

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini menyebabkan terjadinya transformasi digital yang masif di berbagai bidang kehidupan. Salah satu yang mengalami perkembangan pesat adalah bidang Kesehatan. Teknologi informasi yang merupakan hasil revolusi industri 4.0 telah banyak dimanfaatkan untuk mendukung pelayanan kesehatan melalui digitalisasi dan interkoneksi proses, layanan, dan manusia yang dinamakan pelayanan kesehatan 4.0 (H4.0). Teknologi H4.0 diperkirakan mampu mempengaruhi kemampuan adaptif bidang pelayanan kesehatan yang umumnya memiliki ketidakpastian, keragaman, dan kedinamisan (Marques da Rosa et al., 2021). Di era keterbukaan saat ini, masyarakat lebih sadar akan kebutuhan mereka, termasuk kebutuhan akan layanan kesehatan. Transformasi digital yang memunculkan teknologi baru membuat pelayanan kesehatan menjadi lebih aman dan berkualitas tinggi (Kraus, Schiavone, et al., 2021). Salah satu perkembangan besar dalam pelayanan kesehatan selama 45 tahun terakhir adalah teknologi Telemedicine (Marques and Ferreira, 2020). Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) mencatat penggunaan aplikasi telekonferensi naik pesat hingga 443 persen sejak pandemi Covid-19. Salah satunya penggunaan media telemedicine. Dengan pertumbuhan pengguna internet yang *eksponensial*, ketersediaan dan/ atau *aksesibilitas* layanan telemedis yang ada kini semakin meningkat. Pada tahun 2018, pasar telemedis global bernilai USD 38.046 juta dan diperkirakan akan meningkat menjadi USD 103.897 juta pada tahun 2024 (Bhaskar et al., 2020).

Telemedicine adalah pelayanan kesehatan jarak jauh yang dilakukan oleh profesional kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, dan ini juga diharapkan meliputi pertukaran informasi untuk diagnosis pengobatan pencegahan penyakit cedera dan penelitian juga

evaluasi tentang pendidikan ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan, lahirnya Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan, dilatarbelakangi dengan berbagai dasar pertimbangan. Pertama, bahwa dalam rangka mendekatkan pelayanan kesehatan spesialisik dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan terutama daerah terpencil, dilakukan berbagai upaya salah satunya melalui penggunaan teknologi informasi bidang kesehatan berupa pelayanan konsultasi antar fasilitas pelayanan kesehatan melalui telemedicine. Kedua, bahwa untuk mewujudkan pelayanan telemedicine yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien, diperlukan pengaturan secara khusus mengenai pelayanan telemedicine antarfasilitas pelayanan kesehatan. Ketiga, bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, serta untuk melaksanakan ketentuan Pasal 19 Ayat (2) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 90 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kawasan Terpencil dan Sangat Terpencil, perlu menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar-Fasilitas Pelayanan Kesehatan, dengan dasar hukum Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2015 tentang Kementerian Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 59); Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 90 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kawasan Terpencil dan Sangat Terpencil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 16).

Berdasarkan data BPS, hanya 4,89% penduduk di dalam negeri yang pernah memanfaatkan Telemedicine. Sementara, 95,11% penduduk tanah air belum pernah menggunakan layanan kesehatan tersebut.

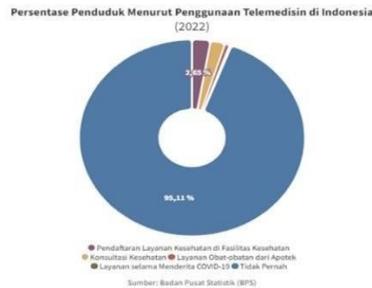


Diagram 1. 1 Diagram Presentase Pengguna Telemedicine di Indonesia

Telemedicine memiliki potensi besar dalam mewujudkan cakupan layanan kesehatan jarak jauh yang lebih luas. Kendati, Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, masih sedikit penduduk Indonesia yang pernah menggunakan layanan tersebut. Berdasarkan data BPS, hanya 4,89% penduduk di dalam negeri yang pernah memanfaatkan telemedicine. Sementara, 95,11% penduduk tanah air belum pernah menggunakan layanan kesehatan tersebut. Melihat lebih rinci, 2,65% penduduk Indonesia menggunakan telemedicine untuk pendaftaran layanan kesehatan di fasilitas kesehatan. Lalu, 2,13% penduduk menggunakan telemedicine untuk konsultasi kesehatan. Persentase penduduk Indonesia yang memanfaatkannya untuk mendapatkan layanan obat-obatan dari apotek sebesar 0,69%. Sedangkan, hanya 0,26% penduduk menggunakan layanan tersebut selama menderita Covid-19. Adapun, 56,25% warga tidak memanfaatkan telemedisin lantaran lebih memilih pelayanan kesehatan secara langsung atau konvensional. Sebanyak 22,57% penduduk merasa tidak memerlukannya. Sedangkan, 20,94% penduduk tidak mengetahui telemedicine.

Sebagaimana yang tertera di dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengatakan bahwa adanya jaminan sosial yang diwajibkan bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan suatu badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan program jaminan kesehatan. Penyelenggaraan jaminan kesehatan merupakan perwujudan dari perlindungan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia oleh pemerintah agar terjamin dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat (Wulanadary, Sudarman and Ikhsan, 2019).

Program terbaru Jaminan Kesehatan Nasional memfasilitasi kesehatan di Indonesia, JKN bertujuan untuk memberikan fasilitas Kesehatan tingkat pertama sebesar 98%, yaitu suatu jaminan berupa perlindungan Kesehatan kepada pesertanya (Annur, 2023) hampir tembus 250 juta peserta per Januari 2023. Jika peserta 250 juta jiwa di bandingkan usia diatas 15 tahun sampai dengan 60 lebih tahun di Indonesia 208.544.086 jiwa tidak termasuk usia kurang dari 15 tahun (BPS, 2023) menunjukkan selisih 41.455.914 jiwa atau (-) 16,58% dari data kepesertaan, sedangkan di Indonesia jumlah penduduk 278.752.361 jiwa per April 2022 (Isabela,2022) angka tertinggal sebesar 1,12% yang tidak ditembus oleh JKN atau program JKN belum merata dan belum dapat di akses oleh seluruh masyarakat yang tidak menjadi peserta sebesar 28.752.361 jiwa pertahun 2022 (Yuliasuti and Jawahir, 2023).

Berdasarkan data yang diperoleh dari badan statistika Jawa Tengah tahun 2022 Jumlah *Coverage* JKN sebanyak 28.948.767 jiwa. Dari 34 kabupaten 6 kota, kabupaten Sukoharjo merupakan pengguna aplikasi JKN Mobile paling tinggi sebanyak 86.868 jiwa (BPJS Kesehatan, 2021). Data dari kantor BPJS Kesehatan Cabang wilayah Surakarta tahun 2022 dapat dilihat pada diagram dibawah ini



Sumber : Data Sekunder Kantor Cabang BPJS Surakarta 2022.

Diagram 1. 2 Jumlah Pengguna Aplikasi Mobile JKN

Dapat dikatakan bahwa dari beberapa kota tersebut meliputi kota surakarta pengguna aplikasi Mobile JKN sebanyak 72.613 jiwa, karanganyar sebanyak 64.468 jiwa, sukoharjo dengan jumlah pengguna sebanyak 86.868, sragen sebanyak 73.582 dan wonogiri sebanyak 63.391, kabupaten Sukoharjo merupakan pengguna aplikasi Mobile JKN paling tinggi yaitu 86.868 jiwa (BPJS Surakarta, 2022).

Pelayanan kesehatan yang mudah diakses, cepat, aman, rahasia, terpadu, efektif dan efisien merupakan tuntutan kualitas pelayanan publik, khususnya bidang kesehatan di Era Disrupsi (Rahardjo and Wardani, 2021). Oleh sebab itu, aplikasi telemedicine yang dimiliki BPJS adalah aplikasi mobile JKN. Saat ini penggunaan aplikasi mobile JKN dinilai bermanfaat untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan BPJS tanpa perlu datang ke kantor (Nurhayati, 2022). Aplikasi mobile JKN adalah bentuk transformasi digital dari model bisnis BPJS kesehatan yang semula dijadikan sebagai bentuk kegiatan kepengurusan cabang atau institusi kesehatan, menjadi bentuk yang dapat dimanfaatkan untuk memudahkan peserta kapanpun dan dimanapun, tanpa adanya terkendala secara langsung oleh waktu. Kesehatan yang berbasis pada *egovernment* adalah salah satu bentuk inovasi pemerintah dalam hal ini BPJS Kesehatan dengan melalui mobile JKN. Tujuan aplikasi ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan. Aplikasi mobile JKN ini diciptaka

Dengan segala bentuk kemudahannya, agar pada nantinya mudah diterapkandalam masyarakat. Selain itu juga, aplikasi mobile JKN ini harus dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat, dikarenakan hal ini harus sesuaipada teori, dimensi, dan mutu layanan kesehatan, di mana pelayanan kesehatan harus dapat dicapai oleh semua masyarakat, tidak terhalang dengan keadaan geografis, dan sosial-ekonomi. Oleh karena itu, aplikasi mobile JKN menjadi salah satu terobosan terbaru dari BPJS Kesehatan, karena aplikasi ini dapat mempermudah akses masyarakat (Putra *et al.*, 2021). Aplikasi ini dinilai dapat membantu masyarakat khususnya dalam layanan JKN. Misal untuk melakukan konsultasi dokter, pembayaran premi, mengecek ketersediaan tempat tidur di rumah sakit, mengecek riwayat penyakit, dan layanan untuk pindah faskes (Nurhayati, 2022).

Dari penjelasan diatas terdapat kesenjangan dari penelitian terdahulu dimana terdapat hasil yang berbeda-beda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Aditia Khafliyani, F. (2023) menyatakan bahwa kinerja yang diberikan pada aplikasi mobile JKN di BPJS Kabupaten Wonogiri secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan kinerja sistem pendaftaran online pada aplikasi mobile JKN. Penelitian yang sejenis juga dilakukan oleh Firmana, I. C. et al. (2023) yang memperoleh hasil para pengguna aplikasi JKN Mobile ini tidak semuanya merasa puas dikarena terdapat beberapa factor yaitu dalam hal menu dan fitur yang kurang berfungsi dengan baik dan mengenai penyelesaian masalah atau kendala yang dihadapi pengguna dalam hal ini petugas kurang merespon kendala dari penggunanya. Adapun hasil penelitian RINJANI, R., & Sari, N. (2022) menunjukkan bahwa Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi mobile JKN yang dilakukan oleh BPJS kesehatan cabang subulussalam melalui sosialisasi penerapan sudah baik namun ada beberapa faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan aplikasi mobile JKN.

Dan dalam menggunakan aplikasi tersebut masyarakat belum sepenuhnya mengetahui sehingga dalam penerapan aplikasi mobile JKN belum lah sepenuh efektif dan efisien. Penerapan aplikasi mobile JKN terhadap masyarakat/peserta di BPJS Kesehatan Kota Subulussalam belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Selanjutnya hasil penelitian Wulandari, A., & Sudarman, I. (2019) menunjukkan bahwa pelayanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi sudah efektif jika dilihat dari waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan, kecermatan dalam pemberian layanan dan gaya pemberian layanan yang tidak diskriminatif karena sudah tersistem dengan aplikasi mobile JKN. Penelitian Yuliasuti, H., & Jawahir, M. (2023) Aplikasi layanan kesehatan masyarakat berbasis digital JKN Mobile memuaskan pengguna layanan Kesehatan sehingga telah meningkatkan penggunaan JKN Mobile dalam kategori sangat baik.

Alasan peneliti mengambil Desa Sanggrahan untuk dijadikan tempat penelitian yaitu berdasarkan hasil studi pendahuluan Desa Sanggrahan merupakan salah satu Desa yang terletak di Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo. Dengan jarak kurang lebih 5 km dari pusat pemerintahan Kabupaten Sukoharjo. Serta berdasarkan data dari kantor BPJS kesehatan Cabang wilayah Surakarta tahun 2022, Kabupaten Sukoharjo merupakan pengguna aplikasi mobile JKN paling tinggi yaitu 86.868 jiwa. Kemudian berdasarkan hasil observasi dan wawancara sebanyak 15 orang yang sudah dilakukan dengan Masyarakat di Desa Sanggrahan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN terdapat beberapa masalah dan keluhan pengguna yang ada diantaranya: Pengguna merasa sulit dan bingung pada saat melakukan registrasi, peserta mengeluhkan lamanya kode OTP yang dikirimkan melalui SMS pada saat melakukan proses pendaftaran. Kemudian pengguna mengeluhkan pada saat registrasi diminta untuk harus mendaftarkan nomor rekening padahal pengguna tidak mempunyai nomor rekening, sehingga pengguna tersebut memakai nomor rekening kerabatnya agar bisa melanjutkan proses registrasi.

Lalu aplikasi terkadang tidak dapat digunakan jika tidak langsung di update pada saat itu juga, setiap membuka aplikasi tersebut selalu meminta update versi terbaru, setelah selesai diupdate tetap tidak bisa login, dengan keterangan belum bisa melakukan transaksi. Pengguna mencoba melakukan reset password berkali-kali dengan tujuan supaya dapat login ke dalam aplikasi tersebut, tetapi tetap tidak bisa dilanjutkan. Lalu pengguna aplikasi mobile JKN mempunyai kendala dalam mengisi biodata diri pada aplikasi tersebut dengan keterangan tidak dapat dilanjutkan dan coba ulangi beberapa saat lagi, pelayanan di kantor BPJS, namun bila dilakukan secara aplikasi mobile JKN maka akan lebih cepat pelayanannya. Dan pengguna menganggap aplikasi mobile JKN tergolong sulit bagi pengguna yang sudah berusia 40 tahun ke atas dan lebih rumit apabila terjadi salah input data seperti merubah data peserta maupun lupa password. Lalu pengguna merasa kurang puas terhadap bentuk dan layanan aplikasi Mobile JKN yang terkadang sering terjadi error maupun proses loading melambat, Dengan adanya masalah tersebut pengguna sering mengeluh karna pekerjaan yang tadinya bisa diselesaikan dengan cepat namun pekerjaannya menjadi tertunda dan tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Kepuasan pengguna merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pengguna dapat terpenuhi. Pada suatu pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila layanan tersebut bisa memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan, tanggapan pengguna atas kemampuan sistem aplikasi untuk memenuhi kebutuhan yang dapat memuaskan pengguna. Sedangkan Pengukuran tingkat kepuasan pengguna adalah faktor paling penting dalam mengembangkan suatu sistem aplikasi agar dalam penyediaan pelayanan menjadi lebih baik. Selain itu terdapat indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019:92) adalah : Pertama, Kesesuaian harapan yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.

Kedua, minat berkunjung kembali yaitu kepuasan pelanggan diukur

dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan. Ketiga, Kesiapan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

Selain itu terdapat lima dimensi pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi yaitu sebagai berikut: Isi (*Content*), dimensi ini ditinjau melalui isi dari sistem berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna serta informasi yang diperoleh dari sistem. Selain itu, dimensi ini mengukur hasil informasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Lalu Akurasi (*Accuracy*), dimensi ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan keakuratan data saat di input ke dalam sistem kemudian diolah menjadi sebuah informasi. Pengukuran ini dilihat dari seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah saat mengolah data dari pengguna. Selanjutnya Format (*format*), dimensi ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan tampilan atau estetika dari antarmuka sistem, menariknya format informasi yang dihasilkan sistem, serta bagaimana tampilan sistem apakah dapat memudahkan pengguna saat mengaksesnya. Kemudian Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), dimensi ini mengukur pengguna berdasarkan kemudahan pengguna dalam mengakses atau menggunakan sistem saat proses-proses seperti memasukan dan mengolah data atau mencari informasi yang dibutuhkan. Dan yang terakhir ada Ketepatan Waktu (*Timeliness*), dimensi ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan ketepatan waktu dalam menyediakan data atau informasi yang dibutuhkan pengguna. Sistem yang tepat waktu dikategorikan sebagai sistem real-time, yaitu saat permintaan atau input yang oleh pengguna akan langsung diproses dan akan menampilkan output secara cepat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP IMPLEMENTASI APLIKASI LAYANAN KESEHATAN TEKNOLOGI TELEMEDICINE (MOBILE JKN) DI DESA SANGGRAHAN**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Bagaimana Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi aplikasi layanan kesehatan teknologi Telemedicine (Mobile JKN) di Desa Sanggrahan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dibedakan menjadi 2 tujuan yaitu, tujuan umum dan tujuan khusus:

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi aplikasi layanan kesehatan teknologi Telemedicine (Mobile JKN) di Desa Sanggrahan.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk mencari:

- a. Untuk mengetahui presentase puas dan tidak puasnya masyarakat terhadap implementasi aplikasi layanan kesehatan teknologi telemedicine (Mobile JKN) di Desa Sanggrahan.
- b. Untuk mengetahui presentase baik dan tidaknya implementasi aplikasi layanan kesehatan teknologi Telemedicine (Mobile JKN) di Desa Sanggrahan.
- c. Untuk mengetahui adakah hubungan kepuasan masyarakat terhadap implementasi aplikasi layanan kesehatan teknologi telemedicine (Mobile JKN) di Desa Sanggrahan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam melaksanakan penelitian ini yaitu :

a. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti sebagai cara mempraktekkan dan memanfaatkan ilmu yang sudah di dapatkan semasa kuliah dengan cara melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan pendidikan serta memberikan pengetahuan kepada peneliti mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di bidang layanan kesehatan online.

b. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan masukan yang positif dan membangun bagi masyarakat untuk memudahkan kegiatannya salah satunya di bidang kesehatan.

c. Bagi Universitas

Untuk menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa program studi Administrasi Rumah Sakit pada khususnya dan mahasiswa Universitas ‘Aisyiyah Surakarta pada umumnya sehingga dapat dijadikan referensi bagi penelitian sejenis.

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelusuran kepustakaan, penulis menemukan beberapa penelitian sejenis yang pernah dilakukan yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat diantaranya adalah :

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Penulis dan Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Kurniawan, F. et al. (2022)	Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Efektifitas Pelaksanaan Telemedicine	Persamaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan layanan kesehatan teknologi yaitu telemedicine	Perbedaan dalam penelitian sebelumnya dan yang akan di teliti adalah dalam penelitian sebelumnya bertujuan untuk mengetahui efektif tidak jika menggunakan telemedicine sedangkan penelitian yang akan diteliti bertujuan untuk melihat kepuasan pasien dalam menggunakan telemedicine

2.	Aditia Khafliyani, F. (2023).	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Sistem Pendaftaran Online Aplikasi Mobile JKN Di	Persamaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan aplikasi Mobile JKN	Perbedaan dalam penelitian sebelumnya dan yang akan di teliti adalah dalam penelitian sebelumnya bertujuan untuk
----	-------------------------------------	---	--	--

		Kantor BPJS Wonogiri		menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pemanfaatan sistem pendaftaran online aplikasi mobile jkn di kantor BPJS wonogiri, sedangkan penelitian yang akan diteliti bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi aplikasi layanan kesehatan teknologi telemedicine (Mobile JKN) di Desa Grogol
3.	Saryoko, A. S., Hendri, H.	Tingkat Kepuasan	Persamaan dalam	Perbedaan dalam

	H., & Sukmana, S. H. (2019, March).	Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN	penelitian ini yaitu ingin mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN	penelitian sebelumnya dan yang akan di teliti adalah dalam penelitian sebelumnya menggunakan metode kualitatif, sedangkan penelitian yang akan diteliti menggunakan metode kuantitatif
--	-------------------------------------	--	---	--

4.	Komala, R., & Firdaus, A. (2020).	Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	Persamaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan responden penelitian yang sama	Perbedaan dalam penelitian sebelumnya dan yang akan di teliti adalah dalam penelitian sebelumnya menggunakan metode regresi linier berganda. Sedangkan penelitian yang
----	---	--	--	--

				akan diteliti menggunakan metode <i>purposive sampling</i> .
5.	Nurhayati, A. (2022)	Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Pada Masyarakat Di Kelurahan Sanggrahan	Persamaan dalam penelitian ini yaitu tempat penelitian yang sama	Perbedaan dalam penelitian sebelumnya dan yang akan di teliti adalah dalam penelitian sebelumnya bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat Desa Sanggrahan mengenai penggunaan aplikasi mobile JKN. Serta memberikan pemahaman mengenai fitur-fitur yang

				<p>terdapat pada aplikasi mobile JKN.</p> <p>Sedangkan penelitian yang akan diteliti bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN</p>
--	--	--	--	---