

SKRIPSI

EVALUASI PROGRAM ANTREAN *ONLINE* MELALUI *MOBILE* JKN PADA PUSKESMAS MAKRAYU KOTA PALEMBANG



OLEH:

**NAMA : LOLA ARISKA
NIM : 10011282126057**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

SKRIPSI

EVALUASI PROGRAM ANTREAN *ONLINE* MELALUI *MOBILE* JKN PADA PUSKESMAS MAKRAYU KOTA PALEMBANG

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH:

NAMA : LOLA ARISKA
NIM : 10011282126057

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, Maret 2025**

Lola Ariska; Dibimbing oleh Siti Halimatul Munawarah, S.K.M., M.K.M

**Evaluasi Antrean *Online* Melalui *Mobile* JKN pada Puskesmas Makrayu
Kota Palembang**

xviii + 107 halaman, 8 tabel, 18 gambar, 12 lampiran

ABSTRAK

Penumpukan antrean menjadi salah satu permasalahan utama dalam mengakses layanan di FKTP, khususnya Puskesmas. Berdasarkan data bulan Juni-Agustus 2024, capaian antrean *online* melalui *mobile* JKN di Puskesmas Makrayu kota Palembang masih dibawah target 5,5%, yaitu >1% dengan angka kunjungan tertinggi 16.947 Pasien. Hal itu berpotensi menimbulkan penumpukan antrean dan akan mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi program antrean *online* melalui aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Makrayu menggunakan model evaluasi Stufflebeam CIPP dan teori manajemen POAC. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen. Informan penelitian berjumlah 11 orang, yaitu Petugas Puskesmas Makrayu, Pasien, dan Petugas BPJS Kesehatan KC Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi *input*, sumber daya manusia (*Man*) kurangnya jumlah petugas yang mengarahkan pasien, tidak terdapat anggaran (*Money*), material (*Material*) telah tersedia tapi masih terjadi kendala teknis, teknologi (*Machine*) sering mengalami gangguan, dan metode (*Method*) belum memiliki SOP antrean *mobile* JKN. Pada aspek *process*, pelaksanaan program menunjukkan perencanaan yang belum strategis, pengorganisasian yang sudah jelas, pengarahan kepada pasien yang belum efektif, dan pengendalian rutin tanpa sanksi tegas. Kesimpulannya aplikasi *Mobile* JKN memiliki potensi untuk mengurangi penumpukan antrean, tetapi pelaksanaannya masih menghadapi kendala dari keterbatasan sumber daya manusia, teknis, sarana dan prasarana, serta tantangan sosial terkait keadaan demografi pasien dengan tingkat ekonomi dan pendidikan rendah, serta berusia lanjut yang kesulitan menggunakan aplikasi. Saran dari penelitian ini adalah meningkatkan peran petugas dalam mengarahkan pasien, pembuatan SOP antrean *mobile* JKN, pemeliharaan fasilitas, serta penerapan sistem *reward* bagi petugas Puskesmas.

Kata Kunci : Antrean *Online*, Evaluasi, *Mobile* JKN, Puskesmas
Kepustakaan : 102 (2015-2025)

**HEALTH POLICY ADMINISTRATION
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
SRIWIJAYA UNIVERSITY
Thesis, March 2025**

Lola Ariska; Guided by Siti Halimatul Munawarah, S.K.M., M.K.M

Evaluation of Online Queues Through Mobile JKN at the Makrayu Health Center, Palembang City

xviii + 107 pages, 8 tables, 18 pictures, 12 appendices

ABSTRACT

The accumulation of queues is one of the main problems in accessing services at FKTP, especially Health Center. Based on data from June-August 2024, the achievement of online queues through mobile JKN at the Makrayu Health Center in Palembang city is still below the target of 5.5%, which is >1% with the highest number of visits of 16,947 patients. This has the potential to cause queue buildup and will affect patient satisfaction. This study aims to evaluate the online queue program through the Mobile JKN application at the Makrayu Health Center using the Stufflebeam CIPP evaluation model and POAC management theory. The method used is qualitative descriptive, with data collection through in-depth interviews, observations, and document review. The research informants amounted to 11 people, namely Makrayu Health Center Officers, Patients, and BPJS Kesehatan KC Palembang Officers. The results of the study show that in terms of input, human resources (Man) lack of number of officers directing patients, there is no budget (Money), materials (Materials) are available but there are still technical obstacles, technology (Machine) often experiences disruptions, and Method (Method) does not have an SOP for mobile JKN queues. In the process aspect, the implementation of the program shows unstrategic planning, clear organization, ineffective patient briefing, and routine control without strict sanctions. In conclusion, the Mobile JKN application has the potential to reduce queue buildup, but its implementation still faces obstacles from limited human resources, technical, facilities and infrastructure, as well as social challenges related to the demographic state of patients with low economic and educational levels, as well as the elderly who have difficulty using the application. The suggestion from this study is to increase the role of officers in directing patients, making SOPs for mobile JKN queues, maintaining facilities, and implementing a reward system for Health Center.

Keywords : Online Queue, Evaluation, Mobile JKN, Health Center

Libraries : 102 (2015-2025)

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi dibuat dengan sejujur-jujurnya dengan mengikuti kaidah Etika FKM Unsri serta menjamin bebas plagiarisme. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus atau gagal.

Indralaya, 6 Mei 2025
Yang bersangkutan,



Lola Ariska
NIM. 10011282126057

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI PROGRAM ANTREAN *ONLINE* MELALUI *MOBILE* JKN PADA PUSKESMAS MAKRAYU KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh:

LOLA ARISKA
10011282126057

Indralaya, 6 Mei 2025

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, likely belonging to the supervisor, Siti Halimatul Munawarah.

Siti Halimatul Munawarah, S.K.M., M.K.M
NIP. 199409142022032015

HALAMAN PESETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Skripsi ini dengan judul “Evaluasi Program Antrean Online Melalui *Mobile* JKN pada Puskesmas Makrayu Kota Palembang” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 22 April 2025.

Indralaya, 2 Mei 2025

Tim Penguji Skripsi

Ketua:

1. Dian Safriantini, S.KM, M.PH
NIP. 198810102015042001

()

Anggota:

2. Rudy Chendra, S.KM, M.KM
NIDN. 0005048908
3. Siti Halimatul Munawarah, S.K.M., M.K.M
NIP. 199409142022032015

()

()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat



Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama Lengkap : Lola Ariska
NIM : 10011282126057
Jurusan : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Tempat/Tanggal Lahir : Pagar Kaya/2 Maret 2004
Alamat : Dusun 1 Desa Pagar Kaya, Kec. Sungai Keruh
Kab. Musi Banyuasin, Sumatera Selatan
Email : lolaariska5@gmail.com
No. Handphone : 085218341979

Riwayat Pendidikan

2009-2015 : SD N 1 Pagar Kaya
2015-2018 : SMP N 1 Sekayu
2018-2021 : SMA N 1 Sekayu
2021-Sekarang : Program Studi Kesehatan Masyarakat, Peminatan
Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK) Fakultas
Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

Riwayat Organisasi

2021-2022 : Staff Divisi SOSMAS KM MUBA UNSRI
2021-2022 : Staff PSDM ISMKMI SUMBAGSEL
2021-2023 : Staff Khusus Badan Legislatif DPM KM FKM
UNSRI
2022-2023 : Wakil Koordinator Daerah ISMKMI
SUMBAGSEL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Antrean Online Melalui Mobile JKN pada Puskesmas Makrayu Kota Palembang”** sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan dari semua pihak yang telah bersedia memberikan bimbingan dan dukungan baik moril maupun materil serta do’a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa menjadi rumah ternyaman didunia. Terima kasih atas pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan yang selalu mengutamakan kebahagiaan anak-anaknya. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, serta memberikan dukungan hingga penulis mampu merasakan bangku perkuliahan. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
2. Ibu Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes. selaku Ketua Program Studi (S1) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Siti Halimatul Munawarah, S.K.M., M.K.M selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu dan tenaga dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas bantuan yang ibu berikan, atas rasa sabar dan tidak menyerah dalam membimbing penulis yang seringkali berbuat kesalahan.
5. Ibu Dian Safriantini, S.KM, M.PH selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan kritik dan sarannya yang membangun pengerjaan skripsi ini.

6. Bapak Chendra, S.KM, M.KM selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik, saran dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu seluruh Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik, dan membimbing penulis selama perkuliahan.
8. Seluruh staff Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat yang telah membantu administrasi penulis.
9. Seluruh informan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai, dan telah sangat membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Kepada Mbak Suhenni Inayah, Mbak Harnila, Mbak Anna Zainah, dan Mbak Maya Damayanti yang selalu memberikan data dan informasi yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini.
11. Kepada kakak penulis Toto Iswanto, dan adik penulis Miranda Syapitri yang selalu memberikan doa dan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
12. Kepada Kupek Muya dan Kak Randy selaku keluarga penulis yang telah berperan besar memberikan doa dan dukungan materil kepada penulis selama melaksanakan penelitian.
13. Junisa Anggraini, Setria Nur Afifah, Mardhotillah Fathonatuzzahra, Ambar Sahnanta, Adizty, dan terutama Dea Handayani, selaku teman seperjuangan yang telah membantu penulis dan saling bertukar informasi selama penyusunan skripsi ini.
14. Untuk diri saya sendiri, Lola Ariska terima kasih telah kuat dalam menghadapi *roller coaster* perkuliahan, maupun proses penyusunan skripsi yang bisa dibilang tidak mudah. Tidak apa kalau prosesnya tidak secepat orang lain, setidaknya kamu tidak memilih untuk berhenti, dan bisa bertahan hingga tahap ini saja kamu sudah sangat keren. Tetap semangat ya dalam mengupayakan semuanya demi diri sendiri serta ayah dan ibu.

Semoga Allah SWT membalas semua amal dan jasa Bapak/Ibu/Saudara/i yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis sangat menyadari bahwa ada ketidaksempurnaan penyusunan skripsi, sehingga penulis sangat mengharapkan adanya saran serta kritik yang bisa memperbaiki skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat menjadi referensi dan bermanfaat bagi semua yang membutuhkan. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Indralaya, 2 Mei 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Lola Ariska', written in a cursive style.

Lola Ariska

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Sriwijaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lola Ariska
NIM : 10011282126057
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Evaluasi Program Antrean *Online* Melalui *Mobile* JKN pada Puskesmas Makrayu
Kota Palembang**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*) merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : di Indralaya

Pada tanggal : 6 Mei 2025

Yang Menyatakan



(Lola Ariska)

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PESETUJUAN.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti.....	6
1.4.2 Manfaat Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat	6
1.4.3 Manfaat Bagi Puskesmas Makrayu.....	6
1.4.4 Manfaat Bagi BPJS Kesehatan KC Palembang	7
1.4.5 Manfaat Bagi Pembaca	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5.1 Lingkup Lokasi	7
1.5.2 Lingkup Materi.....	7
1.5.3 Lingkup Waktu.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	8
2.1.1 Pengertian Puskesmas	8
2.1.2 Fungsi Puskesmas	8
2.1.3 Manajemen Puskesmas	11

2.1.4	Mutu Layanan Puskesmas.....	12
2.2	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan)	14
2.2.1	Pengertian BPJS Kesehatan	14
2.2.2	Tugas Pokok dan Fungsi	14
2.2.3	Visi dan Misi	15
2.3	Jaminan Kesehatan Nasional.....	15
2.3.1	Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	15
2.3.2	Tujuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	16
2.4	Antrean <i>Online Mobile</i> JKN	16
2.4.1	Pengertian Antrean <i>Online</i>	16
2.4.2	Pengertian <i>Mobile</i> JKN	17
2.4.3	Manfaat Antrean <i>Mobile</i> JKN.....	17
2.4.4	Alur Antrean <i>Mobile</i> JKN.....	18
2.5	Evaluasi	18
2.6	Model-Model Evaluasi Program	19
2.6.1	Evaluasi Model Stake (<i>Stake's Countenance Model</i>)	19
2.6.2	Alkin Model	20
2.6.3	Model CIPP	21
2.7	Manajemen.....	24
2.7.1	Pengertian Manajemen.....	24
2.7.2	Teori Fungsi Manajemen	25
2.7.3	Unsur-Unsur Manajemen	27
2.8	Penelitian Terdahulu	29
2.9	Kerangka Teori.....	31
2.10	Kerangka Pikir	32
2.11	Definisi Istilah.....	33
	BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1	Desain Penelitian.....	35
3.2	Informan Penelitian.....	35
3.3	Jenis, Cara, dan Alat Pengumpulan Data	37
3.3.1	Jenis Data	37
3.3.2	Cara Pengumpulan Data.....	38

3.3.3	Alat Pengumpulan Data	39
3.4	Validitas Data	39
3.5	Pengolahan Data	40
3.6	Analisis dan Penyajian Data	41
3.6.1	Analisis Data	41
2.6.2	Penyajian Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN		43
4.1	Gambaran Umum Puskesmas Makrayu	43
4.1.1	Letak Geografis Puskesmas Makrayu	43
4.1.2	Visi dan Misi Puskesmas Makrayu	44
4.1.3	Fasilitas Pelayanan Kesehatan	44
4.1.4	Sumber Daya Kesehatan	45
4.2	Hasil Penelitian	46
4.2.1	Karakteristik Informan	46
4.2.2	<i>Input</i>	47
4.2.3	<i>Process</i>	61
BAB V PEMBAHASAN		72
5.1	Keterbatasan Penelitian	72
5.2	Pembahasan Hasil Penelitian	73
5.2.1	<i>Input</i> (Masukan)	73
5.2.2	<i>Process</i> (Pelaksanaan)	83
5.2.3	Kendala dan Tantangan	90
BAB VI PENUTUP		93
6.1	Kesimpulan	93
6.2	Saran	94
6.2.1	Saran bagi Puskesmas Makrayu	94
6.2.2	Saran Bagi BPJS Kesehatan KC Palembang	95
6.2.3	Saran bagi Peneliti Selanjutnya	95
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN		107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Capaian Pemanfaatan Antrean <i>Online</i> Melalui <i>Mobile</i> JKN di Puskesmas Makrayu pada Bulan Juni-Agustus 2024	3
Tabel 2.1 Rangkuman Kegiatan Evaluasi CIPP	22
Tabel 2.2 PenelitianTerdahulu	29
Tabel 2.3 Definisi Istilah Pemanfaatan Antrean <i>Online</i> Melalui <i>Mobile</i> JKN di Puskesmas Makrayu Kota Palembang	33
Tabel 3.1 Keterangan Informan dan Data yang Dibutuhkan	37
Tabel 4.1 Fasilitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Makrayu	44
Tabel 4.2 Sumber Daya Manusia Puskesmas Makrayu	46
Tanel 4.3 Karakteristik Informan Penelitian	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian Model Evaluasi CIPP	31
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian Evaluasi Program Antrean <i>Online</i> Melalui <i>Mobile</i> JKN pada Puskesmas Makrayu Kota Palembang.....	32
Gambar 4.1 Kelas FKTP <i>Online</i> (KEPO)	49
Gambar 4.2 Pelatihan Frontliner	49
Gambar 4.3 Ruang Tunggu Antrean Puskesmas Makrayu	52
Gambar 4.4 Pojok <i>Mobile</i> JKN Puskesmas Makrayu.....	52
Gambar 4.5 Kursi Tunggu Antrean Puskesmas Makrayu.....	52
Gambar 4.6 Wi-Fi Puskesmas Makrayu	53
Gambar 4.7 <i>Display monitor</i> Antrean	53
Gambar 4.8 Speaker Panggilan Antrean	53
Gambar 4.9 Tampilan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	55
Gambar 4.10 Sistem Informasi Manajemen (<i>Healthical by admedical</i>).....	56
Gambar 4.11 Anjungan Pendaftaran Mandiri Puskesmas Makrayu	57
Gambar 4.12 Pengarahan Kepada Pasien Puskesmas Makrayu.....	67
Gambar 4.13 Grup FKTP <i>Online</i> Bersama BPJS KC Palembang	69
Gambar 4.14 Kegiatan SIBLING dan Rekredensialing	69
Gambar 4.15 Apel Rutin Puskesmas Makrayu	70
Gambar 4.16 Rapat Bulanan Puskesmas Makrayu	70

DAFTAR SINGKATAN

APM	: Anjungan Pendaftaran Mandiri
BA	: Berita Acara
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CIPP	: <i>Context, Input, Process, Product</i>
DOTS	: <i>Directly Observed Treatment Short-course</i>
Faskes	: Fasilitas Kesehatan
FAQ	: <i>Frequently Asked Questions</i>
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama:
D-Rebook	: <i>Digital Report Book of Faskes</i>
HP	: <i>Handphone</i>
HFIS	: <i>Health Facilities Information System</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
JKN-KIS	: Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat
KC	: Kantor Cabang
KEPO	: Kelas FKTP <i>Online</i>
MONEV	: Monitoring Evaluasi
PIC	: <i>Person in Charge</i>
PKS	: Perjanjian Kerja Sama
POAC	: <i>Planning, Organizing, Actuating, Controlling</i>
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
PUSTU	: Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu
REHAB	: Rencana Pembayaran Bertahap
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIBLING	: Supervisi, Buktikan, Lihat Langsung
SIM-Faskes	: Sistem Informasi Manajemen Fasilitas Kesehatan
SK	: Surat Keputusan
SOP	: Standar Operasional Prosedur
TBC	: Tuberkulosis
TI	: Teknologi Informasi

UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perorangan
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Dinas
VA	: <i>Virtual Account</i>
WA	: <i>WhatsApp</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>
WI-FI	: <i>Wireless Fidelity</i>

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kaji Etik
- Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 5. Surat Izin Penelitian BPJS Kesehatan KC Palembang
- Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Kesbangpol Kota Palembang
- Lampiran 5. Surat Izin Dinas Kesehatan Kota Palembang
- Lampiran 6. Naskah Penjelasan
- Lampiran 7. *Informed Consent*
- Lampiran 8. Pedoman Wawancara Mendalam
- Lampiran 9. Lembar Observasi
- Lampiran 10. Lembar Telaah Dokumen
- Lampiran 11. Matrix Wawancara Mendalam
- Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak fundamental bagi semua masyarakat, serta merupakan kebutuhan mendasar agar dapat hidup secara produktif, yang menjadi tanggung jawab pemerintah (Siburian and Hutahaean, 2021). Oleh sebab itu dalam upaya menjamin kesehatan masyarakat, pemerintah menciptakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) (Utami, Asnawi and Firah, 2024). Pada era digital yang serba canggih saat ini, seluruh penyedia layanan jaminan kesehatan berusaha memberikan kemudahan akses layanan kepada para pesertanya. Dalam kaitannya dengan Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara telah menghadirkan aplikasi khusus, yaitu aplikasi *mobile* JKN, untuk memudahkan peserta JKN-KIS dalam memperoleh informasi (Sulistiyawan, Yusuf and Machrunnisa, 2023).

Aplikasi *Mobile* JKN adalah perangkat lunak yang dirancang untuk diakses menggunakan gawai dan dapat diunduh melalui *Playstore* maupun *Appstore* (BPJS Kesehatan, 2022). Melalui *mobile* JKN seluruh layanan dan informasi penting bagi peserta tersedia dalam satu *platform* yang praktis dan mudah digunakan. Aplikasi ini merupakan sebuah inovasi dari BPJS Kesehatan yang dilakukan untuk mempermudah proses pendaftaran secara *online*, memberikan kemudahan akses informasi terkait data kepesertaan, memantau tagihan iuran peserta, memperoleh layanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) maupun Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL), serta memungkinkan masyarakat menyampaikan saran dan keluhan dengan lebih mudah. Pada saat pasien berobat cukup mendaftar melalui *Mobile*-JKN dan menunjukkan nomor antrian kepada Petugas Fasilitas Kesehatan (Sari *et al.*, 2024).

Pelaksanaan program JKN dilakukan dengan pembentukan kerjasama Fasilitas Kesehatan dengan BPJS Kesehatan, hal ini diatur dalam sebuah Perjanjian Kerjasama (PKS). Pada PKS tersebut mengatur berbagai hak dan kewajiban yang harus dipatuhi oleh kedua belah pihak, selain itu terdapat indikator kepatuhan yang

harus diwujudkan oleh fasilitas kesehatan yang ditinjau dari aspek mutu (75%) dan aspek biaya (25%) (Hafizh *et al.*, 2023). Indikator tersebut bertujuan agar pelayanan yang diberikan pada peserta dapat terjamin dan sesuai standar. Salah satu indikator yang disebutkan pada perjanjian tersebut adalah pemanfaatan sistem antrean *online* yang terhubung *mobile* JKN $\geq 75\%$ dari jumlah total kunjungan secara langsung pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) (BPJS Kesehatan, 2023).

Berdasarkan penelitian Pohan (2022), didapatkan bahwa penerapan antrean *online* mempunyai hubungan terhadap tingkat kepuasan pasien. Namun diketahui kondisi lapangan pemanfaatan antrean melalui *mobile* JKN masih minim, terutama di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), sehingga hal ini akan mempengaruhi mutu pelayanan pada pasien (Pohan, Meliala and Sulisna, 2022). Oleh sebab itu menjadikan BPJS Kesehatan KC Palembang menstrategikan target capaian pemanfaatan antrean *online* melalui *mobile* JKN yang berlaku bagi semua jenis FKTP yang telah menjalin kerjasama dengan BPJS Kesehatan KC Palembang, yaitu tertuang dalam Keputusan Kantor Kepala Cabang Palembang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 35 Tahun 2024 tentang Implementasi dan Pemanfaatan Sistem Antrean *Online*, *Mobile* JKN Untuk Antrean *Online*, *I-Care* JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), dan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Kantor Cabang Palembang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2024. Pada regulasi tersebut ditetapkan target implementasi dan pemanfaatan antrean melalui *mobile* JKN di FKTP pada tahun 2024 sebesar 5,5% (BPJS Kesehatan KC Palembang, 2024).

Berdasarkan data diketahui bahwa capaian antrean *online* melalui *mobile* JKN pada beberapa FKTP Kota Palembang masih rendah, yaitu pada bulan Juni-Agustus 2024, masih banyak yang belum mencapai target capaian 5,5%. Hal ini juga didukung dari temuan lapangan pada FKTP masih terdapat tumpukan di ruang pendaftaran/ruang tunggu dan waktu tunggu antrean sejak mendaftar hingga masuk ke poli >30 menit, peserta yang sudah mendaftar melalui *mobile* JKN yang masih harus mengambil antrean ulang. Selain itu juga peserta yang sudah menggunakan antrean *mobile* JKN, akan tetapi tidak digunakan saat dirujuk ke rumah sakit, serta

pojok *mobile* JKN (MJKN *Corner*) yang belum berfungsi secara optimal (BPJS Kesehatan KC Palembang, 2024).

Berdasarkan hasil wawancara pada Petugas BPJS divisi Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan, serta observasi dari kegiatan Praktikum Kesehatan Masyarakat (PKM) yang telah dilakukan peneliti, permasalahan penumpukan antrean sendiri masih banyak terjadi di Puskesmas. Hal ini umumnya disebabkan karena adanya keterbatasan sarana dan sarana, ketersediaan sumberdaya manusia, serta tingginya angka kunjungan pasien. Selain itu antrean panjang akan menyebabkan penumpukan pasien sehingga mengurangi efektivitas pelayanan dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Rizqulloh, Iqbal and Puspitasari, 2022). Berdasarkan penelitian oleh Audi Hakim (2024), diketahui jika penerapan sistem antrian *online* dapat memudahkan pasien untuk mengetahui jumlah antrian dihari pasien mendaftar sehingga pasien tidak menumpuk antrian di Puskesmas di hari yang sama. Oleh sebab itu penerapan antrean *online* menjadi sangat penting, dan sekaligus melatarbelakangi BPJS Kesehatan membuat inovasi antrean *online* melalui *mobile* JKN, yang diharapkan dapat secara efektif mengurangi permasalahan penumpukan antrean dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan (Hakim *et al.*, 2024).

Pemilihan lokasi penelitian dilatarbelakangi berdasarkan data capaian pemanfaatan antrean *online* melalui *mobile* JKN pada bulan Juni-Agustus tahun 2024, didapatkan bahwa Puskesmas Makrayu merupakan Puskesmas dengan angka kunjungan tertinggi yaitu 16947 pasien, dengan capaian pemanfaatan antrean *online mobile* JKN yang masih rendah yaitu <1%, sehingga hal ini akan menimbulkan potensi penumpukan antrean (BPJS Kesehatan KC Palembang, 2024). Adapun angka kunjungan dan capaian antrean *online mobile* JKN di Puskesmas Makrayu pada bulan Juni-Agustus yaitu sebagai berikut.

Tabel 1.1
Capaian Pemanfaatan Antrean Online Melalui Mobile JKN di Puskesmas Makrayu pada Bulan Juni-Agustus 2024

Jumlah Kunjungan	Juni	Juli	Agustus
<i>Mobile</i> JKN	33	22	20
<i>Web</i> Antrian	415	389	539
<i>P-Care</i>	5.423	5.701	4.405
Total	5.871	6.112	4.964

Sumber: BPJS Kesehatan KC Palembang, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut diketahui pada bulan Juni 2024 dari total kunjungan sebesar 5871 pasien, hanya terdapat 33 (0,56%) pasien menggunakan antrean *online mobile* JKN. Pada bulan juli terdapat peningkatan jumlah kunjungan Puskesmas Makrayu, yaitu sebesar 6112 pasien, namun capaian pemanfaatan antrean *online mobile* JKN malah menurun menjadi 22 (0,36%) pasien. Serta pada bulan Agustus berdasarkan total kunjungan sebesar 4964 pasien, hanya terdapat 20 (0,40%) pasien yang menggunakan antrean *online mobile* JKN (BPJS Kesehatan KC Palembang, 2024).

Hasil rekredensialing yang dilakukan pada tanggal 9 September 2024, ditemukan beberapa permasalahan di Puskesmas Makrayu. Salah satu masalah utama adalah tidak tersedianya pojok *mobile* JKN dan petugas PIC khusus yang bertugas mengedukasi serta mengarahkan pasien untuk mendaftar antrean *online mobile* JKN. Selain itu, terdapat keterbatasan pada loket pendaftaran, dan sistem panggilan antrean *online* masih menggunakan metode manual (BPJS Kesehatan KC Palembang, 2024). Hal ini menunjukkan adanya potensi hambatan dalam melaksanakan program antrean *online* melalui *mobile* JKN di Puskesmas Makrayu, terutama yang terkait dengan keterbatasan sumber daya. Sehingga, perlu dilakukan evaluasi terkait *input* dan *process* terhadap program antrean *online* melalui *mobile* JKN di FKTP, khususnya di Puskesmas Makrayu, mengingat capaian pemanfaatan antrean *online* masih rendah, dengan angka kunjungan tertinggi terjadi pada bulan Juni hingga Agustus Tahun 2024.

Penelitian ini menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, dan Product*), penggunaan metode ini didasarkan dengan tujuan peneliti yang bertujuan untuk mengevaluasi secara sistematis terkait program antrean *online* melalui *mobile* JKN di Puskesmas Makrayu yang masih rendah. Metode CIPP memiliki keunggulan dalam pendekatan yang menyeluruh, sehingga mampu menyajikan gambaran mendalam terhadap sebuah program, mulai dari konteks hingga tahap implementasinya (Ibrahim, 2018). Fokus penelitian ini ditentukan berdasarkan tujuan penelitian dan temuan lapangan, yang menunjukkan bahwa potensi permasalahan dalam program antrean *online* melalui *mobile* JKN terletak pada dua komponen utama, yaitu *input* dan proses. Pada metode CIPP, *stufflebeam* memuat komponen *input* terdiri dari empat elemen penting, yaitu manusia (*man*),

uang (*money*), sarana (*material*), dan mesin (*machine*). Namun, mengingat adanya kemungkinan terjadinya hambatan pada SOP penggunaan aplikasi *mobile* JKN, peneliti juga memasukkan unsur metode (*method*) untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Selanjutnya, pada bagian *process* peneliti mengkombinasikan metode evaluasi CIPP dengan Teori fungsi manajemen yang dikemukakan oleh George R. Terry meliputi empat komponen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) (Utami, Aditia and Asiyah, 2023).

Kombinasi antara model evaluasi CIPP dan teori fungsi manajemen dapat membantu peneliti untuk mengevaluasi secara lebih komprehensif dan sistematis terhadap program antrean *online* melalui *mobile* JKN. Oleh karena itu, Peneliti dapat fokus pada dua komponen utama, yaitu *input* dan *process* untuk mengevaluasi program antrean *online* melalui *mobile* JKN secara mendalam. Harapannya penelitian ini dapat bermanfaat bagi Puskesmas Makrayu dan BPJS Kesehatan KC Palembang sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun strategi perbaikan pelaksanaan program antrean *online* melalui *mobile* JKN pada FKTP, khususnya Puskesmas Makrayu Kota Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Pada tahun 2024 seluruh FKTP di Kota Palembang telah diwajibkan untuk memanfaatkan antrean *online* melalui *mobile* JKN minimal 5,5%. Berdasarkan data BPJS Kesehatan KC Palembang (2024), Puskesmas Makrayu tercatat sebagai puskesmas dengan angka kunjungan tertinggi mencapai 16.947 pasien pada periode Juni-Agustus 2024. Dari target capaian pemanfaatan antrean *online mobile* JKN sebesar 5,5%, diketahui capaian Puskesmas Makrayu saat ini masih rendah dengan persentase <1% dan menunjukkan tren penurunan dari bulan Juni sebesar 33 (0,56%) pasien, bulan Juli sebesar 22 (0,36%) pasien, dan pada bulan Agustus sebesar 20 (0,40%) pasien. Rendahnya pemanfaatan ini berpotensi menimbulkan penumpukan antrean, terlebih dengan adanya keterbatasan belum tersedianya pojok *mobile* JKN dan petugas PIC khusus *mobile* JKN. Sehingga perlu dilakukan evaluasi terkait *input* dan *process* pelaksanaan program antrean *online* melalui *mobile* JKN di Puskesmas Makrayu secara lebih lanjut.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi komponen *input* dan *process* program antrean *online* melalui *mobile* JKN pada Puskesmas Makrayu Kota Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Penelitian ini mempunyai beberapa tujuan khusus, yaitu sebagai berikut:

1. Mengevaluasi masukan (*input*), meliputi *man*, *money*, *matherial*, *machine* dan *method* pada program antrean *online* melalui *mobile* JKN di Puskesmas Makrayu Kota Palembang.
2. Mengevaluasi proses (*process*), meliputi POAC (*planning*, *organizing*, *controlling* dan *actuating*) pada program antrean *online* melalui *mobile* JKN di Puskesmas Makrayu Kota Palembang.
3. Mengidentifikasi kendala dan tantangan yang dihadapi dalam aspek *input* dan *process* pelaksanaan program antrean *online* melalui *mobile* JKN pada Puskesmas Makrayu Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

1. Mengembangkan kemampuan penelitian akademis
2. Memberikan pengalaman penelitian lapangan yang komprehensif
3. Sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

1.4.2 Manfaat Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

1. Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya terkait program antrean *online* melalui *mobile* JKN.
2. Sebagai jembatan penghubung antara lingkungan Perguruan Tinggi dengan instansi terkait.

1.4.3 Manfaat Bagi Puskesmas Makrayu

1. Memberikan masukan untuk pengembangan infrastruktur dan sumber daya.

2. Menjadi dasar pengambilan keputusan untuk peningkatan kualitas layanan, terutama pada pendaftaran antrean secara *online* melalui *mobile* JKN.

1.4.4 Manfaat Bagi BPJS Kesehatan KC Palembang

1. Memberikan gambaran objektif tentang implementasi *Mobile* JKN di FKTP, khususnya Puskesmas.
2. Sebagai gambaran arah pengembangan atau perbaikan sistem antrian *online* melalui *mobile* JKN.

1.4.5 Manfaat Bagi Pembaca

1. Meningkatkan pemahaman terkait fitur antrean *online* melalui *mobile* JKN bagi masyarakat, khususnya pengguna BPJS Kesehatan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Makrayu Kota Palembang, yang beralamat di Jl. Makrayu No.960, 32 Ilir, Kec. Ilir Bar. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30129, dan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang, bidang Mutu Pelayanan Kesehatan yang beralamatkan di JL. R. Sukanto, 8 Ilir, Kec. Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30128.

1.5.2 Lingkup Materi

Penelitian ini termasuk kedalam ilmu kesehatan masyarakat bidang administrasi dan kebijakan kesehatan mengenai evaluasi program antrian *online* melalui *Mobile* JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), khususnya Puskesmas Makrayu.

1.5.3 Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada 7 Januari-17 Januari 2025 di Puskesmas Makrayu Kota Palembang, serta tanggal 7 Februari 2025 di BPJS KC Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adwijaya, S. *et al.* (2018) *Buku Ajar Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*. Palangka Raya: Sonpedia.com.
- Agustina, D. *et al.* (2023) 'Kriteria Personalia Terkait Keberlangsungan Pelayanan Puskesmas', *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 3(2), pp. 119–128. Available at: <https://doi.org/10.55606/jrik.v3i2.1846>.
- Alfansyur, A. and Mariyani (2020) 'Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial', *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), pp. 146–150.
- Amalia, M. (2023) 'Analisis Sistem Informasi Layanan Antrian *Online* Pasien Rawat Jalan RSUD Haji Makassar', *Corona: Jurnal Ilmu Kesehatan Umum, Psikolog, Keperawatan dan Kebidanan*, 1(4), pp. 184–196. Available at: <https://doi.org/10.61132/corona.v1i4.165>.
- Amelinda, S. *et al.* (2024) 'Optimalisasi layanan kesehatan melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem pendaftaran *online* di puskesmas Rancaekek DTP', *Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 8(3), pp. 2652–2661.
- Amiruddin and Setialaksana, W. (2023) *Buku Evaluasi Model CIPP di Sekolah Menengah Kejuruan, Evaluasi Model CIPP di Sekolah Menengah Kejuruan*. Makassar: Global Research and Consulting Institute (Global-RCI).
- Ananda, R. and Rafida, T. (2016) *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Edited by M.P. Dr. Candra Wijaya. Perdana Publishing.
- Anjasmari, N.M.M. and Rahlani (2025) 'Efektivitas Penerapan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) pada Pasien Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan', *Jurnal Administrasi Negara*, 6(2), pp. 850–863.
- Ardiansyah, Risnita and Jailani, M.S. (2023) 'Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif', *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), pp. 1–9. Available at: <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>.

- Arifin, S. *et al.* (2016) *Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. Banjarmasin: Pustaka Banua.
- Arnita, H. and Yunengsih, Y. (2024) ‘Pengaruh Penerapan Aplikasi Pendaftaran *Online* Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Hasna’, *Jurnal Indonesia Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 5(3), pp. 2752–2760.
- Artanto, D., Ibadin, H. and Suwadi (2023) ‘Penerapan Evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) dalam Program Rintisan Madrasah Unggul Di MTsN 1 Yogyakarta’, *Al-fahim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(1), pp. 68–82. Available at: <https://doi.org/10.54396/alfahim.v5i1.543>.
- Azizah, M.N., Supriyanto and Rois, A. (2024) ‘Tinjauan Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung Berdasarkan Unsur 5M’, *Journal of Educational Innovation and Public Health*, 2(4), pp. 38–58.
- Azzahra, F.D. and Amanda, M.P.T. (2024) ‘Time Management: Strategies For A More Efficient Office Program Studi D4-Administrasi Bisnis/Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung’, *Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital (JUMABEDI)*, 1(2), pp. 187–203. Available at: <https://doi.org/10.61132/jumabedi.v1i2.115>.
- Besse, W., Nurgahayu and Haeruddin (2022) ‘Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Mengikuti Program Jaminan Kesehatan Nasional’, *Window of Public Health Journal*, 3(1), pp. 157–168. Available at: <https://doi.org/10.33096/woph.v3i1.357>.
- BPJS Kesehatan (2022) *Panduan Layanan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), Jaminan Kesehatan Nasional*. Available at: <https://www.bpjskesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/4bd28c6ea8f022040f6eb93cfcd6e723.pdf>.
- Brillianttyah, M.A. *et al.* (2024) ‘Implementasi Reward dan Punishment dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan’, *Jurnal IKRAITH-HUMANIORA*, 8(3), pp. 210–216.
- Cesilia, R. and Kosasih (2024) ‘Pengaruh Beban Kerja dan Kelelahan Kerja terhadap Kinerja Perawa’, *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*,

4(10), pp. 909–922.

- Effendy, C.A., Paramarta, V. and Purwanda, E. (2024) ‘Peran Teknologi Informasi, Pengelolaan Sumber Daya Manusia, dan Sistem Informasi Rumah Sakit dalam Meningkatkan Kinerja Rumah Sakit (Kajian Literatur)’, *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7(4), pp. 13479–13489.
- Erawati *et al.* (2024) ‘Analisis Pengaruh Perencanaan dan Pengorganisasian Terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya’, *Journal Of Social Science Research*, 4(5), pp. 840–851.
- Fadilah, F., Nangi, J. and Saputra, R.A. (2023) ‘Sistem Antrian Konsultasi Dokter Praktik Menggunakan Single Channel Single Phase Berbasis Website’, *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 13(1), pp. 73–83. Available at: <https://doi.org/10.34010/jamika.v13i1.9307>.
- Fiantika, F.R. *et al.* (2020) *Metodologi Penelitian Kualitatif, Rake Sarasin*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Firnanda, F., Puspitasari, S.C. and Arwani, M. (2022) ‘Hubungan Komunikasi yang Efektif dengan Kepuasan Pasien Instalasi Jalan di UPTD Puskesmas Pandaan’, *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 10(2), pp. 82–90. Available at: <https://doi.org/10.47794/jkhws.v10i2.444>.
- Fitriyah, Y., Mazaya, S. and Ardiani, I. (2023) ‘Evaluasi Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri Di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo’, *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNas)*, pp. 255–260.
- Hafizh *et al.* (2023) ‘Pengaruh Google Sites “Ketoprak” terhadap Tingkat Pemahaman dan Capaian Kepatuhan Fasilitas Kesehatan Mitra BPJS Kesehatan KC Purwokerto’, *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), pp. 68–82. Available at: <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.132>.
- Hakim, A.U. *et al.* (2024) ‘Analisis efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* jkn sebagai bagian pelayanan publik pada bpjs kesehatan di kota bekasi’, *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2), pp. 1087–1095.
- Hartono, B., Mitra, M. and Maimun, N. (2019) ‘Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Hal Mutu Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Petala Bumi’, *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 5(3), pp. 139–146. Available

at: <https://doi.org/10.25311/keskom.vol5.iss3.381>.

- Ibrahim, M.M. (2018) *Penelitian Evaluasi Bidang Pendidikan (Pendekatan Kualitatif)*, Alauddin University Press. Makassar: Alauddin University Press.
- Indriyani, M. and Sudiyat, R. (2023) ‘Pengaruh Edukasi Media Poster Tentang Pengendalian Hipertensi Terhadap Pengetahuan Pasien Hipertensi’, *Jurnal Kesehatan Siliwangi*, 3(3), pp. 461–467. Available at: <https://doi.org/10.34011/jks.v3i3.1024>.
- Jumawan and Prasetyo, A.I. (2024) ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien’, *Journal of Applied Business Administration*, 1(12), pp. 427–437. Available at: <https://doi.org/10.30871/jaba.v2i1.703>.
- Kementerian Kesehatan (2022) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfu, Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.
- Kementerian Kesehatan (2024) *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016) *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. Buku Pandu. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Khasanah, L. et al. (2024) ‘Optimalisasi Implementasi Aplikasi Mobile JKN Fitur Antrian Online di Puskesmas Kesunean’, *Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Journal*, 4(4), pp. 72–80.
- Kurniasanti, E., Lutfillah, N.Q. and Muwidha, M. (2022) ‘Identifikasi Kendala dengan Kolaborasi Theory Of Constraints dan Supply Chain Management’, *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), pp. 220–235. Available at: <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i2.1227>.
- Kusumawardani, N. et al. (2015) *Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan*, Yogyakarta: PT Kanisius.

- Laihad, F. *et al.* (2015) *Buku Panduan Perencanaan Tingkat Puskesmas Terpadu, Kolaborasi Masyarakat dan Pelayanan untuk Kesejahteraan Kemitraan Australia-Indonesia* (KOMPAK). Available at: [https://batukarinfo.com/system/files/Buku Panduan Perencanaan Tingkat Puskesmas Terpadu.pdf](https://batukarinfo.com/system/files/Buku_Panduan_Perencanaan_Tingkat_Puskesmas_Terpadu.pdf).
- Lutfianti, W.H. and Wardana (2024) 'Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Klinik Pratama Sehat Budi Luhur Cimahi Selatan', *Prosiding Frima*, (7), pp. 1110–1120.
- Mahmud, H., Hilal, M.I. and Khusna, A. (2021) *Manajemen (Management Fundamentals)*. Gowa: Aksara Timur.
- Mariska, S. and Sukiyah (2023) 'Penerapan Teori Manajemen Hanry Fayol Untuk Menjalankan Bisnis', *MANTRA (Jurnal Manajemen Strategis)*, 1(1), pp. 1–8.
- Mekarisce, A.A. (2020) 'Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), pp. 145–151. Available at: <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>.
- Mulyanti, S., Probawati, A. and Wakhdan (2024) 'Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Aplikasi Mobile JKN pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo STIE Rajawali Purworejo , Indonesia BPJS kesehatan ini merupakan penyelenggara program jaminan sosial di bid', *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 29(2), pp. 22–40.
- Murodi, A. and Wahyuddin (2023) 'Sistem Informasi Nomor Antrian Pasien Berbasis Web', *Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Teknik Informatika (ProTekInfo)*, 10(1), pp. 6–10. Available at: <https://doi.org/10.30656/protekinfo.v10i1.6508>.
- Nashrullah, M. *et al.* (2023) *Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*. Sidoarjo: Umsida Press.

- Noor, A.Y. and Rahmawati, D.P. (2022) 'Faktor Penyebab Ketidakefektifan Sistem Pemeliharaan Sarana dan Prasarana pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Kesehatan Ibu dan Anak Permata Bunda Yogyakarta', *Jurnal Permata Indonesia*, 13(1), pp. 1–10. Available at: <https://doi.org/10.59737/jpi.v13i1.59>.
- Nopiani, C.S. (2019) 'Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak', *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 7(1), pp. 1–7.
- Nugroho, F.W.H. *et al.* (2023) 'Pemenuhan Standar Mutu Layanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tebing Syahbandar', *Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), pp. 15–23.
- Nuriman *et al.* (2022) *Memapar Teknik Memperlakukan Data*. Lhokseumawe: Tandaseru.
- Pemerintah Pusat (2024) *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, Peraturan Presiden Republik Indonesia*. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/136650/perpres-no-64-tahun-2020>.
- Pertiwi, C. *et al.* (2023) 'Efektivitas Pelaksanaan Program JKN di Klinik Adisma Husada Kota Medan', *Jurnal Ilmiah Kesehatan (FLORONA)*, 2(1), pp. 24–29. Available at: <https://doi.org/10.55904/florona.v2i1.589>.
- Pohan, J.D.H., Meliala, A.S. and Sulisna, A. (2022) 'Hubungan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan', *Jurnal INFOKES*, 6(2), pp. 102–108.
- Purwito, M.E., Sobirin and Fitri, A.A. (2022) 'Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqoomah Bogor', *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, 9(2), pp. 389–402. Available at: <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v9i2.25452>.
- Putri, kartini S. *et al.* (2024) *Manajemen Perubahan dan Pengembangan Organisasi*. Pangkajene Sidenreng: Lajagoe Pustaka.
- Putri, G.A.M., Maharani, S.P. and Nisrina, G. (2022) 'Literature View Pengorganisasian: Sdm, Tujuan Organisasi Dan Struktur Organisasi',

- Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), pp. 286–299. Available at: <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.819>.
- Rahadi, D.R., Fauzi, R. and Saputra, Z. (2024) ‘Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode 360-Degree Feedback’, *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1), pp. 116–139.
- Rama, A. *et al.* (2023) ‘Konsep Model Evaluasi Context, Input, Process dan Product (CIPP) di Sekolah Menengah Kejuruan’, *JRTI: Jurnal Riset Tindakan Indonesia*, 8(1), p. 82. Available at: <https://doi.org/10.29210/30032976000>.
- Risal, A. and Khuriyah, Z.I.U. (2024) ‘IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary Model Evaluasi Kurikulum dalam Proses Pembelajaran’, *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 2, pp. 270–281. Available at: <https://journal.csspublishing/index.php/ijm>.
- Ritonga, H.J. (2015) *Manajemen Organisasi Pengantar Teori dan Praktek, Kelompok Penerbit Perdana Mulya Sarana*. Medan: Perdana Publishing.
- Rizqulloh, L., Iqbal, M. and Puspitasari, A. (2022) ‘Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Penerimaan Aplikasi Puskesmas Tanpa Antrian (PUSTAKA) di Puskesmas Rowosari’, *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 10(2), pp. 85–93. Available at: <https://doi.org/10.47007/inohim.v10i2.440>.
- Rohman (2017) *Dasar dasar manajemen*. Malang: Inteligencia Media.
- Rokhamah *et al.* (2024) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Widina Media Utama.
- Rozali, Y.A. (2022) ‘Penggunaan Analisis Konten dan Analisis Tematik’, *Jurnal Forum Ilmiah*, 19(1), pp. 68–76. Available at: www.researchgate.net.
- Sabran, S., Azizah, S.N. and Rachmawati, E. (2024) ‘Prediksi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Dengan Metode Analisis Trend Linear di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2023-2025’, *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 8(1), pp. 26–32. Available at: <https://doi.org/10.52643/marsi.v8i1.4046>.
- Safarah, A. and Fanida, E.H. (2023) ‘Efektivitas Layanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto’,

- Jurnal Publika*, 11, pp. 2097–2106.
- Sagala, R. and Hajad, V. (2022) ‘Inovasi Pelayanan Kesehatan *Mobile* JKN di Kantor BPJS Kota Subulussalam’, *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1), pp. 14–23. Available at: <https://doi.org/10.24076/jspg.2022v4i1.775>.
- Sahir, S.H. (2022) *Metodologi Penelitian*. Medan: KBM Indonesia.
- Saleh, S. (2017) *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Pustaka Ramadhan.
- Sanah, N., Ridho and Trihono (2017) ‘Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser’, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), pp. 305–314.
- Sanaky, M.M. (2021) ‘Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah’, *Jurnal Simetrik*, 11(1), pp. 432–439. Available at: <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>.
- Saputra, M.G. *et al.* (2020) ‘Hubungan Pendaftaran *Online* dan *Offline* dengan Kepuasan Pasien’, *Jurnal Universitas Muhammadiyah Lamongan*, 1(1), pp. 1–7.
- Sari, E.N., Muslikhah, R.S. and Maisaroh (2024) ‘Pemanfaatan *Mobile* JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan: Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri’, *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2), pp. 641–656.
- Sari, E.P. *et al.* (2024) ‘Hubungan Pemanfaatan Layanan Antrian *Mobile* JKN dengan Mutu Pelayanan di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), pp. 4584–4594.
- Sarudik, N. and Tapanuli, K. (2022) ‘Kegiatan Monitoring dan Evaluasi dalam Peningkatan Kualitas Kerja Tenaga Kependidikan di Sekolah SMP Negeri 1 Sarudik Kabupaten Tapanuli Tengah’, *Jurnal Penelitian, Pendidikan dan Pengajaran: JPPP*, 3(3), pp. 196–203. Available at: <https://doi.org/10.30596/jppp.v3i3.12664>.
- Sasoko, D.M. (2022) ‘Pentingnya Perencanaan Dalam Upaya Pencapaian Tujuan Yang Efektif dan Efisien’, *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 21(2), pp. 83–89.

- Siburian, K. and Hutahaean, O.P. (2021) ‘Tinjauan Yuridis Hubungan Pemerintah Pusat dan Daerah Saat Terjadi Wabah Virus Covid-19 dalam Karantina Wilayah Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 Kekarantinaan Kesehatan’, *Nommensen Journal of Legal Opinion*, 2(02), pp. 193–202. Available at: <https://doi.org/10.51622/njlo.v2i02.386>.
- Siburian, R., Lukman, S. and Kurniawati, L. (2020) ‘Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi Dki Jakarta’, *Jurnal Ekbang*, 3(1), pp. 1–19.
- Sri, D. *et al.* (2024) ‘Analisis Efektivitas Penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Simalingkar’, *Jurnal Abdi Nusa*, 4(2), pp. 108–119. Available at: <https://doi.org/10.52005/abdinusa.v4i2.256>.
- Sugiyono (2017) *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2020) *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Suhardi (2018) *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sulistiyawan, D.P., Yusuf, Y. and Machrunnisa (2023) ‘Inovasi Pelayanan Publik pada Aplikasi *Mobile* JKN dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Tangerang’, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), pp. 79–94.
- Sulistiyawati (2023) *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: K-Media.
- Sulung, U. and Muspawi, M. (2024) ‘Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier’, *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(3), pp. 110–116.
- Supriyanti, Windarti, S. and Muslim, M. (2023) ‘Menggunakan Metode Pieces di Rskia Ummi Khasanah Simrs Analysis in Patient Registration Using’, *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), pp. 35–46.
- Syahputra, D.R. and Aslami, N. (2023) ‘Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry’, *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)*, 1(3), pp. 51–56.
- Syifa, B.N. *et al.* (2024) ‘Faktor Penghambat Pendaftaran di Rumah Sakit TK III

- Brawijaya Surabaya Pada Era Rekam Medis Elektronik’, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(3), pp. 46633–46637.
- Taufik and Badar, M. (2023) ‘Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Bima’, *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 3(3), pp. 410–422. Available at: <https://doi.org/10.51903/jupea.v3i3.1873>.
- Trisanti, S. (2019) *Manajemen Sumber Daya Manusia di Bidang Pelayanan Kesehatan*. Malang: Wineka Media.
- Umar, F., Fatmasari, E.Y. and Wigati, P.A. (2023) ‘Efektivitas Penyelenggaraan Kebijakan Deteksi Dini Kanker Serviks dan Payudara di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama’, *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 22(4), pp. 228–237. Available at: <https://doi.org/10.14710/mkmi.22.4.228-237>.
- Utami, N., Aditia, M.Y. and Asiyah, B.N. (2023) ‘Penerapan Manajemen POAC (Planning , Organizing , Actuating dan Controlling) pada Usaha Dawet Semar Di Kabupaten Blitar’, *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEKOMBIS)*, 2(2), pp. 36–48. Available at: <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/jekombis/article/view/1522/1506>.
- Utami, P., Asnawi, M. and Firah, A. (2024) ‘Analisis Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan’, *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), pp. 30–37. Available at: <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219>.
- Valentina and Winda Andryani Sinaga (2021) ‘Pelaksanaan Penyimpanan Rekam Medis Berdasarkan Unsur Manajemen 5M di Puskesmas Medan Johor’, *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 6(2), pp. 152–160. Available at: <https://doi.org/10.52943/jipiki.v6i2.590>.
- Wahidah, M. *et al.* (2023) ‘Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean *Online* melalui *Mobile* JKN di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang

- Bulukumba Tahun 2022.’, *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), pp. 116–129. Available at: <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.140>.
- Widianawati, E. *et al.* (2023) ‘Usia, Pendidikan, dan Penggunaan Aplikasi Kesehatan Berhubungan dengan Penerimaan Penggunaan Aplikasi Deteksi Penyakit Kronis’, *Health Information : Jurnal Penelitian*, 15(3), pp. 1–9. Available at: <https://doi.org/10.36990/hijp.v15i3.1181>.
- Widiastuti, Linora and Hidayat, H. (2024) ‘Menganalisis Pemilihan Model Evaluasi Program Pendidikan’, *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia*, 3(3), pp. 383–394. Available at: <https://doi.org/10.31004/jpion.v3i3.299>.
- Winaryati (2019) ‘Action Research dalam Pendidikan (Antara Teori dan Praktek)’, *Unimus Press*, pp. 124–135. Available at: <http://repository.unimus.ac.id/>.
- Winaryati, E., Munsarif, M.M. and Suwahono (2016) *Model-Model Evaluasi, Aplikasi dan Kombinasinya*. Semarang: KBM Indonesia.
- Wulandari, T. and Fajrah, S. (2021) ‘Hubungan Pelatihan Tenaga Kesehatan Dengan Kinerja Petugas di Puskesmas Lompe Ntodea Kecamatan Parigi Barat Kabupaten Parigi Moutong’, *Jurnal Ilmiah Kesmas-IJ*, 21(2), pp. 56–61.
- Yetmir, N., Bustami, E. and Jaya, P.N.A. (2020) ‘Pengaruh Waktu Tunggu dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci’, *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 2(5), pp. 37–55. Available at: <https://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/janmaha/article/view/311>.
- Yusuf *et al.* (2023) *Teori Manajemen*. Padang: Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim.
- Zulfiana H, Y., Lestari, P. and Ilmawan, L.B. (2024) ‘Implementasi Bridging Antrean Online V2 (Antrol) BPJS Kesehatan Pada Aplikasi SIMRS Khanza’, *Mutiara: Multidisciplinary Scientific Journal*, 2(2), pp. 962–971. Available at: <https://doi.org/10.57185/mutiara.v2i2.151>.
- Zulfirman, R. (2022) ‘Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan’, *Jurnal Penelitian, Pendidikan dan Pengajaran: JPPP*, 3(2), pp. 147–153. Available at: <https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>.