

Analisis Content BPJS Kesehatan Dalam Melakukan Pelayanan Prima Bagi Pengguna

Anisa Adha Rizkia¹, Haidan Agies Irsyad¹, Marsya Tri Amanda^{1*}

¹S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung
amarsyatri@gmail.com

Keywords:

*BPJS website,
Content Analysis,
Service,
Service Quality,
User Experience*

ABSTRACT

BPJS Health has provided online services that make it easier for the community, but there are still complaints related to socialization and understanding of the BPJS website program. The purpose of this study was to determine the influence contained in the BPJS website in the use of services in the health sector. Qualitative descriptive method and interactive data analysis were used in this research. The results of the analysis show that the BPJS Health website provides various service features and useful information, but needs improvement in socialization, management systems, and live chat features to improve service quality and user experience. The study concluded that continuous evaluation and improvement are needed to improve the quality of service and security of the BPJS Kesehatan website, as well as the importance of socialization to the public to optimize the use of this website.

Kata Kunci

*Analisis Konten,
Kualitas Layanan,
Pelayanan,
Pengalaman Pengguna,
Website BPJS*

ABSTRAK

BPJS Kesehatan telah menyediakan layanan online yang memudahkan masyarakat, tetapi masih terdapat keluhan terkait sosialisasi dan pemahaman pada program website BPJS. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang terdapat dalam website BPJS dalam penggunaan pelayanan di bidang kesehatan. Metode deskriptif kualitatif dan analisis data interaktif digunakan dalam penelitian ini. Hasil analisis menunjukkan bahwa website BPJS Kesehatan menyediakan berbagai fitur layanan dan informasi yang berguna, namun perlu perbaikan dalam sosialisasi, sistem pengelolaan, dan fitur live chat untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Penelitian menyimpulkan bahwa diperlukannya evaluasi dan perbaikan terus diperlukan guna meningkatkan kualitas layanan dan keamanan website BPJS Kesehatan, serta pentingnya sosialisasi kepada masyarakat untuk optimalisasi penggunaan website ini.

Korespondensi Penulis:

Marsya Tri Amanda
S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung
Jalan A.H. Nasution No. 105 Cipadung Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat 40614.
Telepon : +62 87881774731
Email: amarsyatri@gmail.com

Tanggal submiti : 12-06-2024; Tanggal penerimaan : 18-10-2024; Tanggal publikasi : 30-10-2024



licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia memiliki tanggung jawab dalam mengatasi masalah Kesehatan. Untuk itu, maka pemerintah membuat kebijakan jaminan sosial di bidang Kesehatan yaitu program BPJS Kesehatan yang diatur berdasarkan UU RI No. 24 Tahun 2011, tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (1). Sejak tanggal 1 Januari 2014 BPJS sudah mulai beroperasi. Pada penggunaan BPJS untuk umum, pemerintah membuat prosedur BPJS melalui situs website www.bpjs-kesehatan.go.id yang didalamnya memiliki sistem informasi dan pelayanan secara online kepada Masyarakat (2). Penggunaan situs website bisa diakses oleh publik. Kebijakan pemerintah dengan membuat prosedur website ini harusnya membuat Masyarakat yang menggunakan BPJS menjadi efektif dan efisien, namun banyaknya keluhan dikalangan Masyarakat dengan adanya program pelayanan secara online mealui website BPJS. Kurangnya pengetahuan dan sosialisasi tentang program BPJS Kesehatan menjadi penyebabnya. Sehingga pemahaman pada program ini masih belum maksimal kepada seluruh Masyarakat.(3).

Di era saat ini diketahui penggunaan teknologi informasi seperti website sudah banyak digunakan oleh lembaga pemerintahan maupun swasta termasuk content web BPJS (4). Pada konteks pelayanan prima, website ini berperan sebagai wajah digital sebuah lembaga atau organisasi, di mana dapat secara langsung memengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna, dan pelayanan prima melalui website ini dapat meningkatkan kepercayaan konsumen juga pengalaman pengguna (5). Kualitas website dapat berperan penting bagi pelayanan pengguna seperti kemudahan penggunaan dan kualitas informasi, dan sudah terbukti signifikan terhadap kepuasan pengguna (6). Saat ini optimalisasi layanan digital adalah strategi kunci untuk mencapai keunggulan layanan, terkait keberagaman, analisis konten harus mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi beragam pengguna yang menganggap penting inklusivitas dan relevansi konten (7).

Penelitian dari (8) menyatakan bahwa factor pelayanan prima sangat penting untuk menunjang kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan dan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Budihartanti et al. (2019) menyatakan service interaction quality pada arah peningkatkan kualitas kinerja dari website BPJS Kesehatan perlu memberikan perbaikan, dengan menjaga keamanan informasi pengguna pada penerapan kriptografi serta menyediakan informasi yang relevan (2). Ambulan (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan sangat penting dikelola dengan baik agar memenuhi kepuasan pasien, maka pernyataan ini bermaksud bahwa kualitas pelayanan adalah faktor penentu tingkat kepuasan pasien (3). Mufidah (2021) menyatakan terbukanya layanan pengaduan di berbagai platform yang memudahkan pengguna Website BPJS dalam penjangkauannya (9). Berdasarkan pada hasil penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, dapat di ketahui bahwa penelitian-penelitian tersebut masih belum ada yang melakukan penelitian tentang analisis content BPJS dalam melakukan pelayanan prima bagi pengguna. Maka, penelitian ini akan mengkaji lebih dalam mengenai content BPJS dalam melakukan pelayanan prima.

Menurut Peraturan Presiden No. 38 Tahun 2011 tentang Majelis Nasional, diatur bahwa dalam mempromosikan reformasi dan peningkatan pelayanan publik, birokrasi harus diperkuat. Memanfaatkan teknologi berbasis informasi di dalam penggunaan administrasi tata negara dapat mengarahkan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) (10). Namun, website BPJS juga masih belum mampu mengatasi berbagai konflik terkait pelayanan publik dalam bidang kesehatan, khususnya dalam melihat dampaknya di lapangan (11). Pemakaiannya pada sistem digitalisasi ini adalah permasalahan bagi masyarakat yang belum mengetahui sistem online di website BPJS, terutama pada pengguna lansia (12). Dengan demikian, sosialisasi diperlukan,

bersama dengan formulir pendaftaran online dan komunitas outreach untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari situs website BPJS akurat. Perawatan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas BPJS harus mematuhi standar perawatan kesehatan primer, dengan pelayanan prima ini diharapkan akan terwujudnya kepuasan masyarakat (13). Oleh karena itu, untuk mengetahui penggunaan pada website BPJS yang harus dipertimbangkan dalam berbagai aspek digital untuk memastikan perawatan medis optimal, terutama bagi pengguna BPJS pada pelayanan prima ini (14).

Pembahasan diatas dibuktikan oleh Teori DeLone dan MC Lean yang menyatakan bahwa William H. DeLone dan Ephrim R. McLean mengembangkan metodologi untuk meningkatkan kinerja suatu sistem informasi. DeLone dan McLean mengembangkan prototipe yang lebih lengkap dan sederhana pada tahun 1992 (15).

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif (16). Tujuan penggunaan metode deskriptif kualitatif pada penelitian ini guna menilai kualitas dan efektivitas content BPJS dalam memberikan layanan prima. Penelitian melihat bagaimana cara content BPJS menyajikan informasi dan layanan kepada penggunanya melalui berbagai platform komunikasi. Penelitian ini menggunakan teknik penggalan data berupa studi dokumen dan wawancara.

Analisis data yang digunakan peneliti menggunakan analisis dari Teknik analisis interaktif (17). Teknik analisis ini digunakan karena penelitian ini memperoleh berbagai sumber primer dari data yang dikemukakan. Sehingga dibutuhkan analisis mendalam untuk menghubungkan berbagai data yang ada. Data pada penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui metode wawancara dan studi dokumen, yang dilakukan pada teknik triangulasi dengan validasi data. Informan penelitian adalah warga sekitar Puskesmas Selajambe Sukabumi yang pernah menggunakan website.

Penelitian ini dibatasi hanya dalam ruang lingkup pelayanan content yang ada dalam website BPJS sehingga peneliti tidak meneliti pelayanan BPJS yang secara langsung atau tatap muka, selain itu penelitian peneliti membatasi penggunaan referensi hanya menggunakan referensi yang relevan dalam kurun waktu sepuluh tahun kebelakang atau sejak tahun 2014.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Website Pelayanan BPJS

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurul (2023) Hasil menunjukkan bahwa situs web BPJS Kesehatan memiliki kualitas layanan yang baik, dengan variabel penelitian kegunaan dan interaksi layanan mempengaruhi kepuasan pengguna secara parsial. Menurut Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, dua badan BPJS, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. BPJS Kesehatan menawarkan program jaminan kesehatan, dan BPJS Ketenagakerjaan menawarkan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. Selanjutnya, BPJS Kesehatan menanggung pelayanan kesehatan peserta, yang mencakup pelayanan kesehatan tingkat pertama dan pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Pelayanan kesehatan tingkat pertama mencakup administrasi, perawatan pencegahan, dan pengobatan medis (19).

Pelayanan prima merupakan unsur penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Suasnawa (2017) bahwa pelayanan prima meningkatkan kepuasan pasien dan kepercayaan mereka. Pelayanan prima adalah terjemahan dari "pelayanan terbaik", yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sebagai sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi pemberi pelayanan.

Hakekat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, yang merupakan tugas pemerintah untuk melayani masyarakat (Sulistio, 2020). BPJS Kesehatan menginginkan semua orang di Indonesia mendapatkan layanan kesehatan terbaik. Di bawah tanggung jawab tersebut, BPJS Kesehatan terus berupaya meningkatkan seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat untuk membantu orang-orang yang kurang beruntung. Salah satunya adalah layanan yang tersedia melalui situs web BPJS Kesehatan (<https://bpjs-kesehatan.go.id>).

Web resmi BPJS Kesehatan, www.bpjskesehatan.go.id, merupakan sistem informasi yang digunakan oleh BPJS Kesehatan untuk menyediakan layanan kepada warga secara online. (Budihartanti., 2019). Sistem dalam website ini menyediakan sistem yang menyangkut dengan fitur layanan informasi dan pengaduan, pendaftaran badan usaha, *autodebit*, fasilitas kesehatan, skrining kesehatan, jurnal JKN, *whistleblowing system*, dan karir. Tersedianya fitur pada website ini bertujuan agar dapat diakses kapan saja dan dimana saja (1).

Pengaplikasian dalam penggunaan website BPJS Kesehatan ini tentunya dapat dilakukan oleh seluruh masyarakat. Pada pemanfaatannya yang dapat dilakukan oleh Puskesmas tentunya memiliki faktor yang berpengaruh diantaranya faktor konsumen, faktor organisasi, faktor pemberi layanan (3). Pelayanan website BPJS Kesehatan harus dapat memberikan nilai yang berguna bagi masyarakat (2). Website BPJS Kesehatan menawarkan informasi tentang manfaat peserta, besaran iuran, proses pendaftaran, layanan publik, panduan layanan, dan informasi lainnya yang sudah tersedia pada website.

Orang harus mampu mengikuti perkembangan zaman seiring dengan kemajuan teknologi informasi. Banyak industri membutuhkan penggunaan teknologi dan informasi. Pemerintah telah menggunakan pemerintahan digital atau e-government, salah satunya adalah situs web BPJS Kesehatan (23). Tujuan di bentuknya website BPJS Kesehatan ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan efisien dan BPJS diharapkan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (24).

Pelayanan Kesehatan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah kepada masyarakat (25). Menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, "kebutuhan dasar hidup" adalah kebutuhan esensial setiap orang agar dapat hidup layak, demi terwujudnya kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan BPJS adalah untuk menja min terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. Pelayanan kesehatan dapat menjadi lebih efisien dan efektif dengan adanya situs web BPJS Kesehatan (26).

Kelebihan dan Kekurangan Pada Kualitas Pelayanan BPJS

Pelayanan dalam kualitas kesehatan merupakan kerjasama antara penyedia layanan kesehatan dan pasien.(3). Pada era digital, pelayanan kesehatan dalam perkembangan teknologi dan informasi tidak bisa dihindari. Manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari khususnya dalam bidang kesehatan tentunya memerlukan agar mempermudah segala aktivitasnya (27). Maka, untuk dapat melakukan aktivitas dengan mengaitkan teknologi yang ada harus dapat dipahami oleh semua orang.

Pemahaman dalam tersedianya teknologi dan informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang digital dan modern. Indonesia kini telah memunculkan inovasi layanan kesehatan yaitu Website BPJS yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat yang mendapatkan BPJS. Inovasi ini diciptakan untuk peningkatan pelayanan yang berkualitas, dan efisiensi pada struktur organisasi yang ada (26). Mayoritas pengguna Website banyak menganggapp praktis cepat dan mudah (4). Penggunaan sistem teknologi informasi pada suatu instansi bertujuan untuk menggunakan tugas

pengguna (*user*) menjadikan penghematan waktu, biaya, dan sumber daya (28). Beberapa sistem dalam website tersebut memiliki fungsi yang berbeda-beda dalam penyediaan pelayanan BPJS. Berikut kutipan wawancara dengan informan.

"Kalo dilihat dari tampilan sama fungsi mah sudah bagus sih tampilannya udah cukup rapi jadi gampang gitu buat nyari-nyari informasi di web BPJS, juga dengan adanya website juga orang-orang jadi lebih banyak tau tentang BPJS ini" (informan-1).

"Dari yang saya alami sih, sistem website BPJS udah bagus untuk bisa dilakukan dimana aja, tapi banyak fitur dalam website tersebut sedikit lemot dan suka ngeleg" (informan-2).

"Saat udah digunakan website BPJS udah bagus karena dukungan dari pihak pemerintah bikin layanan ini jadi lebih mudah dan berkualitas" (informan-3).

Dari sini peneliti mengumpulkan bahwa dari segi tampilan website BPJS ini sudah terstruktur dan tertata dengan rapi sehingga sangat mudah untuk pengunjung baru dalam mencari media informasi didalam website ini, selain itu dengan mudahnya akses kedalam website ini dapat dijadikan sebagai media pemasaran sehingga semakin banyak masyarakat yang paham tentang BPJS. Sebagaimana pernyataan dari (29) bahwa memang seharusnya fungsi website adalah sebagai sarana media informasi. Juga website sebagai media pemasaran yang didukung oleh pernyataan (30).

Selain itu peneliti pun mendapat sedikit keluhan dari narasumber mengenai respon dan proses pendaftaran maupun pengajuan penggunaan BPJS dimana respon yang didapat relatif lambat dan dapat menyebabkan pengguna web ini menurun. "Kadang mah suka lama nunggu respon dari operatornya kalo lewat online", ungkap salah satu pasien yang berada di Puskesmas Selajambe. Dari penelitian dari (31) dan juga (32) bahwa Fast response dalam konteks web, khususnya dalam survei online, memiliki peran penting dalam meningkatkan tingkat partisipasi dan kualitas respons. Menurut literatur akademik, Respons yang cepat dapat meningkatkan kemungkinan partisipasi karena menunjukkan bahwa penyelenggara menghargai waktu dan umpan balik peserta. Respons yang cepat dapat mengurangi kemungkinan 'speeding', yaitu kecenderungan responden untuk menjawab pertanyaan dengan sangat cepat, yang sering dikaitkan dengan kualitas respons yang rendah dan 'straightlining' (menjawab pertanyaan dengan pola yang sama tanpa mempertimbangkan konten).

Pemerintah Republik Indonesia membentuk badan hukum publik BPJS Kesehatan untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan salah satunya melalui website BPJS (25). Pertanyaan diatas menunjukan bahwa pelayanan kesehatan melalui website memiliki kekurangan dan kelebihan. Kelebihan dari website BPJS Kesehatan ialah dapat menyediakan media informasi yang lengkap serta website yang sudah tertata dan terstruktur yang memudahkan masyarakat. Adapun kekurangan dari website BPJS Kesehatan ini yaitu respon pelayanan yang relative lambat dan memiliki beberapa kendala teknis dalam sistem website BPJS Kesehatan (33).

Jadi pemaparan pada pelayanan kesehatan melalui website BPJS Kesehatan berhubungan dengan kualitas kesehatan (26). Dalam sistem pelayanan ini, terdapat kelebihan dan kekurangan pada website BPJS Kesehatan. Tentunya partisipasi masyarakat pada penggunaan website BPJS Kesehatan berpengaruh terhadap berjalannya sistem pelayanan kesehatan di era digitalisasi. Melihat dari respon yang ada bahwa tujuan diadakannya website ini untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan berbagai fungsi dalam website BPJS Kesehatan (19).

Solusi Terhadap Masalah Pada Kualitas Pelayanan Website BPJS

Website BPJS Kesehatan yang telah tersedia perlu dievaluasi guna memberikan layanan yang berkualitas untuk masyarakat. Pelayanan publik ini khususnya dalam bidang kesehatan pada

pengaplikasiannya masih banyak kendala dan permasalahan yang terjadi (26). Pada permasalahan ini terdapat proses dalam menggunakan website baik dalam kendala penggunaan maupun sistem yang belum maksimal perlu dilakukan evaluasi (33). Berikut kutipan wawancara dengan informan.

"seharusnya pengelola website leih meningkatkan fitur website agar pengguna leih mudah saat mengunjungi atau menggunakan website" (informan-4)

"selain itu, dari pengelola website saat ada layanan live chat harus leih responsif agar pengguna yang terhambat proses pelayanan website tidak kesulitan" (informan-5).

"kan disini teh permasalahannya masih banyak yang gak ngerti cara pake website BPJS nah cara mengatasinya itu harusnya di adakan sosialisasi secara berkala khushsnya yang di desa desa soalnya masih banyak warga yang belum ngerti apalagi orang tua yang gaptek" (informan-6).

Salah satu tanggung jawab utama administrator atau pengguna situs web adalah menjaga keamanan situs web mereka. Sebagian besar pengguna hanya peduli dengan desain situs web dan konten yang menarik pengunjung. Jika pemroses atau pengguna mengabaikan keamanan situs web, seseorang dapat mengambil data penting atau bahkan merusak tampilannya, pengguna akan dirugikan. Melindungi komputer, aplikasi, dan jaringan adalah komponen utama keamanan situs web, dengan tujuan untuk menjaga data yang terkandung di dalamnya (34).

Permasalahan dan kendala yang terjadi dalam pengaplikasian website BPJS Kesehatan harus segera diselesaikan. Pemerintah dan masyarakat turut bertanggung jawab dalam pelayanan kesehatan ini (26). Pemerintah harus memberikan reformasi pelayanan publik dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, Sosialisasi dalam penggunaan website tersebut diharuskan dapat tersampaikan kepada masyarakat guna memberikan pemahaman yang efektif dan efisien (33).

Web bpjs-kesehatan.go.id, sebagai penyedia layanan dan informasi, harus dapat memberikan layanan dan informasi yang bermanfaat bagi pengguna website. Dalam penerapan website BPJS Kesehatan ini memiliki manfaat yang signifikan seperti mempermudah pendaftaran bagi pengguna baru (35). Terdapat beberapa laporam terharap website BPJS Kesehatan salah satunya adalah Proses pendaftaran online dan klaim BPJS yang lambat (26). Dalam hal ini BPJS Kesehatan diharapkan mampu meningkatkan layanan komunikasi yang baik kepada pemgguna untuk mengatasi proses pendaftaran online yang cenderung lambat.

Angka kepuasan peserta sebesar 81% pada tahun 2016, naik menjadi 86,1% pada 2017. Kemudian naik lagi menjadi 86,2% pada 2018, dan akhirnya naik lagi menjadi 89,7% pada 2019 (36). Dengan melakukan perbaikan dan penyempurnaan kepada layanan weebsite BPJS Kesehatan hasil yang diperoleh cukup bagus dan signifikan. Namun untuk pengembangan weebsite BPJS Kesehatan lebih lanjut dapat mengevaluasi tingkat pelayanan publik yang cenderung lambat dalam pelayanan terhadap pengguna weebsite BPJS Kesehatan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan landasan teori dari DeLone and McLean dapat peneliti simpulkan bahwa website BPJS memerikan kualitas informasi yang cukup akurat dan relevan seagai media informasi. Kemudian dari hasil penelitian peneliti website BPJS memiliki kualitas sistem yang masih perlu ditingkatkan terutama dari segi kecepatan respon *live chat*, dan keamanan data didalam website yang memengaruhi kemudahan bagi pengguna website. Sehingga dengan meningkatkannya kualitas sistem website kualitas layanan pun akan semakin memaik sebagai dukungan bagi pengguna

website. Penggunaan website BPJS mengalami peningkatan setiap waktunya yang berarti sudah cukup banyak masyarakat yang mengetahui mengenai website ini. Berdasarkan pengalaman pengguna, tingkat kepuasan pengguna relatif kurang puas, dikarenakan lambatnya respon yang mereka dapatkan dari pengelola website. Akan tetapi website BPJS ini sudah cukup untuk memberikan manfaat kepada masyarakat sebagai media informasi, dan juga keuntungan bagi BPJS itu sendiri sebagai media pemasaran. Sejauh ini website BPJS masih memerlukan beberapa perbaikan dimana dari pengelola BPJS harus melakukan sosialisasi, dan perbaikan sistem pengelolaan website agar lebih responsif terhadap fitur- fiturnya sehingga dapat memperbaiki kualitas sistem dan layanan, agar pengguna memiliki pengalaman yang lebih nyaman dalam mengakses website. Juga pengelola website harus lebih memperhatikan meningkatkan fitur *live chat* dapat memperbaiki tingkat kepuasan pengguna dan dapat meningkatkan jumlah penggunaan website BPJS.

REFERENSI

1. Destiarini D, Rahman A, Sumartayasa K. Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan Dengan Metode WebQual 4.0 Dan User Acceptance Testing Di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu. *J Media Infotama*. 2023;19(2):237-43.
2. Budihartanti C, Rusiyati S, Badrul M. Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan Dengan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis. *Pros Semin Nas Teknoka*. 2019;4(2502):158-62.
3. Ambulan Panjaitan A. Analisis Pemanfaatan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Indonesia: a Literature Review. *J Perspekt Adm Dan Bisnis*. 2020;1(1):44-50.
4. Agustina M. Efektivitas Dan Performace Website Dinas Pemerintahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang Sebagai Media Pelayanan Publik. *J Ilm Matrik*. 2014;16:93-104.
5. Saputro RF, Purwanto E, Pertiwi TK. Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepercayaan Konsumen dan Pengalaman Konsumen pada Layanan Customer Service di Studio Adventure Surabaya. *Pros Senama 2019*. 2019;74-81.
6. Pratama AR. Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Repository Universitas Airlangga. *Univ Airlangga [Internet]*. 2019;1-19. Available from: <https://repository.unair.ac.id/75047/>
7. Hanafi M. Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Melalui Efektivitas Content Website. *Efisiensi - Kaji Ilmu Adm*. 2020;17(2):156-70.
8. Buana UM. Fakultas ilmu komunikasi universitas mercu buana. 2022;(44217010052):25.
9. Lailatul Mufidah KT. Analisis E-Customer Relationship Management BPJS Kesehatan Republik Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19 dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan. 2021;7(3):6.
10. Pamulasari W, Suryana N, Studi P, Informasi S, Kebangsaan U. *Surat Web*. 2020;3:34-41.
11. Wibawa FB, Indra Aditya, Kariena Febriantini, Priyanti E. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis E-Government pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kabupaten Karawang. *J Gov Innov*. 2023;5(1):80-93.
12. Nurfadilah A, Suhawa Y. Pemberdayaan Masyarakat Melalui Sosialisasi dan Pendampingan Dalam Melakukan Pendaftaran BPJS Kesehatan Secara Online Di Desa Girimukti. 2023;(I).
13. Fajaruddin AR. PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PEMEGANG KARTU JAMINAN BPJS DI UNIT GRESIK (Studi Kasus Di Instalasi Rawat Inap Puskesmas). 2014;8.
14. Tamon BH, Meilina S. Pelayanan Prima Pada Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tentara (Rst) Dr. Reksodiwiryo Padang. *J Adm Publik dan Pemerintah*. 2022;1(2):57-66.
15. Ernawati M, Hermaliani EH, Sulistyowati DN. Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile. *J IKRA-ITH Inform*. 2020;5(18):58-67.
16. Farida N. Metode Penelitian Kualitatif. *Buku Metod Penelit Kualitatif Dalam Penelit Bhs*. 2008;1(1):305.
17. Saleh Sirajuddin. *Analisi Data Kualitatif. Anal Data Kualitatif*. 2017;1:180.

18. Nurul A. 27835-83438-1-PB.pdf. 2023.
19. Astuti EK. Peran BPJS Kesehatan Dalam Mewujudkan Hak Atas Pelayanan Kesehatan Bagi Warga Negara Indonesia. *JPeHI J Penelit Huk Indones* [Internet]. 2020;01(01):55–65. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/322612246.pdf>
20. Suasnawa IG. Pengaruh Pelayanan Prima dan Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan dan Kepercayaan. *Manaj Dan Bisnis*, ISSN 1829-8486. 2017;14(1):56–74.
21. Crowley AL, Damp J, Sulistio MS, Berlacher K, Polk DM, Hong RA, et al. Perceptions on diversity in cardiology: A survey of cardiology fellowship training program directors. *J Am Heart Assoc*. 2020;9(17).
22. Studi P, Informasi S, Mandiri SN. ISSN : 2598-8719 (Online) ISSN : 2598-8700 (Printed) EVALUASI KUALITAS WEBSITE BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS Cahyani Budihartanti , Sri Rusiyati , Mohammad Badrul JISAMAR (*Journal of Information System* . 2019;3(4):63–9.
23. Wulan Insan Penelitillia, Syamsir, Sri Wahyuni, Indah Felicia Putri, Nanda Nofirza. Implementasi Governansi Digital Melalui Aplikasi Jkn Mobile Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Bukittinggi. *Pros Semin Nas Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*. 2022;1(2):204–18.
24. Law A, Hukum F, Diponegoro U, Services P, Publik P, Pendahuluan A. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. 2019;2(4):686–96.
25. Tonis M, Huljannah A. Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Perawang Barat. *J STIKes Awal Bros Pekanbaru*. 2022;3(1):25–31.
26. Angelita M, Lukman S, Tahir I. Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium*. 2022;9(2):292–305.
27. Hidayat A, Menanda I Dela, Putri LFE. Analisis Prosedur Pendaftaran Bpjs Kesehatan Secara Online Sebagai Wujud Transformasi Birokrasi Digital Di Indonesia. *J Dialekt J Ilmu Sos*. 2021;19(3):31–7.
28. Yuliasuti H, Jawahir M. Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *J Pengabdian Kpd Masy Langit Biru*. 2023;4(01):28–40.
29. Trimarsiah Y, Arafat M. Analisis dan Perancangan Website sebagai Sarana Informasi Pada Lembaga Bahasa Kewirausahaan dan Komputer AKMI Baturaja. *J Ilm Matrik*. 2017;19:1–10.
30. Muharam M, Persada AG. Implementasi Penggunaan Website Sebagai Media Informasi dan Media Pemasaran Hasil Pertanian dan Peternakan Desa Sumberejo. *Informatika* [Internet]. 2020;1:1. Available from: <https://journal.uui.ac.id/AUTOMATA/article/view/15594>
31. Zhang C, Conrad FG. Speeding in web surveys: The tendency to answer very fast and its association with straightlining. *Surv Res Methods*. 2014;8(2):127–35.
32. Surentu YZ, Warouw DMD, Rembang M. Pentingnya Website Sebagai Media Informasi Destinasi Wisata Di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Minahasa. *Acta Diurna Komun* [Internet]. 2020;2(4):1–17. Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/31117/29843>
33. Kintari A, Rimalivia N, Tiara S, Handayani F, Sasmitaningrum KA, Aura S, et al. Monitoring dan Evaluasi dalam Sistem Pelayanan Kesehatan Indonesia: Kelebihan dan Kekurangan dari JKN dan BPJS. 2023;(November). Available from: <https://www.researchgate.net/publication/376072745>
34. Teryana H&. ANALISIS KEAMANAN WEBSITE BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE VULNERABILITY ASESEMENT. *joutica*. 2023;8i1, 951(informatika):31–7.
35. Pepbrian A. STRATEGI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI KABUPATEN SIAK Oleh: Jom Fisip. 2019;6(Januari-Juni):1–30.
36. Gewati Mikhael & SI. Kompas.com. 2020. Survei: Tingkat Kepuasan Peserta JKN-KIS Meningkat dari Tahun ke Tahun. Available from: <https://kilasbadannegara.kompas.com/bpjs-kesehatan/read/2020/12/04/10043691/survei-tingkat-kepuasan-peserta-jkn-kis>

meningkat-dari-tahun-ke-tahun