

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN APLIKASI MOBILE JKN DI UPTD PUSKESMAS MEURAXA KOTA BANDA ACEH

Nur Pida¹, Nova Fahlevi², Siti Shafira³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sihat Beurata Banda Aceh

*correspondence author: nurpida_0202@yahoo.com

Informasi Artikel

Abstrak

Diterima:
24 Oktober 2024

Revised :
2 Nopember 2024

Accepted:
2 Nopember 2024

Kata kunci:

Kepuasan Pasien,
Pelayanan, Aplikasi
Mobile JKN,
Puskesmas

Pasien yang ingin berobat ke UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh belum semuanya mempunyai Aplikasi Mobile JKN dikarenakan sebagian pasien adalah lansia yang kurang paham dan kurang informasi tentang perkembangan Aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan pasien. Tujuan dalam penelitian adalah untuk mengetahui Bagaimanakah Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024 yang ditinjau dari aspek Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*). Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif. Populasi dan sampel berjumlah sama yaitu 30 pasien yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Penelitian dilakukan pada tanggal 23 sampai 29 April 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden pada tingkat Kepuasan Pasien terhadap penggunaan Mobile JKN menjawab puas 26 dengan persentase (86,67%), dari 5 aspek yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*) pasien puas 17 dengan persentase (56,67%), Keandalan (*Reliability*) pasien puas 20 dengan persentase (66,67%), Daya Tanggap (*Responsiveness*) pasien puas 18 dengan persentase (60%), Jaminan (*Assurance*) pasien puas 19 dengan persentase (63,33%), Empati (*Emphaty*) pasien puas 18 dengan persentase (60%) pada kategori pasien merasa puas. Disarankan bagi Puskesmas ada baiknya dilakukan peningkatan profesionalisme petugas dan diharapkan untuk mampu mempertahankan kualitas dan mutu sumber daya manusia.

How to Cite: Nur Pida; Nova Fahlevi & Siti Shafira. (2024). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi Mobile JKN di Uptd Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh. *PERISAI: Jurnal Pendidikan dan Riset Ilmu Sains*, 3(3), 416-425. DOI: <https://doi.org/10.32672/perisai.v3i3.2305>

Pendahuluan

Sarana pelayanan kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan harus mencakup empat pelayanan (preventif, promotif, kuratif dan rehabilitasi) yang

pelayanannya dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat. Setiap sarana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan yaitu puskesmas wajib membuat rekam medis yang dibuat oleh dokter dan tenaga kesehatan yang terkait dengan pelayanan yang telah diberikan oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Rekam medis merupakan berkas berisikan catatan dan dokumen tentang identitas, anamnesis, diagnosis, pengobatan, tindakan dan pelayanan penunjang yang diberikan kepada pasien selama mendapat pelayanan di unit rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat serta catatan yang juga dijaga kerahasiaannya dan merupakan sumber informasi tentang pasien yang datang berobat ke rumah sakit atau tempat pelayanan kesehatan lainnya seperti puskesmas (Ismainar, 2015).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merilis sebuah aplikasi yang bernama *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional) yang bertujuan untuk meningkatkan dan memudahkan setiap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan BPJS (Oktarini, 2021).

Metode

Jenis Peneliti

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018) merupakan metode penelitian yang berlandaskan data konkrit, data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Metode penelitian kuantitatif mengumpulkan data yang terstruktur pengukuran seperti kuesioner atau observasi sistematis, data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan metode statistik untuk menghasilkan angka-angka.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh yang beralamatkan di Jl. Sultan Iskandar Muda, Desa Blang Oi, Kecamatan Meuraxa, Kota Banda Aceh. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 23 sampai 29 April 2024, dilakukan di unit rekam medis UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh.

Populasi

Menurut Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Pada penelitian ini yang akan menjadi populasi adalah 30 orang pasien yang menggunakan Aplikasi *Mobile JKN*. Data pasien di ambil pada bulan Maret 2024.

Sampel

Menurut Sugiyono, (2017) sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini dilakukan dengan *Teknik Total Sampling* dimana sampel dan populasi berjumlah sama yaitu 30 orang pasien yang menggunakan Aplikasi *Mobile JKN*.

Variabel Penelitian

Variabel dependen (variable terikat) ini mempunyai pengaruh atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel lain, sehingga bisa dikatakan bahwa perubahan yang terjadi pada variabel ini diasumsikan akan mengakibatkan terjadinya perubahan variabel lain (Sugiono, 2018).

Variabel Independen (variable bebas) adalah variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiono, 2019).

Instrument Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Pada prinsipnya melakukan penelitian adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasa dinamakan instrumen penelitian. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, chek list, alat tulis.

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan adalah Kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2017)

Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis univariat yaitu analisis dengan cara menghitung distribusi frekuensi dan persentase dari variable penelitian yang diteliti.

Rumus pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Persentase

F : Frekuensi dari setiap jawaban yang telah menjadi pilihan responden

N : Jumlah Responden

100% : Bilangan Tetap (%)

Hasil dan pembahasan

Penelitian dilakukan pada tanggal 23 sampai 29 April 2024 di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh, sesuai dengan jumlah sampel yang ditetapkan, yaitu sebanyak 30 pasien yang menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN. Adapun hasil penelitian sebagai berikut :

Data Demografi

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Data Demografi Pasien Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin Di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024 (n=30)

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	20 – 29 tahun	16	53,33 %
2.	32 – 39 tahun	6	20 %
3.	41 – 48 tahun	5	16,67 %
4.	50 ≥ tahun	3	10 %
	Jumlah	30	100%

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	8	26,67 %
2.	Perempuan	22	73,33 %
	Jumlah	30	100 %

Berdasarkan table 2. dapat disimpulkan bahwa distribusi tertinggi berdasarkan umur untuk responden penelitian adalah 20-29 tahun dengan frekuensi 16 responden dengan persentase 53,33 %, sedangkan distribusi tertinggi berdasarkan jenis kelamin untuk responden penelitian adalah perempuan dengan frekuensi 22 responden dengan persentase 73,33 %.

Data Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan suatu perusahaan atau instansi (Kotler 2017).

Penelitian ini pernah diteliti sebelumnya oleh Natasya dkk Tahun 2021 dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun” menyimpulkan bahwa persentase yang menggunakan pasien puas dengan pelayanan yaitu 80,13% dan pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan adalah sebanyak 19,87%.

Data yang dikumpulkan berdasarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh tahun 2024 yaitu:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN Di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas	26	86,67 %
2.	Tidak Puas	4	13,33 %
Jumlah		30	100 %

Tabel 3. menunjukkan bahwa distribusi tertinggi dari 30 responden untuk Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN Di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024 dalam kategori “puas” yaitu sebanyak 26 responden (86,67 %), sedangkan dalam kategori “tidak puas” yaitu 4 responden (13,33 %).

Kehandalan (*Reliability*)

Utami dkk (2019) kehandalan merupakan pketika perusahaan mampu menyediakan jasa atau layanan seperti yang dijanjikan. Keandalan juga merupakan kinerja perusahaan untuk memberikan teknik layanan yang efektif dengan cepat, akurat dan memuaskan. Menurut asumsi peneliti tentang kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*) kepuasan pasien sangat dipengaruhi pada waktu tunggu atau lamanya waktu antrian pasien dan petugas sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien sehingga pasien merasa “Puas”.

Data yang dikumpulkan berdasarkan Kehandalan (*Reliability*) Di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024 dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*) Di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh tahun 2024

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas	20	66,67 %
2.	Tidak Puas	10	33,33 %
Jumlah		30	100 %

Table 3. menunjukkan bahwa distribusi tertinggi dari 30 responden untuk Kehandalan (*Reliability*) dalam kategori “puas” yaitu sebanyak 20 responden (66,67 %), sedangkan dalam kategori “tidak puas” yaitu sebanyak 10 responden (33,33 %).

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Utami dkk (2019) daya tanggap adalah kemauan untuk membantu masyarakat untuk memecahkan masalah yang di hadapinya yang diukur berdasarkan pelayanan yang cepat, penyampaian informasi yang jelas, bersedia, membantu masyarakat, pelayanan tepat waktu dan merespon permintaan masyarakat.

Penelitian ini pernah diteliti sebelumnya oleh Widuri,dkk (2020) dengan judul “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta” yaitu memperoleh hasil 44 % puas dan 56% tidak puas dimana faktor kemampuan petugas harus cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien. Data yang dikumpulkan berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024 dikategorikan sebagai berikut

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN Berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas	18	60 %
2.	Tidak Puas	12	40 %
Jumlah		30	100 %

Berdasarkan **tabel 4** dapat disimpulkan bahwa distribusi tertinggi dari 30 responden untuk Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam kategori “puas” yaitu sebanyak 18 responden (60%), sedangkan dalam kategori “tidak puas” yaitu sebanyak 12 responden (40%).

Menurut asumsi peneliti tentang kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) kepuasan pasien sangat dipengaruhi pada upaya petugas dalam memberikan informasi kepada pasien dan pasien merasa “Puas” terhadap pelayanan petugas.

Jaminan (*Assurance*)

Utami dkk (2019) jaminan adalah ketika karyawan dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kompetensi, sopan santun, pengetahuan, dapat dipercaya.

Penelitian ini pernah diteliti sebelumnya oleh felix (2017) dengan judul “Hubungan Jaminan Layanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan” menyimpulkan bahwa dari 100 sampel hanya 56 pasien yang termasuk kategori jaminan layanan baik, 24 pasien merasa tidak puas dan 20 pasien puas.

Data yang dikumpulkan berdasarkan Jaminan (*Assurance*) di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024 dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan Jaminan (*Assurance*) Di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas	19	63,33%
2.	Tidak Puas	11	36,67%
Jumlah		30	100 %

Table 5. menunjukkan bahwa distribusi tertinggi dari 30 responden untuk Jaminan (*Assurance*) dalam kategori “puas” yaitu sebanyak 19 responden (63,33%), sedangkan dalam kategori “tidak puas” yaitu sebanyak 11 responden (36,67%). Menurut asumsi peneliti tentang tentang kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) ini kepuasan pasien sangat dipengaruhi upaya petugas dalam memberikan kepercayaan kepada pasien dalam hal keramahan maka dari itu pasien merasa “Puas” terhadap pelayanan yang diberikan.

Empati (*Emphaty*)

Menurut Utami dkk (2019) empati adalah ketika perusahaan penyedia jasa layanan memberikan perhatian mendalam yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupa memahami keinginan pelanggan. Penelitian ini pernah diteliti sebelumnya oleh Hardiyati (2015) dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Pare Pare” memperoleh pasien yang merasa puas sebesar 43% dan pasien yang merasa tidak puas sebesar 51%.

Berdasarkan table 6. dapat disimpulkan bahwa distribusi tertinggi dari 30 responden untuk Empati (*Emphaty*) dalam kategori “puas” yaitu sebanyak 18 responden (60%), sedangkan dalam kategori “tidak puas” yaitu sebanyak 12 responden (40%).

Data yang dikumpulkan berdasarkan Empati (*Emphaty*) di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024 dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan Empati (*Emphaty*) Di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas	18	60 %
2.	Tidak Puas	12	40 %
Jumlah		30	100 %

Menurut asumsi peneliti tentang kepuasan pasien berdasarkan demensi empati (*Emphaty*) ini kepuasan pasien sangat dipengaruhi pada kepedulian petugas dalam memperhatikan keinginan pasien dalam pemberian informasi yang diberikan tanpa

harus diminta dan pasien merasa “Puas” terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan tentang “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024” maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024 dalam kategori “puas” yaitu sebanyak 26 responden (86,67 %).
2. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN Berdasarkan aspek Bukti Fisik (*Tangibles*) di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh dalam kategori “puas” 17 responden dengan persentase (56,67%).
3. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan aspek Keandalan (*Reliability*) di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh dalam kategori “puas” 20 responden dengan persentase (66,67%).
4. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh dalam kategori “puas” sebanyak 18 responden dengan persentase (60%).
5. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan aspek Jaminan (*Assurance*) di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh dalam kategori “Puas” 19 responden dengan persentase (63,33%).
6. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan aspek Empati (*emphaty*) di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh dalam kategori “puas” 18 responden dengan persentase (60%)..

Daftar Pustaka

- Felix. 2017. *Hubungan Jaminan Layanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan Di Rumah sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan*. Malang : Indeks
- Firmana, I.C., Amalia, S.G., Syahputra, T.A., Lutfiyana. N. 2023. Analisis kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi *Mobile* JKN Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin. *Jurnal Sistem Informasi STMIK Antar Bangsa*
- Gunarti dkk. 2019. *Manajemen Rekam Medis di Layanan Kesehatan*. Jakarta: Thema Publishing
- Hardiyati. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Pare Pare*. Bandung : Salemba Empat

- Hermansyah, H. Darmana, A., Nur'aini, N. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Kesehatan*
- Herudiansyah, G., Candra, M., & Haminsyah, K. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akutansi*
- Hidayah. 2015. *Konsep Rekam Medis dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika
- Hidayat, A.A. 2014. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika
- Humas. 2017. *Akses Pelayanan Dalam Genggaman BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN , banyak manfaat dan Mudahkan Peserta JKN-KIS*. Jakarta : Grasindo
- Ismail Nurdin, dan Hartati, Sri. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media sahabat Cendikia
- Ismainar. 2015. *Manajemen Unit Kerja : Untuk Perkam Medis dan Informasi Kesehatan Masyarakat Keperawatan dan Kebidana*. Yogyakarta: Deepublish
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2014 *tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta : Depkes
- Kemenkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Depkes
- Kotler. 2017. *Marketing Manajemen, 15th edition*, New Jersey : Pearson Prentice hall, Inc
- Lubis, B.O., Salim, A., & Jefa, J. 2020. Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Questionnaire. *Jurnal Saintekom8*
- Monir dan Lallo, Larasati. 2015. *Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara*. Makassar : Salemba Humanika
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik menuju Clean Government and Good Government*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Natasya, J & Dwijayan. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. *Jurnal Payung Negeri*
- Notoatmojo. 2018. *Metode Penelitian Kesehatan. Cetakan ketiga*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Oktarini. 2021. *Mobile JKN, Aplikasi BPJS Kesehatan yang udah dan bermanfaat di masa 424andemic*. Surajabar : Angkasa
- Permenkes RI. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*. Jakarta : Persatuan Menteri Kesehatan
- Permenkes No 24 Pasal 1 ayat (1) tahun 2022 *tentang Rekam Medis*. Jakarta : Persatuan Menteri Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 *tentang Puskesmas*. Jakarta : Persatuan Menteri Kesehatan

- Permenkes Nomor 24 Pasal 1 ayat (2) tahun 2022 *tentang Rekam Medis Elektronik*. Jakarta : Persatuan Menteri Kesehatan
- Pohan, Imbalon S. 2018. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC
- R. Komala dan A. Firdaus. 2020. At-Tijaroh : Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*
- Sarosa, S. 2017. *Penelitian Kualitatif; dasar-Dasar (2nd Ed)*. Jakarta : Indeks
- Sugiono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Sugiono . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta Bandung
- Sugiyono. 2018. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Supranto. 2014. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2019. *Kepuasan Pelanggan-Konsep Pengukuran dan Strategi*. Jakarta : Andi Offset
- Utami Christina Whidya., dkk. 2019. *Manajemen Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Westbook & Reilly. 2017. Dalam Tjipto. *Pemasaran jasa* (Pertama ed,hal 349). Malang: Bayumedia Publishing
- Widuri,H.W., & Wujoso, H. 2020.*Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Wulandari. 2019. Inovasi BPJS Kesehatan dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Publik Polisi*