN di setiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor Cabang BPJS Kesehatan merupakan tempat masyarakat untuk menyelesaikan semua kegiatan administratif berkaitan dengan JKN. Pada kenyataannya masih terdapat di beberapa Kantor Cabang BPJS Kesehatan yang terjadi antrian panjang masyarakat yang hendak menyelesaikan semua urusan. Penggunaan aplikasi mobile JKN tersedia untuk dapat membantu masyarakat dalam memperoleh kemudahan menyelesaikan urusan administratif dengan menggunakan smartphone dimana saja dan kapan saja. Oleh karena itu, ingin melihat apakah penggunaan aplikasi mobile JKN sudah efektif atau belum (Wulandari & Sudarman, 2019).

PEMBAHASAN

Dari rekapitulasi data efektivitas e-service yang didapatkan, menunjukkan bahwa sebagian besar (94,2%) peserta JKN menunjukkan pelayanan e-service (M-JKN) efektif dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peserta.. Hal itu dapat dilihat dari jawaban dalam kuesioner berkaitan dengan pemahaman dan layanan yang dilakukan oleh BPJS telah diisi oleh responden dengan tepat. Berdasarkan teori efektivitas dan teori sistem

yang dijelaskan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa sistem yang efektif didefinisikan sebagai suatu sistem yang dapat memberikan nilai tambah kepada perusahaan. Oleh karena itu, sistem yang efektif harus dapat memberikan pengaruh yang positif kepada perilaku user (Marlina, 2017).

Aplikasi mobile JKN merupakan bentuk usaha BPJS Kesehatan dalam mencapai efektivitas pada perusahaan. Menurut Paramitha (dalam Komang dkk 2017) “Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target telah tercapai, makin tinggi efektivitas-nya”. Aplikasi mobile JKN diharapkan dapat membantu peserta di setiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor Cabang BPJS Kesehatan merupakan tempat masyarakat untuk menyelesaikan semua kegiatan administratif. Sering kali di Kantor Cabang BPJS Kesehatan terjadi antrian panjang masyarakat yang hendak menyelesaikan semua urusan. Padahal, waktu antri dapat digunakan untuk hal-hal yang lebih produktif. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat membantu masyarakat untuk memperoleh kemudahan menyelesaikan urusan administratif dengan menggunakan smartphone dimana saja dan kapan saja. Oleh karena itu, ingin melihat apakah penggunaan aplikasi mobile JKN sudah efektif atau belum (Wulandari & Sudarman, 2019).

tabel 4.4 menunjukkan nilai efektivitas e-service yang diperoleh dari responden cukup tinggi yaitu mencapai 94 % berada pada kategori efektif, dan sisanya cukup

efektif meskipun belum mencapai 100%. Hal ini penting karena dengan efektifitas e-service akan membantu meningkatkan loyalitas peserta terhadap layanan JKN, yang pada akhirnya meningkatkan *sustainable* menjadi anggota JKN KIS.

Dari rekapitulasi data loyalitas peserta menunjukkan bahwa loyalitas peserta JKN kis berada pada sebagian besar (90 %) yaitu pada kategori Loyal dan sisanya pada kategori cukup loyal. Hal ini sesuai dengan keputusan dalam menjawab kuesioner yang diisinya, bahwa sebagian besar responden akan terus bertahan menjadi peserta, dengan terus berkomitmen dan patuh akan memenuhi iuran yang ditetapkan BPJS. Dalam Tjiptono (2005) dijelaskan indicator loyalitas ditunjukkan dengan adanya, pembelian ulang, rasa suka pada merek, ketetapan pada merek, dan merekomendasi kan merek kepada orang lain. Dalam kepesertaan JKN KIS diperlukan ketetapan hati yang kuat untuk mempertahankan jumlah peserta dan UHC (Universal Health Coverage) yang merupakan target pemerintah dalam menjamin kesejahteraan masyarakat melalui JKN KIS. Ada prasyarat dalam mengikuti peserta JKN KIS, namun terhadap sebagian besar peserta tidak mengurungkan niat untuk berhenti, bahkan telah mengisi kuesioner bahwa akan mengajak orang sekelilingnya menjadi peserta JKN KIS juga. Loyalitas menjadi

faktor yang penting dalam membangun komitmen peserta JKN KIS, sehingga bisa bertahan sebagai peserta JKN KIS. Selain bertahan menjadi peserta dengan loyalitas peserta akan terjadi rekomendasi bagi teman2 sekitar untuk diajak menjadi peserta JKN KIS, karena ciri dari peserta yang loyal adalah perekomendasi kepada orang lain. (Tjiptono, 2005).

PENUTUP

Efektifitas e-servis dalam bentuk M-JKN adalah sebagai suatu sistem yang dapat memberikan nilai tambah kepada BPJS. Oleh karena itu, sistem yang efektif harus dapat memberikan pengaruh yang positif kepada perilaku masyarakat peserta JKN .

Dengan M-JKN terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta JKN. Loyalitas sebagai sikap setia yang menunjukkan kepatuhan terhadap kebijakan yang berlakuk.

Untuk itu direkomendasikan bagi BPJS terus melakukan adanya monitoring secara terus tentang kemanfaatan e-service/M-JKN bagi masyarakat khususnya peserta JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S. 2002. Metodologi penelitian suatu pendekatan proposal. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto S. 2006. Metodologi penelitian. Yogyakarta: Bina Aksara.
- AMinarti, S. and Segoro, W. (2014) 'The influence of customer satisfaction , switching cost and trusts in a brand on customer loyalty - the survey on student as im3 users in', ScienceDirect. Elsevier B.V., 143, pp. 1015–1019. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.07.546.
- Branch, T. and Branch, U. (2018) 'THE IMPACT OF CUSTOMER SATISFACTION , CUSTOMER EXPERIENCE AND CUSTOMER LOYALTY ON BRAND POWER', 19(2), pp. 417–430.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2012) Marketing Management. 14th edn. New Jersey: Prentice Hall.
- Notoatmodjo, S. (2010) 'No Title', in Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta, p. 24.
- S, S. (2006) No Title Metode Penelitian pendidikan. Bandung: Rosda.
- Sanusi (2011) No Title Metodologi Penelitian Bisnis. Sleman: Bayumedia.
- Song, H., Wang, J. and Han, H. (2019) 'International Journal of Hospitality Management E f f e c t of image , satisfaction , trust , love , and respect on loyalty formation for name-brand co f f e e shops', International Journal of Hospitality Management. Elsevier, 79(June 2018), pp. 50–59. doi: 10.1016/j.ijhm.2018.12.011.
- Sukmadinata (2006) No Title Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Rosda.
- Sulibhavi, B. and Shivashankar, K. (2017) 'THE IMPACT OF BRAND IMAGE ON CUSTOMER ' S LOYALTY TOWARDS PRIVATE LABEL BRANDS : THE MEDIATING EFFECT OF SATISFACTION . HUBLI-DHARWAD CONGLOMERATE CITY OF KARNATAKA', International Journal of Marketing & Financial Management, 5(8), pp. 43–50.
- Tjiptono (2011) : Pemasaran Jasa. Bayu Media.
- Widodo, A. and Murwatiningsih (2019) 'The Influence of Promotion and Trust on Customer Loyalty through Customer Satisfaction.', Management Analysis Journal, 8(3), pp. 265–274.
- Yang, K. F. et al. (2017) 'The Effect of Service Quality Among Customer Satisfaction , Brand Loyalty and Brand Image', pp. 2286–2290.
- Zehir, C. and Kitapçı, H. (2011) '7 th International Strategic Management Conference The Effects of Brand Experiences , Trust and Satisfaction on Building Brand Loyalty ; An Empirical Research On Global Brands'. Elsevier B.V., 24, pp. 1288–1301. doi: 10.1016/j.sbspro.2011.09.143.
- I Wayan Alit Mahendra Putra A N. et al. (2016) PENGARUH E-SERVQUAL TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION, TRUST, DAN WORD OF MOUTH PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN; E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.11 (2016): 3647-3682 3647
- Gunawan, Ary. 2000. Sosiologi Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Jalaludin Rakhmat. 2011. Psikologi Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Keputusan Gubernur Nomor 188/665/KPTS/013/2018 tentang Upah Minimum Kabupaten/Kota di Jawa Timur tahun 2019.
- Mardalis, 2010. Metode Penelitian (suatu pendekatan proposal). Jakarta: Bumi Aksara.
- Notoatmdjo, S. 2012. Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2011. Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2013. Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan Praktis. Jakarta: Salemba Medika
- Suranto. 2010. Komunikasi Sosial Budaya. Yogyakarta : Graha Ilmu.

- Soekanto, Sudjono. (2006). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- Peraturan BPJS Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan.
- Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.
- Sumarwan, Ujung. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Tjiptono, Fandy., Gergorius Chandra. 2011. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Walgito, B. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- BPJS Kesehatan. (n.d.-a). Retrieved July 12, 2021, from <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2020/1665/BPJS-Kesehatan-Optimalkan-Pelayanan-Non-Tatap-Muka-Dengan-Pandawa>
- BPJS Kesehatan. (n.d.-b). Retrieved July 12, 2021, from <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/11>
- BPJS Kesehatan. (2021). In Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas. https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=BPJS_Kesehatan&oldid=17916108
- BPJS Kesehatan, H. (n.d.-c). *Akses Pelayanan Dalam Genggaman BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN, Banyak Manfaat dan Mudahkan Peserta JKN-KIS*. 15 November 2017. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2017/596/Akses-Pelayanan-Dalam-Genggaman-BPJS-Kesehatan-Luncurkan-Aplikasi-Mobile-JKN-Banyak-Manfaat-dan-Mudahkan-Peserta-JKN-KIS>
- Krisdayanti, W. (n.d.). *PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI KOTA MEDAN*. 2021.
- Kumparan.com. (2020, Oktober). *Pengguna Aplikasi JKN-KIS Capai 10 Juta Orang Sejak Januari 2020* | kumparan.com. <https://kumparan.com/tugujogja/pengguna->
- Wulandari, A., & Sudarman, I. (2019). *INOVASI BPJS KESEHATAN DALAM PEMEBERIAN LAYANAN KEPADA MASYARAKAT: APLIKASI MOBILE JKN*. *Jurnal Public Policy* Vol, 5(2).
- Vandawati, Z. C., A.S, B. S., Silvia, F., Usanti, T. P., & Aryatie, I. R. (2021). *KEPESERTAAN PROGRAM BPJS KESEHATAN DI TENGAH WABAH PANDEMI*.

