

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, P.K., & Shepherd, & Charles D. (2013). *Innovation Management*. New. Jersey: Pearson Education, Inc.
- Agnes & Ismoyo, I. (2021). Peran Pendidikan Keperawatan Menghadapi Era Society 5.0. Prosiding Seminar Nasional Sains Teknologi Dan Inovasi Indonesia (SENASTINDO), 3, 303–310. <https://doi.org/10.54706/senastindo.v3.2021.153>
- Alimuddin, S., & Ahsan, M. (2022). *Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan pada UPTD Puskesmas Lakessi Parepare*. 1(2), 163–175.
- Atha Muchril Hasan, Fidha Rahmayani, W. R. (2020). Jurnal Penelitian Perawat Profesional Pencegahan Tetanus. *British Medical Journal*, 2(5474), 1333–1336.
- Batinggi, A., & Badu, A. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi.
- BPJS Kesehatan. (2022). *Aplikasi Mobile JKN Mudah Digunakan, Banyak Manfaatnya*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2506/Aplikasi-Mobile-JKN-Mudah-Digunakan-Banyak-Manfaatnya>.
- Bahar, M. S., Mananohas, M. L., & Montolalu, C. E. J. C. (2018). Model Sistem Antrian dengan Menggunakan Pola Kedatangan dan Pola Pelayanan Pemohon SIM di Satuan Penyelenggaraan Adminstrasi SIM Resort Kepolisian Manado. *D’CARTESIAN*, 7(1), 15–21. <https://doi.org/10.35799/dc.7.1.2018.19549>
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, 3(3). <https://doi.org/10.35790/ebm.3.3.2015.1045>
- Castells, M. (2007). *Communication Power*. Oxford University Press.
- Creswell, J.W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. CA: Sage.
- Darmawangsa, I., & Sanica, I. G. (2021). Penggunaan Digitalisasi Program Bpjs Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Bali Health Journal*, 5(2), 95. <http://ejournal.unbi.ac.id/index.php/BHJ/article/view/189>.
- De Rosi, S., Cerasuolo, D., & Nuti, S. (2020). Using patient-reported measures to improve patient care in healthcare: The experience of the digital, continuous and integrated patient observation system (IoP) in the digital health services observatory in Italy. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05099-4>
- Herina, E., Alri, L., Hutahaean, J., Thamrin, I., & Kunci, K. (2021). Pengembangan Sistem Informasi Online Berbasis Website dan Mobile ( Studi Kasus Puskesmas ). *Prosiding The 12th Industrial Research Workshop and Conference*, 12(1), 4–5.



- Dewi, L. D. R. (2023). *Akselerasi Transformasi Desa Digital Wedomartani Melalui Pendampingan Program Transaksi Non Tunai*.  
<http://jurnal.budiluhur.ac.id/index.php/artinara/article/view/64%0Ahttp://jurnal.budiluhur.ac.id/index.php/artinara/article/download/64/55>
- Durianto, D. (2014). *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Danim, S. (2013). *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Danim, S. (2013). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dash, S., Shakyawar, S. K., Sharma, M., & Kaushik, S. (2019). Big data in healthcare: management, analysis and future prospects. *Journal of Big Data*, 6(1).  
<https://doi.org/10.1186/s40537-019-0217-0>
- Deloitte. (2018). A journey towards smart health: the impact of digitalization on patient experience. *Deloitte, February, 24*.  
[https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/lu/Documents/life-sciences-health-care/lu\\_journey-smart-health-digitalisation.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/lu/Documents/life-sciences-health-care/lu_journey-smart-health-digitalisation.pdf)
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare (Switzerland)*, 11(5). <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>.
- Finaka, A.W. (2018). Mobile JKN, Akses Layanan Kesehatan dalam Genggaman. <https://indonesiabaik.id/infografis/mobile-jkn-akses-layanan-kesehatan-dalam-genggaman-1>
- Fitri, A. (2024). "Triability dan Adopsi Teknologi Inovatif dalam Layanan Kesehatan: Studi Kasus Aplikasi Mobile JKN." *Jurnal Teknologi Informasi dan Kesehatan*, 19(1), 45-58.
- Georgopolous & Tannenbaum. (2013). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Hampton, K. N., Rainie, L., Lu, W., Shin, I., & Purcell, K. (2015). Social Media and the Cost of Caring. *Pew Research Center*. Retrieved from <https://www.pewresearch.org/internet/2015/01/15/social-media-and-stress/>
- Hampton, K. N., Rainie, L., Lu, W., Shin, I., & Purcell, K. (2015). *Manajemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hampton, K. N., Rainie, L., Lu, W., Shin, I., & Purcell, K. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hampton, K. N., Rainie, L., Lu, W., Shin, I., & Purcell, K. (2015). Health-Seeking Behaviour and The Health System. DCPP Working Paper No 14.. [archgate.net/publication/353841509\\_Health-](http://archgate.net/publication/353841509_Health-)



seeking\_behaviour\_and\_the\_health\_system\_response/link/6114f5551e95fe241ac69ef9/download.

- Janssen, M. J., Castaldi, C., & Alexiev, A. (2016). Dynamic capabilities for service innovation: conceptualization and measurement. *R and D Management*, 46(4), 797–811. <https://doi.org/10.1111/radm.12147>.
- Kanwal, R., & Yousaf, S. (2019). Impact of Service Innovation on Customer satisfaction: An Evidence from Pakistan Banking Industry. *Emerging Economy Studies* 5(2) 125-140. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0976747919870876>.
- Kresnowati, L. (2022). *Arahan Direktur JAMPELKES BPJS Kesehatan Tahun 2022*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Kitsios, F., Stefanakakis, S., Kamariotou, M., & Dermentzoglou, L. (2023). Digital Service Platform and Innovation in Healthcare: Measuring Users' Satisfaction and Implications. *Electronics (Switzerland)*, 12(3). <https://doi.org/10.3390/electronics12030662>.
- Khoirunnisa, G., & Martini, N. (2024). *Analisis Sistem Antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang*. 12(01).
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas Mobile JKN Bagi Masyarakat : Literature Review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKesNas)*, 64–69. <https://ojs.uib.ac.id/index.php/sikenas/article/view/1665>
- Lambert, T. E., & Velardo, T. (2020). Schumpeter, Sweezy, the Financial System, and Innovation: Small versus Big Business. *International Review of Entrepreneurship*, 13(3), 447–466.
- Laraspati, A. (2020). *Terapkan Antrean Online JKN-KIS, Ini Manfaat yang Dirasakan Klinik Baca artikel detikHealth*, <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-5294298/terapkan-antrean-online-jkn-kis-ini-manfaat-yang-dirasakan-klinik>
- Miles, M. B., & Huberman A. M. (2013). *Qualitative Data Analysis*. Jakarta : UI Press.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. New York: SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L.J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (2013). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- ...ori dan Perilaku Organisasi. Malang: UMM Press
- M., & Basri, B. (2022). SISTEM INFORMASI ANTRIAN PASIEN ES MAS SALUTAMBUNG BERBASIS WEB. *Journal Pegguruang: Series*, 4(1), 76. <https://doi.org/10.35329/jp.v4i1.2860>



- Michel, S., Brown, S. W., & Gallan, A. S. (2008). Service-logic innovations: How to innovate customers, not products. *California Management Review*, 50(3), 49–65. <https://doi.org/10.2307/41166445>.
- Misra, S., Cheng, L., Genevie, J., & Yuan, M. (2014). The iPhone Effect: The Quality of In-Person Social Interactions in the Presence of Mobile Devices. *Environment and Behavior*, 47(6), 715-741.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(261-269). <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698916305057>.
- Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of service quality on in-patients' satisfaction, perceived value, and customer loyalty: A mixed-methods study from a developing country. *Patient Preference and Adherence*, 15(August), 2523–2538. <https://doi.org/10.2147/PPA.S333586>
- Nurfitriya, D., Nureni, N., & Utami, I. T. (2017). Analisis Antrian Dengan Model Single Channel Single Phase Service Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (Spbu) I Gusti Ngurah Rai Palu. *Jurnal Ilmiah Matematika Dan Terapan*, 12(2), 65–71. <https://doi.org/10.22487/2540766x.2015.v12.i2.7906>.
- Notoatmodjo, soekidjo. (2012). *Metode penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Pane, F. P., Rompis, S. Y. R., & Timboeleng, J. A. (2018). Analisa Perbandingan Panjang Antrian Menggunakan Teori Antrian dan Analisa Gelombang Kejut di Loker Keluar Kendaraan Kawasan Megamas Manado. *Jurnal Sipil Statik*, 6(2), 101–112. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jss/article/view/19279>.
- Prasetyo, A., & Saufan, R. (2022). "Tantangan dan Peluang Implementasi Teknologi Digital di Layanan Kesehatan: Studi Aplikasi Mobile JKN." *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 11(3), 87-99.
- Poerwadarminta W.J.S. (2013). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Pellondou, E. H., Fanggidae, R. P. C., & Nyoko, A. E. L. (2021). Analisis Teori Antrian Pada Jalur Sepeda Motor Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Oebobo. *GLORY: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 2(1).
- Purba, A., & Taufik, I. (2018). Penerapan Sistem Antrian Registrasi dengan Metode Multi Channel-Multi Phase. *Jurnal Teknologi Dan Ilmu Komputer Prima (JUTIKOMP)*, 1(2), 67–74. <https://doi.org/10.34012/jutikomp.v1i2.244>
- Rombing, Y. A., Septiyani, T., Putri, K. M., Widia, C., Yunike, & ... A. E. (2022). Digitalisasi dalam Perawatan Kesehatan. In *Paper Ward a Media History of Documents* (Vol. 3, Issue Juni).
- ... *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta:



- Santoso, S. (2017). *Metode Penelitian*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Sari, N. (2022). "Kemudahan Akses Layanan Kesehatan dengan Aplikasi Mobile JKN di Indonesia." *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 123-135.
- Sari, A.M. (2023). Cara Daftar Antrean Online Via Mobile JKN BPJS Kesehatan. <https://umsu.ac.id/health/cara-daftar-antrean-online-via-mobile-jkn-bpjs-kesehatan/>
- Salim, P., & Salim, Y. (2013). *Kamus Besar Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modren English Press.
- Sugito & Hoyyi, A. (2013). Proses Antrean Dengan Kedatangan Berdistribusi Poisson dan Pola Pelayanan Berdistribusi General. *Media Statistika*, 6, (1):51-60. [https://ejournal.undip.ac.id/index.php/media\\_statistika/article/view/5668](https://ejournal.undip.ac.id/index.php/media_statistika/article/view/5668).
- Siagian, S.P. (2013). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2013). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sutedi, A. (2013). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Setyadi. (2013). *Konsep & Penulisan Dokumentasi Asuhan Keperawatan; Teori dan Praktik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Schiavone, F., Pietronudo, M. C., Sabetta, A., & Ferretti, M. (2023). Total quality service in digital era. *TQM Journal*, 35(5), 1170–1193. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2021-0377>.
- Tamara, W., Nurviana, & Amelia. (2021). Analisis Sistem Antrian Pada Pegadaian Syariah Kantor Cabang Langsa. *Jurnal Ilmiah Matematika dan Terapan*, 18(2), 199–210. <https://doi.org/10.22487/2540766X.2021.v18.i2.15639>
- Tantarto, T., Kusnadi, D., & Sukandar, H. (2020). Analysis of Service Quality Towards Patient Satisfaction (Comparative Study of Patients Using Telemedicine Application and Face to Face Consultation in Healthcare). *European Journal of Business and Management Research*, 5(5), 1–7. <https://doi.org/10.24018/ejbmr>.
- Tidd, J., Bessant, J., & Pavitt, K. (2013). *Managing Innovation: Integrating Technological, Market and Organizational Change*. New York: John Wiley &



ar 1945 Pasal 28H Ayat 1.

ublik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.

hor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Wahidah, M., Syaiful, A. R., Najib, R. O., Prasetya, I., Bakhri, A. S., Rifka, A., Sari, Y., Sahraini, L. A., Fiqri, M., Bayu, I. G., Januar, E., & Rezki, M. (2023). *Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean Online melalui Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba Tahun 2022*. 3(1), 116–129.

Wowor, H., Liando, D., & Rares, J. (2016). Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3(April), 103–113.

Wahyuni, F. (2021). *Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung*. 3(3), 377–384.

Wulandari, A. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat. *Jurnal Public Policy*, 5(2). <http://jurnal.utu.ac.id/jppolicy/article/view/1119>.

Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Jakarta: Center for Academic Publishing Service.

Yang, Y., Li, Z., & Su, Y. (2018). The effectiveness of service innovation practices to reduce energy consumption based on adaptive theory. *Sustainability (Switzerland)*, 10(9). <https://doi.org/10.3390/su10093317>.

Yeh, T. M., Chen, S. H., & Chen, T. F. (2019). The relationships among experiential marketing, service innovation, and customer satisfaction-A case study of tourism factories in Taiwan. *Sustainability (Switzerland)*, 11(4), 1–12. <https://doi.org/10.3390/su11041041>.

Yuliasuti, H., & Jawahir, M. (2023). Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Langit Biru*, 4(01), 28–40. <https://doi.org/10.54147/jpkm.v4i01.726>

Zulfikar, R. A., & Supianto, A. A. (2018). Rancang Bangun Aplikasi Antrian Poliklinik Berbasis Mobile. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(3), 361. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201853891>.

Zubel, (2012). *Knowledge & Inovation Platform Kekuatan Daya Saing*. Jakarta: Ka Utama.

, H., Timothy, R., Pu, S., Deng, Q., & Jin, W. (2018). Integrated growth management for identification of service innovation levels priorities. *Sustainability (Switzerland)*, 10(9). <https://doi.org/10.3390/su10093319>.



# LAMPIRAN



**Lampiran 1. Lembar Pernyataan Persetujuan****PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Alamat :

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa setelah mendapatkan penjelasan penelitian dan memahami informasi yang diberikan oleh peneliti serta mengetahui tujuan dan manfaat dari penelitian, maka dengan ini saya secara sukarela bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya serta penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Makassar, 20....

Yang menyatakan,

---



## Lampiran 2. Matriks Wawancara

## Matriks Wawancara

## 1. Inovasi

a. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
1	Keuntungan dalam nilai ekonomi dan keuntungan lainnya dalam penerapan program antrean online MJKN	Pelanggan pengguna antrean online MJKN di IMC (R1)	“Menurut saya, program ini memiliki tujuan yang sangat inovatif. Namun, bagi pengguna aplikasi yang beragam usia dan pengetahuan untuk penggunaan awal program antrean online di MJKN, menurut saya masih perlu pendampingan khusus dari BPJS Kesehatan. Untuk keuntungannya sendiri, sangat memberikan kemudahan, karena kami sebagai pasien tidak perlu datang lebih cepat dari biasanya untuk hanya sekedar mengambil no. antrean untuk mendaftar di poliklinik spesialis. Antrean saat ini, sudah bisa otomatis diambil melalui aplikasi MJKN, tanpa adanya penumpukan seperti pada saat antrean manual. Selain itu, terdapat prediksi waktu pelayanan bagia setiap pasien yang telah mengambil antrean online melalui MJKN, jadi kami pasien bisa dengan mudah memprediksi waktu kedatangan ke Klinik tanpa harus menggunakan waktu seharian hanya	Program antrean online melalui Mobile JKN di Inggit Medical Centre memang membawa berbagai keuntungan baik dari sisi efisiensi operasional (pengurangan penggunaan kertas, penghematan biaya operasional dan efisiensi sumber daya manusia), keuntungan finansial dan ekonomi bagi manajemen klinik dan bagian pelayanan serta pasien walaupun tidak secara langsung terasa; peningkatan kualitas layanan seperti kualitas sarana BPJS Kesehatan, kepuasan dan loyalitas pelanggan, citra merek yang positif, meningkatkan jumlah pasien yang dilayani dan meminimalisir human error melalui sistem teknologi.



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			<p>untuk datang berobat dan konsultasi. Terakhir, terdapat juga fitur untuk pilihan jadwal dokter spesialis di MJKN sesuai dengan tempat rujukan, jadi kami bisa dengan mudah menyesuaikan jadwal kunjungan sesuai dengan jadwal dokter spesialis yang tersedia.”</p>	
		Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	<p>“Menurut saya, terdapat keuntungan yang dapat diamati yaitu mengurangi penggunaan kertas dalam proses antrean, yang sebelumnya mengambil nomor antrean di anjungan antrean secara manual, setelah adanya program antrean online di MJKN, antrean sudah otomatis masuk ke sistem klinik tanpa adanya penumpukan antrean di ruang tunggu IMC.”</p>	
		Perawat pendamping poli (R3)	<p>“Menurut saya, berkurangnya penggunaan kertas dan tinta untuk proses antrean secara manual karena tergantikan dengan adanya program antrean online MJKN.”</p>	
		Koordinator admisi (R4)	<p>“Menurut saya, meningkatkan kepuasan peserta yang datang berkunjung di IMC sehingga kemungkinan pasien akan kembali berkunjung akan meningkat, dan secara tidak langsung brand image yang coba dibentuk oleh program MJKN ini dapat menjadi nilai positif untuk peserta.”</p>	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
		Koodinator bidang IT (R5)	<p>“Menurut saya, keuntungan secara nilai ekonomi tidak kelihatan secara nyata dalam program ini. Namun, selain keuntungan tersebut, yang didapatkan yaitu efisiensi waktu dari pemanfaatan data dari MJKN yang langsung dapat terhubung dengan SIMRS Klinik. Sehingga memudahkan admisi dalam membuat data rekam medis pasien yang akan berkunjung ke poli rawat jalan.”</p>	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	<p>“Dengan adanya program antrean online MJKN, Klinik dapat menghemat hingga &gt;50% stok barang logistik untuk proses pendaftaran antrean secara manual di anjungan antrean.”</p>	
		PIC program antrean online dari BPJS (R7)	<p>“Secara finansial, program ini dibentuk tidak untuk mencari keuntungan dalam nilai ekonomi, karena kami sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, memberikan jalan keluar untuk permasalahan yang terjadi selama proses pelayanan kesehatan berlangsung. Jadi, keuntungan bagi kami yaitu mengurangi keluhan negatif tentang antrean pendaftaran di FKRTL, agar dapat mempermudah peserta dalam mendapat pelayanan kesehatan.”</p>	
		Direktur IMC (R8)	<p>“Menurut saya, klinik yang mendapat keuntungan dalam program ini, tetapi jika dilihat dari segi keuntungan aspek lain</p>	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			misalnya waktu tunggu, kedisiplinan yang terbentuk bagi pasien dan karyawan IMC.”	
2	Siapa saja yang mendapat keuntungan (nilai ekonomi) dalam penerapan program antrean online MJKN	Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, manajemen klinik dan BPJS Kesehatan tentunya, klinik mendapat keuntungan dari segi penggunaan kertas yang semakin berkurang, dan BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara program mendapat peningkatan kualitas dalam memberikan sarana terbaik untuk seluruh peserta yang menggunakan program ini.”	Seluruh pengguna mobile JKN berdampak mendapatkan keuntungan dalam penggunaan program ini. Mulai dari manajemen klinik dan bagian pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan serta pasien pengguna layanan mobile JKN. Manajemen klinik mendapatkan efisiensi operasional, peningkatan kualitas layanan serta minimalisasi human error melalui sistem teknologi. BPJS Kesehatan mendapatkan citra yang positif sehingga dapat meningkatkan jumlah pasien yang dilayani. Serta pasien mendapat keuntungan ekonomi dari efisiensi waktu yang digunakan lebih sedikit dari sebelumnya.
Perawat pendamping poli (R3)	“Menurut saya, yang mendapatkan keuntungan (nilai ekonomi) adalah pihak manajemen klinik, seluruh bagian pelayanan rawat jalan klinik dan pasien.”			
Koordinator admisi (R4)	“Menurut saya, meningkatkan kepuasan peserta yang datang berkunjung di IMC sehingga kemungkinan pasien akan kembali berkunjung akan meningkat, dan secara tidak langsung brand image yang coba dibentuk oleh program MJKN ini dapat menjadi nilai positif untuk peserta.”			
Koodinator bidang IT (R5)	“Salah satunya yaitu Duta MJKN, karena program antrean online ini, memiliki beberapa target yang wajib dipenuhi oleh tiap FKRTL. Maka dari itu, manajemen klinik memberikan tugas dan tanggungjawab terhadap Duta MJKN IMC,			



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			yaitu target penilaian Kessan 5.0 dan penggunaan aplikasi MJKN sebagai aplikasi untuk pengambilan antrean online terhadap pasien rawat jalan IMC harus >50% dari total keseluruhan pasien yang datang berkunjung ke IMC. Jika target tersebut bisa dipenuhi, maka setiap anggota Duta MJKN akan mendapat bonus dari Klinik perorangnya. Dan hal tersebut, mendapat respon yang baik, dari karyawan klinik sebagai Duta MJKN.”	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	“Menurut saya, tentu saja manajemen klinik yang mendapat keuntungan secara finansial, namun masih banyak keuntungan lainnya yang dapat diperoleh dengan adanya program antrean online MJKN ini.”	
		PIC program antrean online dari BPJS (R7)	“Menurut saya, bagi FKRTL sebagai salah satu penerima peserta pelayanan kesehatan yang datang menggunakan asuransi BPJS kesehatannya, biaya operasional dalam bentuk logistik seperti kertas untuk pengambilan nomor antrean bisa menjadi sangat berkurang.”	
		Direktur IMC (R8)	“Menurut saya, Klinik tentunya karena mendapat sistem antrean dengan menggunakan teknologi yang dapat menghemat kerja dari segi SDM dalam mengatur antrian, penggunaan dokumen fisik (kertas) dan tentunya meminimalisir	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			human erorr yang dapat terjadi jika masih menggunakan sistem antrian manual, sehingga jumlah pelayanan pasien bisa meningkat dalam kata lain, semakin banyak pasien yang bisa dilayani.”	
<b>b. Kesesuaian (Compability)</b>				
3	Siapa saja yang harus dievaluasi dalam menilai implementasi program antrean online melalui MJKN di IMC	Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, bagian admisi dan perawat pendamping poli rawat jalan masih perlu dievaluasi lagi dalam proses penerimaan pasien yang telah terintegrasi dengan MJKN. Karena masih ada beberapa tahapan proses dalam program antrean online MJKN yang masih kurang dipahami oleh beberapa karyawan sebagai pengguna program, agar dapat meningkatkan penilaian yang semakin baik bagi Klinik terhadap BPJS Kesehatan Kota Makassar.”	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi terhadap proses penerimaan pasien dan perawat pendamping yang belum sepenuhnya memahami tahapan dalam program antrean online MJKN.</li> <li>2. Evaluasi terus-menerus terhadap unit seperti Duta JKN, perawat pendamping poli, dokter spesialis dan petugas farmasi untuk memastikan kualitas pelayanan.</li> <li>3. Evaluasi rutin terhadap sistem antrean online di FKRTL, memastikan sistem sesuai dengan kenyataan dan manfaatnya bagi peserta.</li> <li>4. Evaluasi lengkap pada setiap pasien hingga Task ID</li> </ol>
		Perawat pendamping poli (R3)	<p>“Menurut saya, ada beberapa unit yang perlu dievaluasi secara berkelanjutan, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Duta MJKN merupakan petugas yang berikan tanggung jawab dan tugas khusus dalam mempromosikan aplikasi MJKN di IMC utamanya terkait program antrean online, sehingga untuk kunjungan selanjutnya pasien dapat secara</li> </ol>	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			<p>mandiri melakukan pengambilan nomor antrian di luar klinik sebelum jadwal konsul selanjutnya.</p> <p>2. Perawat pendamping poli rawat jalan, karena program antrean online MJKN bukan hanya berhubungan dengan pasien mengambil antrean online sebelum melakukan konsultasi, namun ada beberapa proses pada saat pasien dilayani mulai dari masuk Poli spesialis sampai pasien pulang, merupakan penilaian tersendiri dari pihak BPJS terhadap Klinik, hal ini yang menjadi wajib untuk dievaluasi agar segala prosesnya dapat berjalan sesuai program yang telah dibuat.”</p>	<p>selesai dan menghitung quality rate dari antrean untuk memastikan kualitas layanan.</p>
		Koodinator bidang IT (R5)	<p>“Menurut saya, yang masih perlu dievaluasi yaitu :</p> <p>6. Petugas administrasi</p> <p>7. Duta MJKN</p> <p>8. Perawat pendamping poli rawat jalan</p> <p>9. Dokter-dokter spesialis</p> <p>10. Petugas farmasi”</p>	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	<p>1. Duta MJKN</p> <p>2. Perawat pendamping poli rawat jalan</p>	
		PIC program antrean online dari BPJS (R7)	<p>“Secara berkala kami melakukan monitoring evaluasi kepada seluruh FKRTL di Kota Makassar khususnya untuk mengevaluasi jalannya sistem program antrean online MJKN secara</p>	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			<p>benar dan sesuai dengan konsep yang telah kami jelaskan. Jadi dari segi hasil pencapaian dari FKRTL tersebut sudah sinkron sesuai dengan manfaat yang didapatkan oleh peserta, tidak hanya sekedar menjalankan sistem, namun harapannya sistem antrean menjadi teratur dan tertib. Contohnya dari display antrean di Klinik tersebut apakah sudah dijalankan. Karena bisa saja secara laporan diatas kertas, Klinik memberikan statement telah taat menggunakan sistem antrean online namun pada kenyataannya belum teralisasi. Secara optimal, bisa diamati sendiri melalui antrean di ruang tunggu, program yang telah berlangsung baik, maka tidak akan ada penumpukan pasien, dengan kata lain antrean telah terurai karena pasien sudah bisa memprediksi sendiri jadwal kedatangan ke FKRTL sesuai nomor antrean online yang telah dibuat sebelumnya. Proses evaluasi yang dilakukan yaitu melihat proses 1 pasien yang telah terbit SEP nya sampai ditahap checklist lengkap yang kami sebut dengan Task ID lengkap, makanya itu sudah bisa dikatakan tuntas. Jadi antrean total diharapkan sama hasilnya dengan antrean lengkap, yang nantinya akan</p>	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			keluar nilai persentase dalam bentuk quality rate.”	
4	Siapa saja yang mendapat kemudahan (dalam bekerja) dalam implementasi program antrean online mobile JKN di IMC	Direktur IMC (R8)	“Seluruh elemen sesuai dengan program yang melibatkan berbagai unit, yaitu : 1. Admisi 2. Perawat pendamping poli 3. Farmasi 4. Bidang IT 5. Duta MJKN”	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrasi dan pasien mendapatkan kemudahan dalam penggunaan program antrean online.</li> <li>2. Program ini memfasilitasi pasien untuk mendaftar secara mandiri tanpa harus datang ke klinik, mengurangi kebutuhan pendaftaran manual.</li> <li>3. Duta MJKN berperan penting dalam mempermudah berlangsungnya program antrean online di Klinik.</li> <li>4. Implementasi program antrean online menambah kompleksitas operasional klinik namun meningkatkan efisiensi dan kemudahan.</li> <li>5. Program antrean online</li> </ol>
		Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, pihak admisi dan pasien pengguna program antrean online MJKN.”	
		Perawat pendamping poli (R3)	“Menurut saya, salah satu dan paling mendapat kemudahan yaitu Administrasi, karena MJKN memandirikan pasien dalam proses pendaftaran tanpa harus ke Klinik untuk antri secara manual.”	
		Koodinator bidang IT (R5)	“Menurut saya, dengan adanya bantuan Duta MJKN, program antrean online ini dapat berjalan lebih mudah di Klinik, Sehingga implementasi program antrean online menjadi semakin kompleks.”	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	“Bagian administrasi dalam hal ini proses pendaftaran secara manual.”	
		Direktur IMC (R8)	“Dalam program antrean online MJKN rawat jalan di IMC sangat mendapat kemudahan untuk klinik yang dapat	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			mengurangi pemakaian kertas dan yang pastinya memudahkan pasien dalam mengambil antrian cukup lewat aplikasi tanpa harus antri panjang di klinik.”	berkontribusi pada pengurangan penggunaan kertas, menunjang administrasi yang lebih ramah lingkungan. 6. Pasien bisa mengambil nomor antrean melalui aplikasi, menghindari antrean panjang di klinik dan meningkatkan efisiensi waktu.
5	Pengaruh program antrean online melalui MJKN dalam kecepatan bekerja dalam pelayanan	Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, mempercepat proses pelayanan karena pasien tidak harus antri di bagian pendaftaran, dan pada saat datang bisa segera ke bagian ruang tunggu poliklinik.”	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Program antrean online MJKN mempercepat proses pelayanan di klinik karena pasien tidak perlu antri di bagian pendaftaran dan dapat langsung ke ruang tunggu poliklinik.</li> <li>2. Antrean di loket pendaftaran berkurang karena pasien telah mendaftar melalui aplikasi MJKN sebelum datang ke klinik.</li> <li>3. Tidak terjadi penumpukan pasien di anjungan pendaftaran dan ruang tunggu poliklinik, sehingga alur pasien menjadi lebih teratur.</li> <li>4. Program ini membantu</li> </ol>
Perawat pendamping poli (R3)	“Menurut saya, mempercepat dalam proses pelayanan, terbukti dari tidak memanjangnya antrian pada loket pendaftaran karena pasien telah mendaftar melalui MJKN sebelum datang ke Klinik.”	Koordinator admisi (R4)	“Secara sederhananya, yang saya dapatkan dapat mengurangi waktu tunggu dibagian pendaftaran.”	
Koodinator bidang IT (R5)	“Dapat dilihat dari tidak menumpuknya pasien di anjungan pendaftaran IMC dan di ruang tunggu poliklinik.”			



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
		PIC BPJS dari IMC (R6)	“Dengan adanya program antrean online MJKN, dapat mengurangi panjangnya antrean di Klinik, sehingga dapat mempercepat pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.”	<p>menyeimbangkan jadwal pelayanan, memungkinkan pasien datang sesuai waktu yang telah diatur dalam aplikasi, mengurangi waktu tunggu.</p> <p>5. Mobile JKN memberikan kemudahan bagi pasien untuk mengambil antrean dari mana saja tanpa perlu hadir langsung ke klinik secara fisik.</p>
		PIC program antrean online dari BPJS (R7)	“Iya tentu saja, karena program ini memang memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan dalam proses pelayanan kesehatan.”	
		Direktur IMC (R8)	“Sangat mempengaruhi pastinya dapat mempercepat pelayanan dalam antrian di klinik. Pasien dapat mengambil antrian di mana saja tanpa harus ke klinik dan antrian pasien lebih teratur dan tidak ada penumpukan pasien. Pasien dapat datang 30 menit sebelum waktu perkiraan yang telah ditetapkan di aplikasi tanpa harus menunggu berjam-jam untuk dilayani.”	
6	Penyebab dilambatkan	Pelanggan pengguna antrean online MJKN di IMC (R1)	“Menurut saya, program ini memberikan pilihan kepada pasien untuk bisa mendapatkan pelayanan lebih mudah. Dan program ini, menyesuaikan konsep dengan kemajuan teknologi saat ini, dimana seluruh aktivitas sudah hampir bisa dikatakan diambil alih dalam smartphone. Jadi inovasi program ini, sangat sejalan dengan perkembangan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Program antrean online melalui Mobile JKN meningkatkan kemudahan dan aksesibilitas pelayanan melalui inovasi teknologi yang sejalan dengan kemajuan saat ini.</li> <li>2. Pengurangan waktu antrean dan pengaturan jadwal</li> </ol>



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			teknologi saat ini. Namun, menurut saya jika digolongkan dengan usia dan pengetahuan teknologi, tidak semua pasien memiliki pengetahuan dan pemahaman yang sama tentang proses penggunaan program ini, jadi sebaiknya penyedia program tetap mendampingi seluruh peserta BPJS dalam penggunaan program ini."	<p>kunjungan lebih efisien.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Mengatasi penumpukan antrean di bagian pendaftaran dan pemerataan pengambilan antrean.</li> <li>4. meminimalisir komplain pasien dan kepatuhan terhadap instruksi BPJS Kesehatan pusat.</li> <li>5. Mengurangi kontak fisik dengan banyak pasien terutama pada masa pandemik Covid-19.</li> </ol>
		Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	"Menurut saya, untuk mengurangi waktu antrean pasien di klinik saat berkunjung."	
		Perawat pendamping poli (R3)	"Menurut saya, memudahkan pasien dalam membuat jadwal kunjungan ke Klinik utamanya IMC."	
		Koordinator admisi (R4)	"Menurut saya, karena panjangnya antrian pendaftaran oleh pasien dibagian pendaftaran."	
		Koodinator bidang IT (R5)	"Program ini dibuat agar tidak menumpuknya pasien dalam mengambil antrean."	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Antrean yang menumpuk dibagian pendaftaran.</li> <li>2. Meminimalisir komplain pasien</li> </ol>	
		PIC program antrean online dari BPJS (R7)	"Awalnya program antrean online MJKN ini dibuat karena ada banyak keluhan tentang penumpukan antrean pada saat	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			<p>pelayanan terhadap peserta BPJS di FKRTL, peserta yang datang untuk mendaftar mendapat kesan bahwa pendaftaran menjadi tidak tertib dan terurai dengan baik. Hal ini merupakan salah satu alasan mengapa program ini dibentuk. Selain itu, program ini dibuat merupakan instruksi langsung dari BPJS Kesehatan pusat, dalam memberikan solusi terbaik untuk keluhan yang telah masuk.”</p>	
		Direktur IMC (R8)	<p>“Agar dapat memudahkan pasien dalam mengambil antrian dimana saja dan kapan saja. Pada saat covid-19, untuk meminimalisir kontak dengan banyak pasien sekaligus baik di ruang tunggu maupun di klinik.”</p>	
7	Pengaruh program antrean online melalui MJKN dalam	Perawat pendamping poli (R3)	<p>“Menurut saya, kesesuaian nilai / norma pada implementasi program antrean online adalah tidak membeda-bedakan pasien dalam pelayanan poli rawat jalan karena pelayanan disesuaikan dan telah terintegrasi dengan antrean online MJKN.”</p>	<p>Pada implementasi program antrean online melalui MJKN dalam layanan rawat jalan di Inggit medical centre, berbagai nilai dan norma kesetaraan sangat ditekankan. Layanan yang terintegrasi dengan MJKN seperti menyatakan bahwa tidak ada perbedaan pelayanan berdasarkan status atau asuransi pasien, memastikan semua antrean dilakukan secara</p>
		Koordinator admisi (R4)	<p>“Menurut saya, tidak membeda-bedakan status pasien baik yang menggunakan asuransi BPJS maupun yang lainnya dalam antrian</p>	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			di Poli rawat jalan.”	otomatis untuk meningkatkan efisiensi dan memastikan kesetaraan. Meskipun demikian, kendala aksesibilitas seperti kekurangan pulsa atau tidak memiliki smartphone harus diatasi untuk memastikan semua pasien dapat menggunakan aplikasi MJKN. Implementasi program ini juga berlandaskan pada nilai sosial dan hukum yang kuat untuk menjamin non-diskriminasi dalam pelayanan kesehatan.
		Koodinator bidang IT (R5)	“Secara nilai sosial, program ini menjadikan antrian poli tidak membedakan pasien berdasarkan status atau asuransi yang digunakan karena seluruh antrian dalam pelayanan menjadi otomatis secara online di SIMRS Klinik yang telah terhubung langsung dengan MJKN.”	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	Kurang sesuai, karena terkadang masih ada pasien yang tidak memiliki pulsa atau tidak memiliki smartphone untuk mengakses aplikasi MJKN. Sehingga pasien harus diarahkan terlebih dahulu untuk mengisi pulsa di luar Klinik, yang dimana pasien yang datang merupakan pasien yang tidak dalam keadaan tidak sehat, hanya untuk bisa mengakses MJKN.”	
		PIC program antrean online dari BPJS (R7)	“Pastinya program ini sudah sesuai dengan nilai-nilai atau norma secara sosial dan hukum. Karena jika program ini sudah berjalan sesuai rancangan yang dibuat, maka seluruh pasien yang datang akan sama pelayanan yang diberikan tanpa memandang pasien peserta JKN atau non JKN karena antrean yang terbentuk sudah otomatis berurutan	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			secara sistem online.”	
		Direktur IMC (R8)	“Terdapat nilai sosial didalamnya karena tidak adanya perbedaan antar pasien. Karena pasien mengambil antrian melalui aplikasi MJKN.”	
8	Siapa yang terlibat dalam menyesuaikan penerapan program antrean online melalui MJKN di IMC	Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, yang terlibat secara langsung yaitu Admisi, perawat pendamping poli, bidang IT dan Duta MJKN.”	Dalam penerapan program ini pentingnya tim manajemen dan implementasi yang terdiri dari berbagai peran seperti admisi, perawat pendamping poli, bidang IT dan duta MJKN. Selain itu, fungsi monitoring dan evaluasi oleh manajemen serta koordinasi yang baik antara tim-tim yang terlibat menjadi faktor penting dalam keberhasilan program ini. Kolaborasi antara berbagai pihak seperti perawat pendamping poli, duta MJKN, PIPP JKN, dan PIC MJKN juga sangat menonjol. Aspek-aspek ini menunjukkan bahwa implementasi program membutuhkan kerja sama lintas fungsi dan peran yang berkesinambungan untuk mencapai optimalisasi pelayanan.
		Perawat pendamping poli (R3)	“Menurut saya dan sepengetahuan saya yang terlibat yaitu : 1. PIC program antrean online MJKN dari BPJS Kesehatan Kota Makassar 2. Duta MJKN yang telah ditetapkan oleh manajemen klinik 3. Perawat pendamping poli rawat jalan.”	
		Koodinator bidang IT (R5)	“Menurut saya, yang terlibat langsung dalam menyesuaikan penerapan program antrean MJKN ialah Duta MJKN dan Tim Bidang IT secara berkesinambungan.”	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	1. “Perawat pendamping poli 2. Duta MJKN 3. IT Klinik IMC 4. PIPP JKN 5. PIC MJKN”	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
		PIC program antrean online dari BPJS (R7)	“Yang terlibat yaitu seluruh pemberi layanan kesehatan di fasilitas kesehatan dan manajemen FKRTL tersebut. Karena jika dalam penerapan program ini belum optimal, manajemen berperan dalam memberikan monitoring dan evaluasi kepada seluruh staf pemberi layanan kesehatan, untuk memberikan solusi agar program bisa berjalan secara optimal.”	
		Direktur IMC (R8)	“Yang terlibat dalam penerapan program antrean online MJKN ialah pertama melalui pendaftaran, perawat poli, dokter spesialis, dan apotek.”	
9	Hambatan yang muncul dalam penyesuaian penerapan program antrean online melalui mobile JKN di IMC	Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, pada saat <i>server error</i> baik dari klinik maupun dari pusat, sistem layanan <i>online</i> menjadi tidak maksimal dalam bekerja, karena data yang telah terinput ke database MJKN, seringkali tidak masuk ke database klinik karena <i>server error</i> . Selain itu, pasien usia lansia yang tidak ada pendamping saat datang konsul atau berobat ke klinik, karena kurangnya pengetahuan tentang program <i>online</i> .”	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hambatan teknis <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Masalah server error ketika mengakses data.</li> <li>b. Informasi data yang tidak lengkap menghambat pendaftaran.</li> <li>c. Gangguan teknis pada server yang mengurangi efektivitas program.</li> <li>d. Tampilan display antrean yang tidak berfungsi.</li> </ol> </li> <li>2. Hambatan pasien <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kesulitan yang dihadapi pasien lansia dalam menggunakan program antrean online.</li> </ol> </li> </ol>
		Perawat pendamping poli (R3)	“Menurut saya, hambatan yang pernah saya dapatkan yaitu :	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data yang terdaftar tidak lengkap, sehingga tidak bisa daftar antrian MJKN (Bagi pasien baru).</li> <li>2. Tanggal kontrol poli selanjutnya yang telah ditetapkan, sering kali tidak sesuai dengan jadwal pasien yang bisa berkunjung.”</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>b. Keterbatasan teknologi dan akses aplikasi pasien.</li> <li>c. Kesalahan nomor ponsel yang telah terdaftar.</li> <li>3. Hambatan operasional               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tingkat pemahaman dan pengetahuan tentang program MJKN yang rendah.</li> <li>b. Kurangnya edukasi untuk peserta oleh duta MJKN.</li> <li>c. Tidak diperbaruinya Task ID oleh penyedia layanan di FKRTL.</li> </ol> </li> </ol>
		Koordinator admisi (R4)	<p>“Menurut saya, hal yang sering kali saya dapatkan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien tidak memiliki pulsa untuk proses pendaftaran akun di MJKN.</li> <li>2. Pasien lansia yang tidak memiliki smartphone.</li> <li>3. Nomor handphone pasien telah terdaftar di MJKN sebelumnya, dan pasien tidak mengetahui keterangan pasti kenapa hal tersebut dapat terjadi.”</li> </ol>	
		Koodinator bidang IT (R5)	<p>“Yang menjadi hambatan dalam penerapan program antrian online MJKN ialah masih kurang pemahaman yang menyeluruh terhadap peserta BPJS di IMC utamanya pasien lansia dalam mengambil dan menggunakan MJKN sebagai modalitas dalam mengambil antrian secara online.”</p>	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Pasien tidak memiliki smartphone</li> <li>2. Pasien tidak memiliki pulsa</li> <li>3. Server klinik atau server MJKN yang</li> </ol>	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			mengalami gangguan, sehingga implementasi MJKN terhambat.”	
		PIC program antrean online dari BPJS (R7)	“Hambatan penerapan program ini, contohnya display antrean di Ruang tunggu tidak menyala, pemberi layanan di FKRTL yang tidak melakukan update Task ID atau dengan kata lain tidak melakukan pengiriman data Task ID, kurang edukasi terhadap peserta tentang program antrean online MJKN, kurang optimalnya duta MJKN dalam memberikan informasi terhadap peserta JKN dalam edukasi hingga peserta paham dan bisa secara mandiri untuk menggunakan MJKN, salah satunya yaitu pengambilan antrean online untuk kunjungan selanjutnya.”	
		Direktur IMC (R8)	“Hambatan dalam program antrian online MJKN ialah gadget yang digunakan dalam hal ini handphone untuk mendownload aplikasi, bagi beberapa pasien masih tidak memiliki handphone yang berbasis smartphone, pengetahuan penggunaan aplikasi yang masih minim, dan tidak adanya pulsa yang dimiliki oleh pasien.”	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
<b>c. Kerumitan (<i>Complexity</i>)</b>				
10	Kerumitan dalam penerapan program antrean online melalui MJKN di IMC	Pelanggan pengguna antrean online MJKN di IMC (R1)	Menurut saya, kerumitan yang saya dapatkan mulai pada saat membuat akun mobile JKN. Untuk aktivasi akun, harus siap ada pulsa. Sedangkan, terkadang informasi seperti itu, tidak langsung diketahui oleh kami para pengguna MJKN. Untungnya, petugas klinik sangat membantu dalam proses tersebut. Mereka menyediakan petugas khusus di ruang tunggu untuk memberikan informasi tambahan terkait MJKN. Selain itu, masih kurangnya edukasi kepada kami para peserta dalam melakukan check-in. Awalnya, saya kurang paham dengan proses check-in tersebut, sampai saya bertanya di Klinik, lalu mereka bantu jelaskan proses lebih lanjutnya.”	Kerumitan yang didapatkan yaitu : 1. Kesulitan teknis awal dan informasi a. Aktivasi membutuhkan pulsa. b. Kurangnya informasi awal kepada pengguna. 2. Pendamping dan edukasi a. Petugas khusus di klinik untuk membantu pengguna. b. Kurangnya edukasi mengenai proses check-in. c. Pasien lansia kesulitan tanpa pendamping. 3. Kendala teknologi dan aksesibilitas a. Pasien tanpa smartpone. b. Pasien lansia kesulitan menggunakan teknologi. Kurangnya pulsa untuk pendaftaran online.
		Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, kerumitan dari penerapan program antrian online melalui MJKN diantaranya pasien lansia tanpa pendamping karena biasanya mereka kurang mengerti atau lupa tentang alur pendaftaran secara <i>online</i> .”	
		Perawat pendamping poli (R3)	“Menurut saya, kerumitan yang pernah saya alami : 1. Terdapat pasien yang belum memiliki	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			<p>smartphone.</p> <p>2. Pasien lansia yang kurang mengerti teknologi.”</p>	
		Koordinator admisi (R4)	“Salah satu yang menjadikan proses penerapan program ini menjadi rumit yaitu pada saat pasien tidak memiliki smartphone.”	
		Koodinator bidang IT (R5)	“Yang menjadi kerumitan dari program antrean MJKN ialah pasien tidak mempunyai pulsa pada smartphone yang akan digunakan untuk melakukan pendaftaran/registrasi secara online di aplikasi.”	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	“Pasien lansia tanpa pendamping yang kurang paham dengan teknologi. Dalam kondisi seperti ini, antrean manual di anjungan kembali berlaku.”	
		PIC program antrean online dari BPJS (R7)	Kurang lebih sama dengan jawaban saya sebelumnya, kerumitan yang sering didapatkan yaitu kedatangan dokter spesialis harus sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya, karena untuk pasien yang sudah pernah mendapatkan pelayanan pertama dari dokter 1, setelah mendapat pelayanan, pasien tersebut sudah bisa mengambil nomor antrean untuk jadwal kunjungan kontrol selanjutnya. Jika, dokter spesialis	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			yang bersangkutan berhalangan hadir, minimal mengkonfirmasi 3 hari sebelum jadwal pelayanannya, agar pasien yang sudah mengambil antrean secara online masih memiliki waktu untuk membatalkan antreannya dan mereschedule ke jadwal perubahan.”	
		Direktur IMC (R8)	“Kerumitan yang ada pada MJKN salah satunya ialah untuk pasien yang lansia misalnya sulit untuk menggunakan smartphone.”	
<b>d. Kemungkinan dicoba (<i>Triability</i>)</b>				
11	Tolak ukur dalam penilaian kualitas program antrean online melalui MJKN di IMC	Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, salah satu tolak ukur penilaian kualitas program antrean online adalah fitur “Kessan” merupakan salah satu menu di MJKN berupa platform untuk menyampaikan pesan & kesan dari pasien yang telah berkunjung dan mendapatkan pelayanan dari pemanfaatan antrean online MJKN di poli rawat jalan IMC. Selain itu, terdapat penilaian berupa <i>5 star</i> dari fitur tersebut yang peserta wajib isi untuk menjadi akumulasi penilaian pelayanan klinik.”	Dalam penilaian kualitas program antrean online melalui mobile JKN di Inggit Medical Centre, beberapa aspek kunci ditentukan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya fitur penilaian “Kessan” dan rating bintang lima</li> <li>2. Kepatuhan pasien untuk check-in tepat waktu dan mengisi fitur Kessan</li> <li>3. Pengurangan waktu tunggu di pendaftaran</li> <li>4. Penilaian kualitas berkala oleh PIC BPJS Kesehatan</li> </ol>
		Perawat pendamping poli (R3)	“Menurut saya, dan yang saya ketahui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien check in tepat waktu setelah sampai di Klinik</li> </ol>	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			2. Pasien mengisi fitur Kesan (Penilaian setelah menggunakan layanan) di MJKN.”	5. Capaian persentase penggunaan MJKN berdasarkan antrean lengkap dan SEP RJTL 6. Pengevaluasian pengurangan keluhan negative dan penumpukan antrean 7. Indikator kepatuhan fasilitas kesehatan dengan Quality rate >85% dan rasio penggunaan mobile JKN >35%. Laporan berkala yang menunjukkan total antrean lengkap juga merupakan komponen penting dalam penilaian kualitas ini.
Koordinator admisi (R4)	“Menurut saya, tentu saja kurangnya waktu tunggu di bagian pendaftaran.”	Koodinator bidang IT (R5)	“Tolak ukur dalam penilaian kualitas program antrean online MJKN adalah quality rate yang dikeluarkan secara berkala tiap hitungan 5-7 hari oleh PIC BPJS Kesehatan cabang Makassar.”	
PIC BPJS dari IMC (R6)	“Capaian persentase MJKN = Jumlah antrean lengkap dan jumlah SEP RJTL.”	PIC program antrean online dari BPJS (R7)	“Yang menjadi tolak ukur dalam penilaian kualitas program ini yaitu jika pelayanan sudah berjalan secara teratur dan tidak ada lagi penumpukan antrean, antrean sudah terurai dengan baik, dan tentu saja keluhan negatif tentang antrean pelayanan kesehatan di FKRTL sudah berkurang atau bahkan tidak ada lagi. Selain itu, indikator kepatuhan untuk fasilitas kesehatan yaitu nilai Quality rate >85% yang telah dijelaskan dalam Perjanjian Kerja Sama (PKS) antar pihak BPJS Kesehatan dan Klinik, selain itu rasio penggunaan mobile JKN >35%.”	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
		Direktur IMC (R8)	“Quality rate yang dikeluarkan oleh pihak BPJS dalam kurun waktu 1 minggu yang memperlihatkan kualitas penggunaan program sudah sesuai dengan yang diharapkan dimana penilaiannya berupa total antrian lengkap : total antrian pada hari itu, yang dilampirkan oleh PIC program setiap minggunya.”	
12	Cara menilai kualitas program antrean online melalui MJKN di IMC	Perawat pendamping poli (R3)	“Menurut saya, nilai atau persentase yang didapatkan dari hasil kelengkapan Task ID 1-7 untuk seluruh pasien yang menggunakan program antrean online MJKN.”	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kualitas program antrean online didasarkan pada kelengkapan Task ID dan kepatuhan klinik dalam menyelesaikan antrean.</li> <li>2. Kualitas layanan juga diukur dari kecepatan layanan selama pemeriksaan atau pelayanan poli rawat jalan.</li> <li>3. Penggunaan Quality rate atau rasio MJKN sebagai indikator kualitas.</li> <li>4. Standar minimum quality rate yang ditetapkan &gt;85% yang diukur secara berkala 3-7 hari kerja oleh pihak BPJS dan diakumulasi per bulan.</li> </ol>
		Koodinator bidang IT (R5)	“Cara menilainya dengan mengetahui waktu layanan selama melakukan pemeriksaan/pelayanan poli rawat jalan di Klinik.”	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	“Rasio MJKN (Quality rate).”	
		PIC program antrean online dari BPJS (R7)	“Secara indikator kepatuhan klinik, penilaian menggunakan persentase quality rate yang ditung dari (total antrean lengkap : total antrean) x 100. Nilai quality rate yang dikeluarkan harus >85% yang nilainya dikeluarkan biasanya setiap rentang 3-7 hari.”	
		Direktur IMC (R8)	“Menilai kualitas MJKN dapat dilihat dari penilaian pihak BPJS yang telah	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			disediakan tiap bulannya.”	
13	Pantas atau tidaknya program ini untuk digunakan oleh seluruh peserta MJKN	Pelanggan pengguna antrean online MJKN di IMC (R1)	“Menurut saya, program ini memiliki konsep yang sangat detail dalam penerapannya untuk berkembang. Namun, hal ini mengedepankan teknologi untuk penerapannya. Sementara, menurut saya, untuk peserta dengan usia lansia, pengetahuan tentang teknologi menjadi suatu hambatan tersendiri. Sayapun yang masih usia muda, masih sering mendapatkan kerumitan dalam proses penggunaan MJKN.”	Program antrean online melalui MJKN memiliki konsep penerapan teknologi yang sangat detail. Namun, bagi peserta lansia mengalami hambatan dalam mengakses program ini karena keterbatasan pengetahuan teknologi. Dan bagi pengguna muda juga masih merasakan kerumitan dalam proses penggunaan program ini.
<b>e. Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)</b>				
14	Kemudahan dalam mengakses program antrean online melalui MJKN di IMC	Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, sangat mudah mengakses program antrean online, kecuali untuk pasien golongan lansia tanpa pendamping karena kendala komunikasi yang paling sering.”	Kemudahan yang didapatkan dalam proses mengakses program antrean online melalui MJKN di IMC yaitu : 1. Aksesibilitas program antrean online. Program antrean online melalui aplikasi Mobile JKN menawarkan kemudahan akses bagi Sebagian besar pasien, dengan kendala khusus yang dihadapi oleh pasien lansia tanpa pendamping.
		Perawat pendamping poli (R3)	“Menurut saya, tentu saja terdapat kemudahan. Di ruang tunggu ditampilkan (Video tutorial) proses pendaftaran antrean online menggunakan aplikasi Mobile JKN.”	
		Koordinator admisi (R4)	“Menurut saya, tentu saja terdapat kemudahan utamanya dibagian pendaftaran karena bagi pasien yang	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			datang berkunjung dan telah menggunakan MJKN dalam proses antrian online, otomatis data mereka sudah terinput kedalam SIMRS klinik kami karena sistem kami sudah terintegrasi dengan data MJKN BPJS Kesehatan. Hal ini memberikan kemudahan bagi bidang saya untuk menyelesaikan proses administrasi pasien secara lebih cepat dan tepat.”	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Penyediaan video tutorial di ruang tunggu membantu pasien dalam memahami dan menggunakan program antrian online dengan lebih efektif.</li> <li>3. Integrasi antara sistem MJKN dan SIMRS klinik mempermudah proses administrasi pasien, mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan dalam pengelolaan data.</li> </ol>
		Koodinator bidang IT (R5)	“Ya, terdapat kemudahan dalam mengakses antrian online.”	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	“Kemudahan jika pasien yang akan diberikan informasi tentang program antrian MJKN telah memiliki fasilitas seperti smartphone dan pulsa, sehingga memudahkan Duta MJKN untuk membantu pasien dalam registrasi awal di aplikasi MJKN.”	
		PIC program antrian online dari BPJS (R7)	“Akses program MJKN sangat mudah, jika didukung dengan fasilitas sesuai kebutuhan untuk mengakses program tersebut.”	
		Direktur IMC (R8)	“Salah satu kemudahan yang dimiliki ialah dapat mengambil antrian dimana saja dan kapan saja.”	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
15	Proses kemudahan dalam mengamati penerapan program antrean online MJKN di IMC	Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, dapat diamati dari kenyamanan ruang tunggu klinik, karena jika pasien sudah mengerti tentang program antrean online MJKN, mereka akan daftar secara mandiri, kecuali untuk pasien baru yang belum pernah mengakses MJKN sebelumnya.”	Penerapan program ini dapat dilihat dari berbagai aspek seperti kenyamanan ruang tunggu klinik yang lebih baik bagi pasien yang memahami sistem, peran aktif duta JKN dan perawat pendamping poli dalam membantu proses, pengurangan antrean panjang pada loket pendaftaran, serta integrasi data SIMRS dengan BPJS Kesehatan. Namun, hambatan dalam pemahaman peserta MJKN masih menjadi tantangan utama. Secara keseluruhan, kemudahan pendaftaran melalui HP juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi program antrean online ini.
		Perawat pendamping poli (R3)	“Menurut saya, proses kemudahan dalam mengamati penerapan program ini bisa didapatkan pada ruang tunggu klinik karena terdapat duta JKN dan perawat pendamping poli mendampingi pasien dalam proses penggunaan MJKN.”	
		Koordinator admisi (R4)	“Menurut saya, dapat diamati dari tidak adanya antrian panjang pada loket pendaftaran.”	
		Koordinator bidang IT (R5)	“Dengan memantau <i>get list task ID</i> yang masuk ke dalam data SIMRS dan terintegrasi dengan BPJS Kesehatan.”	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	Dibagian ruang tunggu klinik, selama hambatan seperti pemahaman peserta MJKN tentang pentingnya penggunaan MJKN. Untuk memudahkan peserta dalam antrean di rawat jalan IMC.”	
		Direktur IMC (R8)	“Kemudahan dalam penerapan MJKN dapat dilakukan dimana saja dan prosesnya dapat mendaftar di HP	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			masing-masing.”	
<b>2. Efektivitas</b>				
<b>a. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan</b>				
16	Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan (efektivitas pelayanan) dari pemanfaatan program antrean online melalui MJKN di IMC	Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, hasil yang dapat dikeluarkan dari pemanfaatan program antrean online MJKN adalah dalam bentuk presentase, menurut informasi terakhir yang saya ketahui bahwa 15% dari total pasien BPJS wajib daftar melalui MJKN.”	Hasil dari pemanfaatan antrean online melalui MJKN menunjukkan bahwa 15% dari total pasien BPJS wajib menggunakan aplikasi tersebut untuk mendaftar. Tingkat kualitas pendaftaran melalui MJKN adalah >80% dari total pendaftaran setiap bulannya. Rasio antara pendaftaran lengkap melalui MJKN dan SEP terbit >30%. Data yang terhubung dengan QR dari pengguna MJKN setiap bulan dapat diakses melalui IT klinik.
		Koordinator admisi (R4)	“Sesuai dengan yang saya ketahui, Quality rate lengkap >80% dari jumlah pasien yang mendaftar menggunakan MJKN setiap bulannya.”	
		Koordinator bidang IT (R5)	“Jumlah hasil yang didapat dari pemanfaatan program antrean MJKN yaitu persentase rasion antrean MJKN di Klinik.”	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	“Rasio MJKN (MJKN lengkap : SEP terbit) >30%.”	
		Direktur IMC (R8)	“Berdasarkan hasil QR yang dikeluarkan tiap bulannya, datanya	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			bisa diambil dibidang IT kami.”	
17	Jumlah pasien yang telah menggunakan program antrean online MJKN di IMC	Koordinator admisi (R4)	“Menurut saya, dari 50 pasien yang datang ke Klinik, sekitar 35 pasien telah mendaftar melalui MJKN.”	Sebanyak >70% pasien yang datang ke klinik telah menggunakan layanan antrean online melalui MJKN. Terdapat perubahan jumlah pasien yang menggunakan Mobile JKN dari bulan ke bulan dengan jumlah yang signifikan pada bulan November 2023, Desember 2023, dan Januari 2024.
		Koodinator bidang IT (R5)	“Jumlah pasien MJKN yang daftar secara online yaitu : 4. Nov 2023 : 488 5. Des 2023 : 288 6. Jan 2024 : 307”	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	“Data dari tanggal 15 Desember 2023 sampai dengan 26 Januari 2024 pasien yang menggunakan MJKN yaitu 307 peserta.”	
18	Terbentuk kedisiplinan dalam penerapan program antrean online melalui MJKN di IMC	Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, pasien datang 30 menit sebelum jadwal praktek dokter yang ingin dikunjungi. Tidak ada penumpukan antrean panjang karena beberapa pasien pengguna MJKN sudah paham mekanisme kerja program yang dibuat.”	Terdapat beberapa poin kedisiplinan yang terbentuk dengan adanya penerapan program ini, antara lain : 1. Disiplin waktu, pasien dan dokter spesialis menjadi lebih disiplin dalam mematuhi jadwal yang telah ditetapkan. Peserta BPJS lebih disiplin dan paham waktu kedatangan berdasarkan estimasi waktu layanan di aplikasi. 2. Efisiensi antrean, mengurangi penumpukan antrean panjang karena
		Perawat pendamping poli (R3)	“Menurut saya, terbentuk kedisiplinan dalam penerapan program ini yaitu disiplin waktu, contohnya untuk pasien yang sudah daftar melalui MJKN harus sudah ada di Klinik maksimal 30 menit sebelum jadwal poli tutup, karena jika tidak, antrean MJKN menjadi batal karena sudah lewat dari waktu check-in.”	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
		Koodinator bidang IT (R5)	"Ya, terbentuk kedisiplinan dalam penerapan program antrian online MJKN. Contohnya seperti yang telah saya sebutkan dipertanyaan sebelumnya yaitu pasien disiplin melakukan check-in sesuai dengan jadwal poli yang telah ditetapkan di Klinik."	mekanisme kerja program yang dipahami oleh pasien. 3. Terdapat konsekuensi bagi pasien yang tidak mematuhi check-in yaitu pembatalan antrian. 4. Manajemen klinik dan pemberi layanan faskes juga menerapkan kedisiplinan dalam berbagai aspek, termasuk monitor jadwal dokter dan pembuatan surat kontrol.
		PIC BPJS dari IMC (R6)	"Terbentuk kedisiplinan terhadap peserta BPJS dalam pemanfaatan MJKN karena peserta merasakan manfaat dari MJKN secara langsung. Pasien menjadi paham untuk datang sebelum waktu poli dimulai, karena di aplikasi MJKN terdapat estimasi waktu layanan."	
		PIC program antrian online dari BPJS (R7)	"Tentu saja. Contohnya yang dapat dilihat yaitu, dokter spesialis menjadi disiplin datang tepat waktu. Manajemen Klinik pun ikut disiplin dan mengambil langkah tegas untuk mendisiplinkan jadwal dokter-dokter nya, termasuk terkait dengan perizinan atau perubahan jadwal praktek harus termonitor dengan baik dan sesuai aturan yang berlaku, agar tidak merugikan peserta yang akan datang berkunjung. Selain itu, pemberi layanan faskes juga ikut menjadi disiplin dalam	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
		Direktur IMC (R8)	<p>hal pembuat surat kontrol, menyelesaikan inputan wajib agar seluruh rangkaian task id menjadi lengkap.”</p> <p>“Dari sisi klinik kedisiplinan dalam penerapan program MJKN ialah ada beberapa pasien yang masih terlambat datang pemeriksaan yang tidak sesuai dengan antrian yang dimiliki pasien tersebut.”</p>	
<b>b. Tingkat Kepuasan yang diperoleh</b>				
19	Komentar atau komplain yang masuk tentang penerapan program antrean online	Pelanggan pengguna antrean online MJKN di IMC (R1)	<p>“Menurut saya, saya merasa puas dengan adanya program antrean online MJKN ini karena sangat memudahkan proses pendaftaran dengan model yang lebih minimalis, namun dalam proses penggunaan program ini belum cukup untuk dikatakan puas, karena masih banyak masukan yang perlu dibenahi oleh BPJS Kesehatan dan Klinik sebagai penyedia layanan kesehatan. Termasuk untuk detail seperti wajib check-in, wajib datang tepat waktu, sering terjadi server error pada aplikasi MJKN, dan lain sebagainya.”</p>	Implementasi program antrean online melalui Mobile JKN telah efektif dalam mengurangi keluhan pasien terkait antrean, karena pasien dapat mendaftar dan mengambil nomor antrean tanpa harus datang langsung ke klinik. Selain itu, keluhan negatif pasien kini berkurang dan berubah menjadi saran positif untuk penyempurnaan program. Pengurangan complain menjadi signifikan baik secara langsung di klinik maupun melalui media sosial, dan adanya kemudahan mengambil nomor antrean juga menjadi faktor penting. Klinik



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
		Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	"Menurut saya, keluhan tentang antrean mulai berkurang karena saat ini pasien diarahkan untuk melakukan pendaftaran melalui MJKN, dimana proses pengambilan nomor antrian dapat dilakukan dimana saja tanpa harus ke Klinik terlebih dahulu untuk mengantri."	juga menyediakan saluran-saluran komprehensif untuk menyampaikan keluhan seperti web, call centre dan aplikasi mobile JKN, sehingga informasi keluhan bisa langsung ditangani tanpa perlu keluar dari klinik.
		Perawat pendamping poli (R3)	"Menurut saya, iya berkurang, karena pasien secara mandiri mendaftar secara online melalui MJKN."	
		Koodinator bidang IT (R5)	"Ya, dengan program antrean online keluhan negatif tentang antrean di Klinik menjadi berkurang dan berubah secara perlahan menjadi komentar yang positif dan ada pula masuk saran yang bersifat membangun untuk pengelolaan program antrean online yang lebih baik."	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	"Betul, selama diberlakukan program antean MJKN, complain pasien ke klinik baik secara langsung ataupun melalui sosial media menjadi berkurang."	
		PIC program antrean online dari BPJS (R7)	"Secara umum, sampai saat ini keluhan tentang antrean di FKRTL IMC mungkin sudah bisa dikatakan berkurang, karena terkadang bisa jadi keluhan masih ada yang masuk tetapi infonya hanya sampai di area klinik saja, tidak sampai ke kantor BPJS lagi karena di Klinik sendiri kami juga memberikan sarana kepada peserta untuk bisa menyampaikan pendapat atau	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
		Direktur IMC (R8)	<p>keluhan secara langsung melalui web, <i>call centre</i>, PIC BPJS, dan aplikasi <i>mobile JKN</i> yang telah ditetapkan.”</p> <p>“Keluhan dalam antrean di klinik berkurang karena dengan mudah mengambil antrean.”</p>	
20	Saran dan masukan dari pasien tentang program antrean online melalui MJKN	Pelanggan pengguna antrean online MJKN di IMC (R1)	<p>“Ya tentu saja, mulai dari IMC tempat saya berobat, menurut saya mereka tanggap dalam menerima masukan dari pasien-pasien tentang program antrean online ini, yang awalnya belum ada korner khusus untuk informasi tentang MJKN, bulan berikutnya saya datang IMC memberika fasilitas pojok MJKN di ruang tunggu dan Duta MJKN untuk penyedia informasi bagi seluruh pasien yang datang ke klinik. Masukan dari saya, semoga hal ini bisa dipertahankan oleh mereka. Dan untuk BPJS Kesehatan Kota Makassar, agar turut selalu mendampingi kami peserta BPJS dan Klinik dalam proses pemahaman program ini secara komprehensif.”</p>	Informan memberikan tanggapan positif terhadap responsivitas IMC dalam menerima masukan pasien dan pengembalian fasilitas informasi melalui pojok MJKN dan Duta JKN. Informan juga menekankan pentingnya mempertahankan fasilitas tersebut dan meminta BPJS Kesehatan Kota Makassar untuk lebih aktif dalam mendampingi peserta BPJS dan klinik dalam memberi pemahaman program secara menyeluruh.
		Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, kelompok yang mendapat dampak positif dalam penerapan antrean	Dalama implementasi program antrean online melalui Mobile



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
	mendapat dampak positif dalam penerapan program antrian online melalui MJKN di IMC		online : 1. Pasien/pengguna MJKN 2. Administrasi Perawat pendamping poli spesialis.”	JKN, beberapa komponen utama yang mendapat dampak positif mencakup pasien pengguna MJKN, administrasi, dan dukungan dari perawat pendamping serta dokter spesialis di poli rawat jalan. Klinik IMC sebagai FKRTL menerima manfaat dalam hal efisiensi pelayanan. Selain itu, koordinasi antara BPJS Kesehatan dan duta MJKN berperan penting dalam penyediaan layanan yang lebih baik. Semua ini menunjukkan bahwa kolaborasi antara klinik, perusahaan, serta institusi kesehatan sangat mendukung peningkatan layanan kesehatan berbasis antrian online.
		Perawat pendamping poli (R3)	“Menurut saya, yang mendapat dampak positif yaitu : 1. Pelayanan pendaftaran 2. Pelayanan poli rawat jalan spesialis 3. Pasien pengguna MJKN	
		Koodinator bidang IT (R5)	“Seluruh komponen yang terlibat baik BPJS Kesehatan sebagai fasilitator, Klinik IMC sebagai salah satu FKRTL yang melayani peserta BPJS dan seluruh pasien yang datang berkunjung dan milik IMC sebagai FKRTL tujuan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.”	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	1. “Dokter spesialis 2. Duta MJKN 3. Administrasi 4. Klinik dan perusahaan”	
		PIC program antrian online dari BPJS (R7)	“Pastinya faskes itu sendiri, berdampak untuk peserta yang utama dan kepada perusahaan karena terkait dengan kinerja untuk kerjasama yang baik.”	
		Direktur IMC (R8)	“Pihak klinik dan pasien yang memudahkan mengambil antrian.”	
		Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, yang saya ketahui wajib menyiapkan pamflet tentang informasi program antrian online melalui mobile	Beberapa aturan yang ditetapkan yaitu : 1. Pemberian informasi melalui



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
	penerapan program antrean online melalui MJKN di IMC		JKN di ruang tunggu klinik.”	
		Perawat pendamping poli (R3)	<p>“Menurut saya, yang saya ketahui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian jadwal kontrol yang telah ditetapkan pada saat kunjungan di Poli.</li> <li>2. Data pasien di aplikasi MJKN lengkap sehingga bisa langsung didafatr secara online khusus untuk pasien baru.”</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Penetapan dan kepatuhan jadwal kontrol selama kunjungan di poli.</li> <li>3. Pentingnya kelengkapan data pasien di aplikasi MJKN untuk setiap pasien baru yang datang berkunjung.</li> </ol>
		Koodinator bidang IT (R5)	Melakukan check-in kehadiran pasien minimal 30 menit sebelum waktu poli tujuan berakhir.	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Ketentuan check-in online yang memadai, termasuk batas waktu dan jarak check-in.</li> </ol>
		PIC BPJS dari IMC (R6)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “30 menit sebelum waktu berakhirnya jadwal poli tujuan, pasien sudah tidak dapat melakukan check-in di aplikasi MJKN.</li> <li>2. Dari jarak 1 KM dari klinik pasien sudah dapat melakukan check-in secara online melalui aplikasi MJKN.</li> <li>3. Antrean online dapat dilakukan dari rumah melalui aplikasi MJKN.”</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Kewajiban turin membuat surat kontrol kembali.</li> <li>6. Kepatuhan terhadap jadwal kedatangan dokter spesialis.</li> <li>7. Penetapan target klinik bahwa 80% pasien per bulan harus mencapai layanan MJKN.</li> </ol>
		PIC program antrean online dari BPJS (R7)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Harus rutin membuat surat kontrol kembali.</li> <li>2. Ketepatan jadwal datang dokter spesialis.”</li> </ol>	
		Direktur IMC (R8)	“Target yang diberikan oleh klinik yang harus dicapai melalui MJKN ialah 80% dari jumlah pasien per bulan.”	
		Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, pasien tidak harus antri di bagian pendaftaran karena	Dapat disimpulkan bahwa program ini memiliki banyak



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
	tersendiri dibandingkan sebelum adanya program antrean online		pasien hanya perlu mengambil antrean melalui MJKN sesuai jadwal dan dokter yang akan ditemui.”	manfaat signifikan dibandingkan dengan metode antrean manual. Adapun keunggulan yang didapatkan yaitu peningkatan efisiensi dalam pendaftaran dan waktu, pengurangan waktu tunggu bagi pasien, serta mengurangi penumpukan antrean di klinik yang menjadikan situasi lebih kondusif. Selain itu, program ini juga meningkatkan kompleksitas dan kesinambungan pelayanan serta memberikan kemudahan dan aksesibilitas yang lebih baik kepada pasien. Keseluruhan keunggulan ini menunjukkan bahwa implementasi program antrean online MJKN sangat berpotensi dalam meningkatkan manajemen layanan rawat jalan di Inggit Medical Centre.
		Perawat pendamping poli (R3)	“Menurut saya, pasien yang daftar antrean online MJKN tidak lagi harus antri di loket pendaftaran, saat pasien datang ke Klinik akan langsung dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital dan lanjut menunggu antrian di Poli tujuan.”	
		Koordinator admisi (R4)	“Iya keunggulannya pasien tidak menunggu lama saat melakukan kunjungan berobat.”	
		Koodinator bidang IT (R5)	“Ya, antrean online MJKN memiliki keunggulan tersendiri yaitu tidak terjadinya penumpukan antrean di Klinik utamanya bagian pendaftaran dalam proses pengambilan antrian secara manual.”	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	“Betul, setelah diberlakukan program antrean online MJKN, situasi antrean di Klinik sangat kondusif. Tidak terjadi penumpukan antrean pasien, serta berkurangnya komplain pasien tentang antrean poli rawat jalan.”	
		PIC program antrean online dari BPJS (R7)	“Tentu saja program ini memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			dengan pada saat masih antrian manual, karena program antrean online ini memiliki konsep yang kompleks agar seluruh proses pelayanan kesehatan mulai dari pasien mengambil nomor antrian sampai pasien kembali pulang kerumah.”	
		Direktur IMC (R8)	“Keunggulan program antrean online sebelum adanya program ini ialah salah satunya dapat memudahkan pasien dalam mengambil antrian.”	
24	Pemanfaatan program antrean online melalui MJKN di IMC menumbuhkan hubungan kondisi yang kondusif dalam realisasinya	Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, pemanfaatan program antrean MJKN menumbuhkan kondisi yang kondusif dalam realisasinya karena selalu terjalin komunikasi yang optimal tentang aplikasi MJKN.”	Implementasi program ini tidak hanya menciptakan lingkungan klinik yang lebih kondusif tetapi juga meningkatkan komunikasi efektif dan mengurangi masalah antrean sekaligus memperkuat hubungan dengan pasien.
		Perawat pendamping poli (R3)	“Menurut saya, iya kondusif karena berkurangnya antrean di loket pendaftaran.”	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	“Betul, setelah diberlakukan program antrean online MJKN, situasi antrean di Klinik sangat kondusif. Tidak terjadi penumpukan antrean pasien, serta berkurangnya komplain pasien tentang antrean poli rawat jalan.”	
		PIC program antrean online dari BPJS (R7)	“Pastinya, program ini menumbuhkan	



No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
			hubungan kondisi yang kondusif dalam realisasinya.”	
		Direktur IMC (R8)	“Iya, bisa dapat mempererat hubungan kita dengan pasien.”	
25	Aturan atau target yang ditetapkan IMC dalam penerapan program antrean online melalui MJKN	Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, target dari manajemen Klinik, terkait program antrean online MJKN, 50% pasien BPJS yang datang berkunjung wajib menggunakan program antrean online MJKN dalam pelayanan kesehatan di IMC.”	Target yang ditetapkan oleh manajemen klinik adalah 50% pasien BPJS yang datang berkunjung wajib menggunakan program antrean online MJKN. Aturan yang diberlakukan mencakup quality rate mencapai 80% dan penggunaan aplikasi MJKN.
		PIC BPJS dari IMC (R6)	“50% dari jumlah pasien dalam sehari yang menggunakan MJKN.”	
		PIC program antrean online dari BPJS (R7)	“Seperti yang sudah dijelaskan tadi aturan yang dimaksudkan yaitu berupa quality rate dan <i>mobile</i> JKN.”	
		Direktur IMC (R8)	“Ada, aturan dari BPJS harus mencapai quality rate 80%.”	

#### d. Intensitas yang akan dicapai

	ean n C	Koordinator unit farmasi dan terapi (R2)	“Menurut saya, program MJKN sangat membantu pasien dalam mengurangi daftar tunggu sehingga mereka bisa mengatur waktu kunjungan ke Klinik tanpa harus datang ke Klinik untuk bertanya atau sekedar mengambil nomor antrian.”	Penerapan program MJKN membantu mengurangi daftar tunggu pasien, sehingga mereka dapat mengatur waktu kunjungan lebih efektif tanpa harus datang langsung ke klinik. Program ini membuat proses
--	---------------	--	--	---

No.	Sasaran Informasi	Informan	Kutipan Wawancara	Kesimpulan
		Perawat pendamping poli (R3)	"Menurut saya, iya memudahkan, karena pasien secara mandiri mendaftar secara online, dengan ketentuan 10 hari sebelum jadwal kontrol poli."	registrasi pasien lebih tertib dan menghindari penumpukan antrean di ruang tunggu pendaftaran, membantu mengurangi diskriminasi dalam pelayanan dan menyediakan fasilitas pengaduan yang mudah diakses.
		Koodinator bidang IT (R5)	"Ya, semakin mudah dalam penerapan pelayanan rawat jalan."	
		PIC BPJS dari IMC (R6)	"Setuju, sejak diberlakukan program antrean online MJKN di Klinik, proses registrasi pasien menjadi lebih tertib dan tidak terjadi penumpukan antrean di Ruang tunggu pendaftaran."	
		PIC program antrean online dari BPJS (R7)	"Tentu saja, karena jika terjadi hal seperti diskriminasi pasien dalam hal pelayanan di faskes, pasien saat ini sudah memiliki fasilitas untuk menyampaikan keluhannya dengan mudah. Jadi, program ini memberikan kemudahan dalam proses antrean di FKRTL."	
		Direktur IMC (R8)	"Ya, sangat mempermudah pasien."	



### Lampiran 3. Surat izin pengambilan data awal



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITASHASANUDDIN  
FAKULTASKESEHATAN MASYARAKAT  
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,  
e-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: https://fkm.unhas.ac.id/

Nomor : 26070/UN4.14.1/PT.01.04/2023  
Perihal : Izin Pengambilan Data Awal

12 Oktober 2023

Yth. Inggit Medical Centre Makassar  
di-  
Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Studi Magister Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin bermaksud untuk melakukan Pengambilan Data Awal dalam rangka penyusunan Tesis. Untuk melaksanakan penelitian ini, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan izin kepada:

Nama : Niswaton Hasanah Sukardi  
Nomor Pokok : K052222005  
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Judul Penelitian : **Implementasi Mobile JKN Terhadap Program BPJS dan Layanan Antrian Online di Inggit Medical Centre**

Mahasiswa tersebut di atas mohon diberikan arahan dalam pengumpulan data awal terkait guna penyusunan Tesis. Adapun data yang dibutuhkan berkaitan dengan :

1. Data Quality Rate Inggit Medical Centre
2. Wawancara Implementasi Program Layanan Antrian Online di Inggit Medical Centre

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi data yang dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kemahasiswaan



Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes.  
NIP.197604072005011004

Tembusan Kepada Yth.:

1. Dekan FKM-UNHAS
2. Ketua Program Studi AKK FKM-UNHAS
3. Peringgal



TE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."  
Pernyataan ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR.



## Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari Kampus



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITASHASANUDDIN  
FAKULTASKESSEHATAN MASYARAKAT  
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,  
e-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: https://fkm.unhas.ac.id/

Nomor : 1345/UN4.14.1/PT.01.04/2024  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

31 Mei 2024

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Cq. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan  
Provinsi Sulawesi Selatan  
di- Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, yang tersebut di bawah ini:

Nama : Niswaton Hasanah Sukardi  
Nomor Pokok : K052222005  
Program Studi : S2 Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penulisan tesis dengan judul "Implementasi Pemanfaatan Program Antrean Online Mobile JKN dalam Manajemen Layanan Rawat Jalan di Inggit Medical Centre" yang dibimbing oleh:

Pembimbing Utama : Prof. Dr. Darmawansyah, SE, MS  
Pembimbing Pendamping : Dr. Muhammad Yusran Amir, SKM., MPH.  
Lokasi Penelitian : Klinik Inggit Medical Centre Makassar  
Waktu Penelitian : Mei - Juni 2024

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi izin kepada yang bersangkutan.

Atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan



Dr. Wahiduddin, SKM., M.Kes.  
NIP.197604072005011004

Tembusan Kepada Yth.:

1. Dekan FKM-UNHAS
2. Ketua Program Studi AKK FKM-UNHAS
3. Peringgal



Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."  
Maka ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSN.



## Lampiran 5. Surat persetujuan etik



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
Jln.Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,  
E-mail : [fkunhas@gmail.com](mailto:fkunhas@gmail.com) website: <https://fkunhas.ac.id/>

### REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 404/UN4.14.1/TP.01.02/2024

Tanggal: 12 Februari 2024

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No. Protokol	31124012047	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	<b>Niswatun Hasanah Sukardi</b>	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	<b>Implementasi Pemanfaatan Program Antrean Online Melalui Mobile JKN Dalam Manajemen Layanan Rawat Jalan Di Inggit Medical Centre</b>		
No.Versi Protokol	1	Tanggal Versi	31 Januari 2024
No.Versi PSP	1	Tanggal Versi	31 Januari 2024
Tempat Penelitian	<b>Klinik Inggit Medical Centre</b>		
Judul Review	<input type="checkbox"/> Exempted <input checked="" type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku <b>12 Februari 2024 Sampai 12 Februari 2025</b>	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan	Tanggal 12 Februari 2024
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes	Tanda tangan	Tanggal 12 Februari 2024

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Laporan SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan



**Lampiran 6.** Surat izin penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

---

Nomor	: <b>14203/S.01/PTSP/2024</b>	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Pimpinan Klinik Inggit Medical Center Makassar
Perihal	: <b><u>Izin penelitian</u></b>	

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan Fak. Ilmu Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 1345/UN4.14.1/PT.01.04/2024 tanggal 31 Mei 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: <b>NISWATUN HASANAH SUKARDI</b>
Nomor Pokok	: K052222005
Program Studi	: <b>Administasi dan Kebijakan Kesehatan</b>
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S2)
Alamat	: <b>Jl. P. Kemerdekaan Km.. 10 Makassar</b>

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun Tesis, dengan judul :

**" IMPLEMENTASI PEMANFAATAN ANTREAN ONLINE MELALUI MOBILE JKN DALAM MANAJEMEN LAYANAN RAWAT JALAN DI INGGIT MEDICAL CENTRE "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **03 Juni s/d 06 Juli 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 03 Juni 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. Ilmu Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



## Lampiran 7. Surat Izin Penelitian Inggit Medical Centre



### SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 002/A/IMC-04/VI/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Iin Fadhilah Utami Tammasse, MARS.,M.Sc.  
Jabatan : Direktur Klinik Inggit Medical Centre

Dengan ini memberi izin kepada saudara(i) :

Nama : Niswaton Hasanah Sukardi  
Nomor Pokok : K052222005  
Program Studi : Administrasi Kebijakan dan Kesehatan  
Judul Tesis : "IMPLEMENTASI PEMANFAATAN ANTREAN ONLINE MELALUI MOBILE JKN DALAM MANAJEMEN LAYANAN RAWAT JALAN DI INGGIT MEDICAL CENTRE"

Untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Tesis mulai tanggal 03 Juni s/d 06 Juli 2024 dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Selama kegiatan penelitian saudara(i) diharuskan berpakaian rapih, sopan, dan santun serta menggunakan tanda pengenal dan APD;
2. Tidak diperbolehkan menggunakan fasilitas klinik tanpa izin dengan petugas yang terkait;
3. Menyimpan 1 (satu) copyan tesis pada pihak Manajemen Klinik Inggit Medical Centre.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 03 Juni 2024

Direktur Klinik Inggit Medical Centre,

dr. Iin Fadhilah Utami Tammasse, MARS.,M.Sc.

NIK. 2202108041995001

Tembusan:

1. Admin
2. Asisip



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

Centre BTP Blok G No 15-16  
0822 2333 1935  
gmail.com

## Lampiran 8. Surat Keterangan Penelitian di BPJS Kesehatan Kota Makassar



**BPJS Kesehatan**  
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aldy Lazuardy Ananda  
Pangkat/Gol : Asisten Manager  
Jabatan : Kepala Bagian SDM, Umum dan Komunikasi

Dengan ini menerangkan :

Nama : Niswaton Hasanah Sukardi  
NIM : K052222005  
Asal Institusi : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin  
Judul : Implementasi Mobile JKN Terhadap Program BPJS dan Layanan Antrian Online di Inggit Medical Centre

Benar ybs telah melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar pada November s.d Januari 2024.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 14 Juni 2024



Aldy Lazuardy Ananda

ALM/CH 02/03

Kantor Cabang Makassar

Jalan Arani No.78

bpjs-kesehatan.go.id

Kode Pos 1315

Jakarta



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian





Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



## Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup



### RIWAYAT HIDUP

#### A. Data Pribadi

1	Nama Lengkap	Niswatun Hasanah Sukardi
2	Agama	Islam
3	Jenis Kelamin	Perempuan
4	Tempat dan Tanggal Lahir	Ujung Pandang, 19-09-1996
5	Alamat	BTP Blok M1, Tamalanrea Mas Makassar
6	Email	ninishasanahsukardi@gmail.com
7	No.Telepon/WA	081245173287

#### B. Riwayat Pendidikan

Tahun	Tingkat Pendidikan	Institusi	Fakultas / Jurusan
2003-2008	SD	SD. Inpres Tamalanrea I, Makassar	-
2008-2011	SLTP/SMP	SMP Negeri 12, Makassar	-
2011-2014	SLTA/SMA	SMA Negeri 17, Makassar	Jurusan IPA
2014-2018	Sarjana (S1)	Universitas Muslim Indonesia, Makassar	Fakultas Kedokteran
2018-2020	Profesi	Universitas Muslim Indonesia, Makassar	Profesi Dokter
	Magister (S2)	Universitas Hasanuddin	Fakultas Kesehatan Masyarakat, Magister Administrasi Kebijakan Kesehatan



**C. Riwayat Penelitian**

Judul Penelitian	Tahun Penelitian
Pengaruh Minyak Zaitun ( <i>Extra Virgin Olive Oil</i> ) dan Minyak Ikan ( <i>Omega-3</i> ) Terhadap Kadar Trigliserida Dan Kolesterol Total Darah Pada Tikus Putih Galur Wistar ( <i>Rattus Norvegicus</i> ) Hiperglikemik	2017
Implementasi Pemanfaatan Program Antrean Online Melalui Mobile JKN Dalam Manajemen Layanan Rawat Jalan Di Inggit Medical Centre	2023

