

**IMPLEMENTASI APLIKASI MOBILE JKN
DALAM MELAYANI PESERTA BPJS
KESEHATAN KANTOR KABUPATEN
GIANJAR**



**Oleh
Dewa Nyoman Ariartha
NIM 2215713208**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**IMPLEMENTASI APLIKASI MOBILE JKN
DALAM MELAYANI PESERTA BPJS
KESEHATAN KANTOR KABUPATEN
GIANJAR**



**Oleh
Dewa Nyoman Ariartha
NIM 2215713208**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi aplikasi Mobile JKN dalam melayani peserta BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN mampu mempermudah peserta dalam mengakses layanan administrasi seperti perubahan data, antrean *online*, dan kartu digital. Namun, kendala masih ditemukan, antara lain rendahnya literasi digital peserta, keterbatasan kepemilikan *smartphone*, serta gangguan teknis aplikasi. Dengan demikian diperlukan peningkatan sosialisasi, edukasi, dan pemeliharaan sistem agar aplikasi Mobile JKN dapat dimanfaatkan secara optimal.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

PRAKARTA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir tentang Implementasi Aplikasi Mobile JKN dalam Melayani Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Gianyar ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena terbatasnya kemampuan, pengetahuan serta pengalaman penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir yang penulis buat ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberi kesempatan untuk

menempuh pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

3. Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak.,M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si, selaku Kaprodi DIII Administrasi Bisnis yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
5. Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M., selaku Koordinator Prodi Administrasi Bisnis Kampus Cabang Gianyar yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
6. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd., Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir serta ini dengan baik.
7. Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir yang penulis buat.

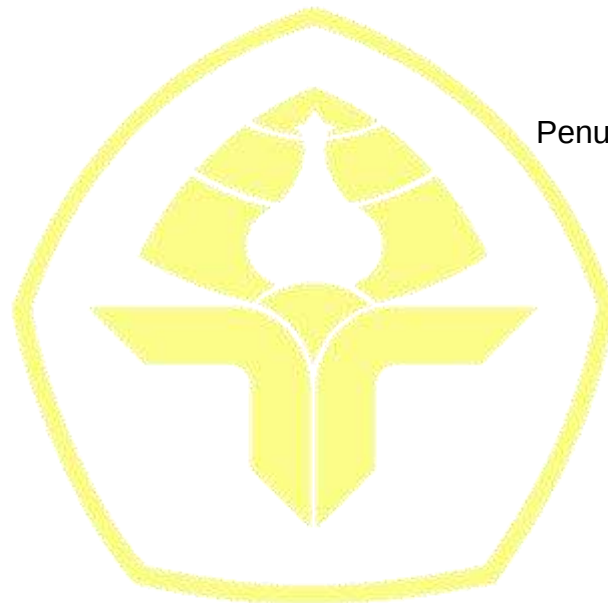
8. I Komang Mahayana Putra, SE.,M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat bimbingan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir yang penulis buat.
9. Ngurah Gusti Catur Wiguna, selaku Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian penelitian di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar.
10. Ni Putu Mirah Lydiawati, selaku Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Gianyar yang telah banyak membantu penulis dalam proses mendapatkan informasi dengan cara wawancara.
11. Ida Bagus Putu Wira Kesuma, selaku staf bagian Sumber Daya Manusia, Umum dan Komunikasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung yang memberikan data penelitian selama penulis menyusun Tugas Akhir ini.
12. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Administrasi Bisnis yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
13. Dewa Putu Darma dan Usnul Hotimah, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat

kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk memperbaiki dikemudian hari.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Gianyar, 16 Juli 2025



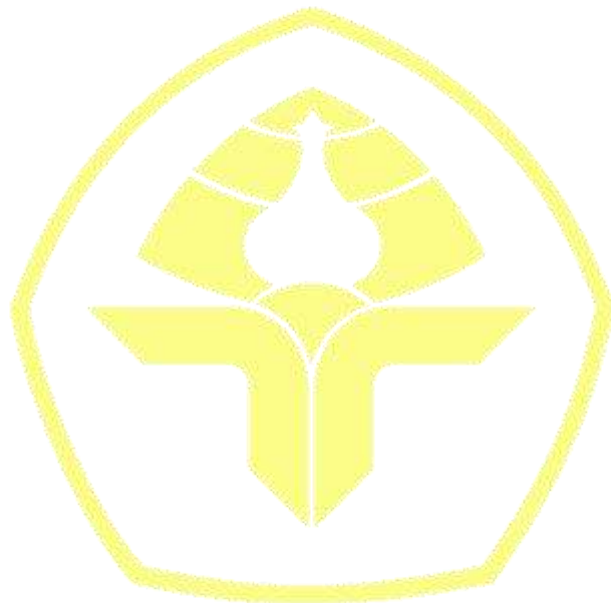
Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PROJEK AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
PRAKARTA	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
1. Lokasi Penelitian.....	6
2. Objek Penelitian	6
3. Data Penelitian.....	6
4. Metode Analisis Data	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Pelayanan.....	10
B. Sistem Informasi Manajemen.....	12
C. Aplikasi	15
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	17
A. Sejarah Perusahaan	17
B. Bidang Usaha	22
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Kebijakan Perusahaan.....	30
B. Analisis dan Interpretasi Data	33
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	44

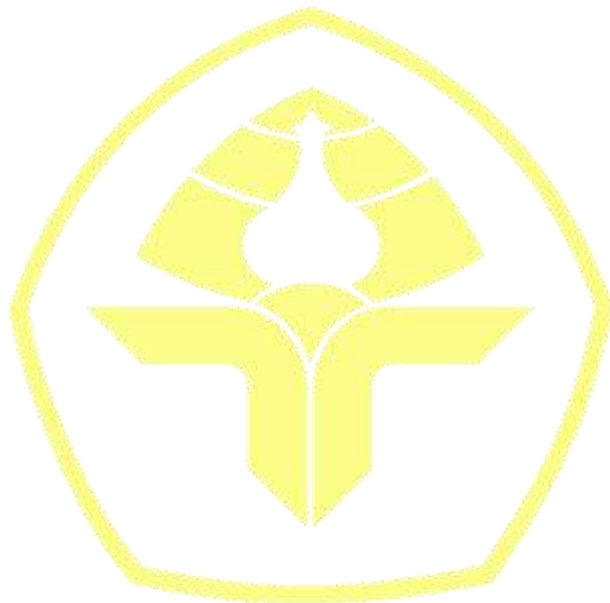
A. Simpulan.....	44
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN	



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

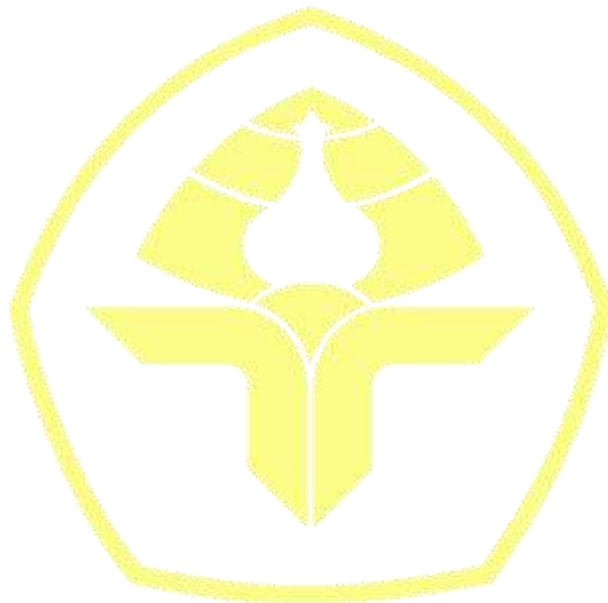
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar	24
Gambar 4. 1 Screenshot Tampilan Awal Aplikasi Mobile JKN	34
Gambar 4. 2 Screenshot Tampilan Fitur-fitur Aplikasi Mobile JKN	36



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta Menggunakan dan tidak Menggunakan Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar	2
---	---



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil wawancara dengan peserta BPJS Kesehatan.....	50
Lampiran 2. Hasil wawancara dengan peserta BPJS Kesehatan.....	52
Lampiran 3. Hasil wawancara dengan peserta BPJS Kesehatan.....	54
Lampiran 4. Hasil wawancara dengan staf BPJS Kesehatan.....	56
Lampiran 5. Hasil wawancara dengan staf BPJS Kesehatan.....	58
Lampiran 6. Hasil wawancara dengan staf BPJS Kesehatan.....	60
Lampiran 7. Hasil wawancara dengan peserta BPJS Kesehatan.....	62
Lampiran 8. Dokumentasi wawancara	63
Lampiran 9. Dokumentasi wawancara	63
Lampiran 10. Dokumentasi wawancara	64
Lampiran 11. Dokumentasi wawancara	64
Lampiran 12. Dokumentasi wawancara	65
Lampiran 13. Dokumentasi wawancara	65
Lampiran 14. Dokumentasi wawancara	66
Lampiran 15. Suasana loket BPJS Kesehatan di Mal Pelayanan Publik (MPP)	66
Lampiran 16. Tampilan depan flyer mengenai Mobile JKN	67
Lampiran 17. Tampilan belakang flyer mengenai Mobile JKN.....	68
Lampiran 18. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing I	69
Lampiran 19. Kartu Layak Ujian Dosen Pembimbing I	70
Lampiran 20. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing II	71
Lampiran 21. Kartu Layak Ujian Dosen Pembimbing II	72

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring berkembang teknologi informasi yang cepat. Teknologi kini menjadi sebuah hal yang penting didalam dunia kerja, tanpa ada nya sebuah teknologi yang canggih maka di dalam sebuah pekerjaan di instansi tidak ada yang efektif dan efisien. Menurut (Muhimmatin & Ni'matul Janah, 2021), penerapan sebuah aplikasi di setiap instansi sekarang berbagai macam dan berbagai cara dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dunia teknologi dan komunikasi kini menjadi sebuah keharusan dalam penggunaanya yang yang kini menjadi hal utama di setiap instansi atau dunia pekerja bahwa teknologi informasi dan komunikasi penting di dunia pekerja yang efektif dan efisien (Aldi Prasetyo & Safuan, 2022).

Di sektor pelayanan publik, pemanfaat teknologi semakin berkembang banyak teknologi yang digunakan untuk mempermudah akses bagi masyarakat. Salah satu inovasi yang diterapkan dalam bidang kesehatan adalah Aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan sebagai kanal layanan tanpa tatap muka berbasis digital untuk memfasilitasi peserta dalam mendapatkan informasi dan layanan administrasi kepesertaan yang berkaitan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional. Aplikasi Mobile JKN diluncurkan pada 15

November 2017 dengan tujuan mempermudah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses berbagai layanan administrasi kepesertaan. Hanya dengan pemanfaatan *smartphone* dan koneksi internet peserta JKN dapat mengakses fitur-fitur yang ada pada Aplikasi Mobile JKN seperti perubahan data peserta, info peserta, info program JKN, info iuran, dan berbagai layanan administrasi lainnya. Banyaknya peserta yang belum mengetahui Aplikasi Mobile JKN mereka masih datang ke kantor BPJS Kesehatan untuk melakukan perubahan data peserta. Dengan inovasi ini, diharapkan pelayanan BPJS Kesehatan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien.

BPJS Kesehatan sebagai lembaga pemerintah yang berfokus pada bidang kesehatan. BPJS Kesehatan didirikan pada 1 Januari 2014 dimana tujuan utamanya yaitu memberikan jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. BPJS Kesehatan telah memiliki kantor kabupaten yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia salah satunya BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten (KKAB) Gianyar. BPJS Kesehatan KKAB Gianyar merupakan bagian dari BPJS Kesehatan Cabang Klungkung yang beralamat di Jl. Gajah Mada No. 55, Semarapura Kelod Kangin, Kec. Klungkung, Kabupaten Klungkung, Bali 80761.

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta Menggunakan dan tidak Menggunakan Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar

Tahun	Jumlah Peserta Pengguna Aplikasi Mobile JKN	Jumlah Peserta Non-Pengguna Aplikasi Mobile JKN	Total
2022	13.964	399.912	413.876
2023	18.573	464.538	483.111
2024	15.989	496.370	512.359

Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Klungkung

Berdasarkan tabel 1.1 penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar masih tergolong sangat rendah. Pada tahun 2022, dari total 413.876 peserta, hanya sekitar 3,37% yang menggunakan layanan aplikasi Mobile JKN dan sekitar 96,63% peserta belum menggunakan aplikasi tersebut. Pada tahun 2023, penggunaan aplikasi meningkat menjadi 3,84%, namun pada tahun 2024, terjadi penurunan jumlah pengguna menjadi 3,12%. Ini menunjukkan bahwa terjadi penurunan adopsi aplikasi, meskipun jumlah peserta secara keseluruhan mengalami peningkatan.

Dalam sebuah penerapan tidak terlepas dari namanya kendala-kendala, adapun kendala dari hasil observasi selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar yaitu banyaknya peserta yang belum mengetahui Aplikasi Mobile JKN, banyak yang belum mengetahui dengan jelas fitur-fitur yang ada pada Aplikasi Mobile JKN, kesalahan dalam memberikan data peserta, tidak aktifnya nomor telepon yang diberikan peserta, dan tidak

sedikit juga peserta yang mengatakan *smartphone* mereka tidak mendukung aplikasi tersebut. Untuk mengatasi masalah tersebut BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar telah melakukan strategi untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN seperti, pemberian *flyer* mengenai Mobile JKN, memajang *banner* mengenai Mobile JKN, sosialisasi Mobile JKN kepada instansi, faskes tingkat pertama dan faskes tingkat lanjut. Hal ini dilakukan untuk membuat peserta lebih mengenai Aplikasi Mobile JKN agar mereka lebih efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan. Maka dari itu diperlukan pemahaman implementasi Aplikasi Mobile JKN dalam Melayani peserta.

Dalam uraian latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik membahas tentang **“Implementasi Aplikasi Mobile JKN dalam Melayani Peserta BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi aplikasi Mobile JKN dalam melayani peserta BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar?
2. Apa saja kendala-kendala atau hambatan yang terjadi dalam implementasi aplikasi Mobile JKN dalam melayani peserta BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi aplikasi Mobile JKN dalam melayani peserta BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala atau hambatan yang terjadi dalam implementasi aplikasi Mobile JKN dalam melayani peserta BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini menjadi salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, Program Studi D3 Administrasi Bisnis.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan referensi, bahan pustaka dan informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali. Dan menambah bahan bacaan di perpustakaan bagi mahasiswa yang akan mengangkat permasalahan yang sama.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dilakukan agar dapat menjadi salah satu bahan masukan terhadap BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar

mengenai Implementasi Aplikasi Mobile JKN dalam Melayani Peserta agar kedepannya peserta dapat melakukan segala proses administrasi dan informasi melalui aplikasi Mobile JKN.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar yang beralamat di Jl. Dharma Giri No. 9 AB Bitera, Buruan Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar, Bali.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek adalah implementasi aplikasi Mobile JKN dalam melayani peserta BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

1) Data Kualitatif

Menurut (Sugiyono, 2017), data kualitatif adalah data yang berbentuk kata kalimat, skema, dan gambar. Contohnya penjelasan fitur-fitur yang dimiliki pada aplikasi Mobile JKN, struktur organisasi, serta uraian pekerjaan di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut (Elvera & Astarina, 2021), data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tanpa menggunakan media perantara. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode wawancara kepada kepala pimpinan dan pelayanan peserta BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar untuk mendapatkan informasi mengenai masalah yang diteliti.

2) Data Sekunder

Menurut (Elvera & Astarina, 2021), data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain daripada sumber aslinya. Selain mendapatkan data penelitian dari BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar, penulis juga mendapatkan data penelitian dari internet, *website* BPJS Kesehatan dengan metode observasi secara langsung dalam mengumpulkan data penelitian.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain (Sugiyono, 2018). Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di BPJS Kesehatan Kantor

Kabupaten Gianyar yang mana peneliti ditempatkan pada pelayanan informasi.

2) Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonsultasikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2017). Dalam pengumpulan data penelitian ini, peneliti mengajukan pertanyaan kepada staf terkait mengenai masalah yang peneliti teliti. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan keterangan lebih lanjut terkait dengan implementasi aplikasi mobile JKN dalam melayani peserta dan memahami pendapat mereka terhadap masalah yang diteliti.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2018). Dalam hal ini peneliti mengumpulkan segala bentuk dokumentasi yang jelas dan terperinci tentang proses yang telah peneliti lakukan dan segala bentuk informasi yang berkaitan dengan implementasi aplikasi Mobile JKN.

4. Metode Analisis Data

Menurut (Elvera & Astarina, 2021), analisis data deskriptif kualitatif merupakan data yang diperoleh melalui proses sistematis, yaitu dengan cara mencari dan mengolah berbagai data yang bersumber dari hasil pengamatan lapangan, kajian dokumen, catatan lapangan, wawancara, dokumentasi, dan lainnya sehingga dapat menghasilkan sebuah laporan temuan penelitian. Teknik analisis data deskriptif kualitatif digunakan untuk menjelaskan atau memaparkan apa yang telah didapatkan setelah melakukan penelitian secara sistematis mengenai implementasi aplikasi Mobile JKN dalam melayani peserta BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasar hasil penelitian dan pembahasan tentang Implementasi Aplikasi Mobile JKN dalam Melayani Peserta BPJS Kesehatan Kantor kabupaten Gianyar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi aplikasi Mobile JKN dalam melayani peserta BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar. Aplikasi ini mempermudah peserta dalam mendapatkan layanan administrasi seperti info peserta, perubahan data peserta, pendaftaran layanan (antrea), dan kartu digital, ini juga dapat mengurangi antrean di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Gianyar karena sebagian peserta telah beralih secara *online*. BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar juga aktif dalam memberikan sosialisasi kepada peserta seperti pemberian informasi secara langsung oleh staf, pemberian *flyer*, dan datang langsung kepada badan usaha.
2. Kendala yang dihadapi dalam implementasi aplikasi Mobile JKN ini meliputi gagal login karena ada perbaikan atau pembaruan sistem, nomor antrean yang tidak muncul, serta keterbatasan penggunaan *smartphone* bagi peserta lanjut usia (lansia), dan peserta yang memiliki *smartphone* tapi tidak tahu cara menggunakan aplikasi tersebut. Ini menjadi kendala bagi BPJS Kesehatan dalam

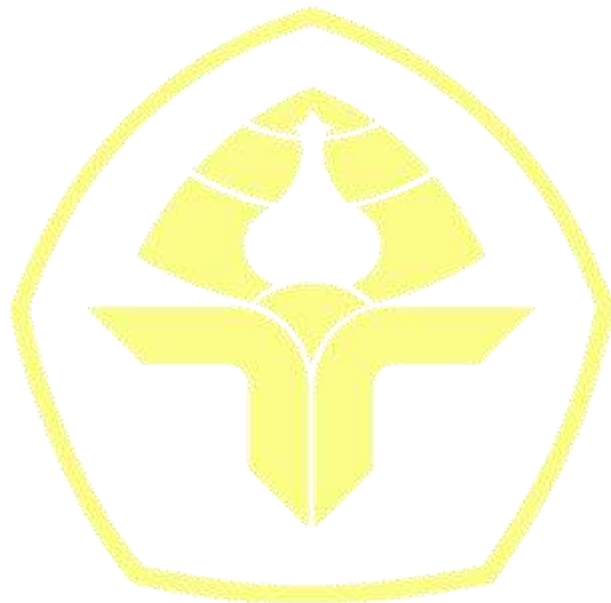
transformasi ke layanan digital, walaupun telah melakukan berbagai sosialisasi dan edukasi bagi peserta.

B. Saran

Berdasar hasil penelitian dan pembahasan tentang Implementasi Aplikasi Mobile JKN dalam Melayani Peserta BPJS Kesehatan Kantor kabupaten Gianyar, adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar sekiranya perlu meningkatkan sosialisasi yang sudah diterapkan seperti pemberian *flyer* dan berkunjung langsung ke badan usaha sebaiknya langsung diberikan latihan singkat terutama bagi peserta yang kurang paham dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN dan mengarahkan langsung bagi peserta yang belum memiliki aplikasi Mobile JKN agar mendownload pada *smartphone* masing-masing peserta. BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar juga dapat melakukan pendekatan melalui media sosial dengan menampilkan video tutorial dari cara mendapatkan dan pendaftaran aplikasi Mobile JKN serta penjelasan singkat kegunaan fitur-fitur yang ada pada aplikasi tersebut.
2. BPJS Kesehatan pusat agar melakukan pemeliharaan sistem secara berkala dan terjadwal untuk menghindari gangguan kepada peserta saat menggunakan aplikasi. BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Gianyar agar dapat memberikan bantuan khusus bagi peserta lanjut usia dalam penggunaan aplikasi. Untuk meminimalisir nomor

antrean yang tidak muncul BPJS Kesehatan Kantor Gianyar agar meminta faskes yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk selalu cepat melakukan update mengenai pendaftaran layanan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Aldi Prasetyo, R., & Safuan. (2022). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENGURANGI ANTRIAN. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7, 972–978.
- Armah, S., & Firdaus, R. (2024). Konsep Dan Penerapan Sistem Informasi Manajemen. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital (JIMaKeBiDi)*, 1, 56.
- Elvera, & Astarina. (2021). *Metodologi penelitian*. Andi Offset.
- Frisdayanti, & Alfriza. (2019). PERANAN BRAINWARE DALAM SISTEM INFORMASI MANAJEMEN. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Informasi*, 1(1).
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Medan*, 5(2797–6238).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Laudon, K. ., & Laudon, J. . (2016). *Management Information Systems*. Pearson.
- Laudon, K. ., & Laudon, J. . (2020). *Management Informasi Systems* (16th ed.). Pearson Education, Inc.
- Muhimmatin, I., & Ni'matul Janah, L. (2021). Aplikasi mobile berbasis android sebagai media tes prior knowledge mahasiswa biologi. *Jurnal Inovasi Pendidikan IPA*, 7, 1–11.
- Naibaho, U. A., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). DETERMINASI KEPUASAN PELANGGAN: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK (LITERATURE REVIEW STRATEGIC MARKETING MANAGEMENT). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3.
- Nasution, M. A. A. H., Siswanto, & Suryana, E. (2023). RANCANGAN MEDIA PEMBELAJARAN BERUPA APLIKASI AUGMENTED REALITY BERBASIS ANDROID. *Jurnal Media Infotama*, 19, 528–537.
- Patappari, A., Mursal Syafei, A., & Nurnaningsih. (2021). PERANCANGAN APLIKASI PENYEWAAN RUANG MEETING BEBASIS WEB PADA HOTEL GRAND AISHA SOPPENG. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*, 4, 39–49.
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan

Sari Fitri, D., Furwanti Alwie, A., & Tawila Berampu, L. (2024). ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PESERTA BPJS KESEHATAN DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA (FKTP) SWASTA KOTA PEKANBARU. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 26.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta.

Susanto, A. (2016). *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangan Secara Terpadu*. Lingga Jaya.

Tambahani, Y. O., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara. *Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Sam Ratulangi*, 2.

undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial

undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI