

## ***Pelaksanaan Layanan Administrasi Dari Whatsapp (Pandawa) Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Bpjs Kc Depok***

**Ridhatul Aulia Putri<sup>1</sup>, Rizma Adlia Syakurah<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

E-mail: [rizma.syakurah@gmail.com](mailto:rizma.syakurah@gmail.com)

### **Abstract**

*The COVID-19 pandemic has curtailed social activities in the community. The National Health Insurance implements a digital service called the Implementation of Administrative Services from Whatsapp to make it easier for JKN-KIS participants to obtain services (PANDAWA). The goal of this study is to describe the use of Whatsapp administrative services (PANDAWA) during the COVID-19 pandemic. From July 1 to 30, 2021, the Depok Branch of the National Health Insurance Office conducted this qualitative descriptive research using a case study approach. The object observed during the COVID-19 pandemic was the Implementation of Administrative Services from Whatsapp (PANDAWA) using a system approach, namely input, process, and output. The information was then analyzed descriptively. The most PANDAWA service visits were 2767 in June 2021, with a load per PANDWA officer of 1378 transactions per month; the least were 219 in August 2020, with a load per Pandawa officer of 153 transactions. PANDAWA National Health Insurance is the best innovation in providing non-face-to-face services for National Health Insurance-Indonesian Health Card (JKN-KIS) membership program participants, which are typically obtained at branch offices and can be accessed via Whatsapp. This innovation reduces visits to the BPJS Health Office, simplifies the administrative process, and can be completed from anywhere.*

**Keywords:** Covid-19, National Health Insurance, Pandawa

### **Abstrak**

Situasi pandemi COVID-19 telah membatasi aktivitas sosial masyarakat. BPJS Kesehatan menerapkan layanan digital yaitu Implementasi Layanan Administrasi dari Whatsapp (PANDAWA) untuk memudahkan peserta JKN-KIS mendapatkan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi layanan administrasi dari Whatsapp (PANDAWA) selama pandemi COVID-19. Penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus ini yang dilaksanakan pada tanggal 1-30 Juli 2021 di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Depok. Obyek yang diamati adalah Implementasi Layanan Administrasi dari Whatsapp (PANDAWA) di masa pandemi COVID-19 dengan menggunakan pendekatan sistem yaitu input, proses, dan output. Data kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan jumlah kunjungan layanan PANDAWA tertinggi pada Juni 2021 sebanyak 2767 transaksi dengan beban per petugas PANDWA sebanyak 1378 transaksi per bulan, terendah pada Agustus 2020 sebanyak 219 transaksi dengan beban per-petugas Pandawa sebanyak 153 transaksi. Dapat disimpulkan bahwa PANDAWA BPJS Kesehatan merupakan inovasi terbaik dalam memberikan pelayanan non tatap muka bagi peserta program kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), yang biasanya diperoleh di kantor cabang dan dapat diakses melalui Whatsapp. Diharapkan melalui inovasi tersebut maka akan menekan jumlah kunjungan ke Kantor BPJS Kesehatan, mempermudah proses administrasi, dan dapat dilakukan dimana saja.

**Keywords:** BPJS Kesehatan, Covid-19, Pandawa

Naskah masuk: 16 September 2022, Naskah direvisi: 14 November 2022, Naskah diterima: 09 Maret 2023

Naskah diterbitkan secara online: 30 April 2023

©2022/Penulis. Artikel ini merupakan artikel dengan akses terbuka di bawah lisensi CC BY-SA

(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>)

## 1. Pendahuluan

*World Health Organization* (WHO) telah menyatakan Infeksi Novel Coronavirus (Infeksi 2019-nCoV) sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang Meresahkan Dunia (KKMMD) atau *Public Health Emergency of International Concern* (PHEIC). Meluasnya penyebaran COVID-19 ke berbagai negara berkaitan mobilitas penduduk termasuk risiko penyebaran ke Indonesia, sehingga perlu dilakukan upaya penanggulangan terhadap penyakit tersebut (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Upaya pemerintah dalam melakukan penanggulangan dan pencegahan penyebaran COVID-19 yaitu dengan menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Aktivitas tersebut meliputi pembatasan pergerakan orang dan/atau barang dalam satu provinsi atau kabupaten/kota suatu wilayah yang diduga terinfeksi COVID-19 untuk mencegah penyebaran COVID-19. Pembatasan kegiatan seperti pembatasan aktivitas sekolah, perkantoran atau tempat kerja, kegiatan keagamaan, dan kegiatan di tempat atau fasilitas umum (Pemerintah Republik Indonesia, 2020).

Dalam menghadapi kondisi pandemi COVID-19, Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS Kesehatan) berusaha untuk tetap memberikan kemudahan pelayanan bagi peserta yang ingin melakukan pengurusan administrasi kepesertaannya, dengan memanfaatkan teknologi digital peserta cukup dengan menggunakan gawai pribadi mereka. BPJS Kesehatan telah mengeluarkan aplikasi digital dan kanal layanan secara *online* sehingga peserta cukup mengaksesnya di rumah saja, mulai dari aplikasi *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN)*, *Chat Asistant JKN (CHIKA)*, *BPJS Kesehatan Care Center 1500 400*, dan *Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp (PANDAWA)* (BPJS Kesehatan, 2021).

Sampai dengan Mei 2021, jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) telah mencapai 223,9 juta jiwa atau sekitar 82% dari total jumlah penduduk Indonesia. BPJS tengah berupaya untuk mencapai target *Universal Health Coverage* (UHC) yang ditetapkan

Rancangan Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJMN) yakni 98% dari jumlah penduduk Indonesia. Jumlah peserta BPJS Kesehatan terus meningkat, jauh lebih cepat dibandingkan negara lain yang menjalankan program jaminan kesehatan serupa seperti Belgia, Austria, Jerman, Jepang, Korea Selatan dan sebagainya (Humas BPJS Kesehatan RI, 2021a).

Jumlah peserta JKN-KIS di Provinsi Jawa Barat Tahun 2020 sebanyak 39,2 juta jiwa penduduk dengan persentase sebesar 85,02% dari jumlah total penduduk. Distribusi peserta JKN-KIS berdasarkan segmen Penerima Bantuan Iuran (PBI APBN) sebanyak 16.773.465 jiwa, segmen Pekerja Penerima Upah (PPU) sebanyak 10.686.336 jiwa, segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) atau mandiri sebanyak 6.515.871 jiwa, segmen PBI APBD sebanyak 4.430.702 jiwa, dan segmen peserta bukan pekerja (BP) 779.712 jiwa. Di Kota Depok capaian peserta JKN-KIS sebanyak 1,6 juta penduduk dengan persentase 84,86% jumlah total penduduk. Melihat data tersebut capaian kepesertaan JKN-KIS untuk Provinsi Jawa Barat dan Kota Depok masih belum mencapai target dari *Universal Health Coverage* (UHC) yaitu 95% (Fachrurrazi, 2020). Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi melalui aplikasi *WhatsApp* dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan akses layanan kesehatan peserta JKN-KIS terutama di masa Pandemi COVID-19.

## 2. Metode

Sebuah desain kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus digunakan dalam artikel ini. Kegiatan ini dilaksanakan pada 1 Juli – 30 Juli 2021 di Bidang Kepesertaan Dan Pelayanan Peserta (KPP) BPJS Kesehatan Kantor Cabang Depok. Objek yang diamati adalah pelayanan administrasi melalui aplikasi *Whatsapp (PANDAWA)* selama pandemi COVID-19 di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Depok berdasarkan pendekatan sistem yaitu input, proses, dan output. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Metode wawancara dilakukan dengan cara bertanya langsung

# Jurnal Kesehatan

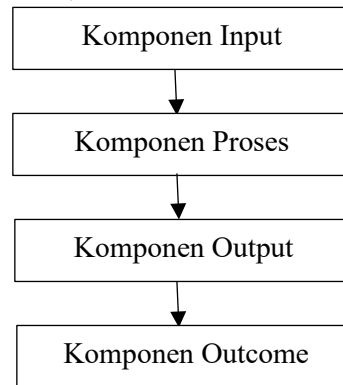
Author(s) : Ridhatul Aulia Putri<sup>1</sup>, Rizma Adlia Syakurah<sup>2</sup>

dengan Kepala dan Staf Bidang Kepesertaan Dan Pelayanan Peserta (KPP) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Depok sebanyak 3 orang. Sedangkan metode observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung proses pelayanan administrasi melalui aplikasi Whatsapp (PANDAWA). Komponen outcome dilakukan dengan menganalisis manfaat serta kendala yang dihadapi. Data primer diperoleh berdasarkan kegiatan langsung di lapangan. Sementara data sekunder diperoleh melalui dokumen terkait di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Depok, literatur serta referensi lainnya. Data yang dikumpulkan kemudian dilakukan analisis secara deskriptif.

### 3. Hasil dan Pembahasan

BPJS Kantor Cabang Depok terdapat di Jawa Barat yang memiliki areal daratan seluas 200,29 km<sup>2</sup>. Kantor BPJS Kesehatan Cabang Depok beralamat di Jl. Boulevard Grand Depok City, Jatimulya, Kec Cilodong, Kota Depok. Wilayah kerja BPJS Kesehatan Kantor Cabang Depok meliputi 11 Daerah Otonom (BPJS Kesehatan KC Depok, 2020). Dengan jumlah penduduk 2.484.186 jiwa, yang diantaranya 1.249.118 jiwa penduduk laki-laki dan 1.235.068 jiwa penduduk

perempuan (Badan Pusat Statistik Kota Depok, 2020).



Gambar 1. Alur Keterkaitan Antar Komponen

### Komponen Input dalam Pelayanan Administrasi dari Whatsapp (PANDAWA) di BPJS KC Depok

Hasil observasi komponen *input* meliputi *man*, *money*, *method*, dan *material* ditemukan bahwa orang yang terlibat dalam pelayanan yaitu staf administrasi kepesertaan BPJS Kesehatan. Pelayanan PANDAWA melalui *chat* menggunakan aplikasi *whatsapp*. Alat yang digunakan dalam pelayanan adalah tab bagi setiap petugas pelayanan PANDAWA.

Tabel 1. Matriks Komponen Input

<i>Man</i>	Staf administrasi kepesertaan BPJS Kesehatan yang akan melayani peserta melalui <i>whatsapp</i> dan memproses berbagai keperluan, mulai dari mendaftar peserta JKN-KIS hingga aktivasi kartu yang sudah lama nonaktif.
<i>Money</i>	Berupa pembelian pulsa tab yang digunakan untuk melayani transaksi PANDAWA
<i>Method</i>	Metode yang digunakan yaitu <i>chat</i> melalui <i>whatsapp</i> sesuai fitur layanan PANDAWA.
<i>Material</i>	Perangkat berupa tab, aplikasi <i>whatsapp</i> , <i>link</i> layanan PANDAWA kepada peserta dan <i>script</i> layanan PANDAWA yang terstandar.

### Komponen Proses dalam Pelayanan Administrasi dari Whatsapp (PANDAWA) di BPJS KC Depok

Komponen proses dimulai dari perencanaan, Bidang Kepesertaan Dan Pelayanan Peserta (KPP) BPJS melakukan penyesuaian jumlah staf *frontliner* PANDAWA mengacu pada transaksi PANDAWA per minggu. Pelaksanaan petugas akan memberikan layanan administrasi

melalui aplikasi *Whatsapp*, peserta diarahkan untuk mengisi *link* yang disediakan.

Pengawasan dilakukan oleh *supervisor frontliner* untuk mendampingi apabila terdapat kendala disaat memberikan pelayanan administrasi kepada peserta serta mengawasi jumlah transaksi PANDAWA per hari untuk evaluasi jumlah *frontliner* yang dibutuhkan.

Tabel 2. Matriks Komponen Proses

Perencanaan	Bidang KPP Kantor Cabang Depok melakukan transaksi PANDAWA sesuai dengan
-------------	--

# Jurnal Kesehatan

Author(s) : Ridhatul Aulia Putri<sup>1</sup>, Rizma Adlia Syakurah<sup>2</sup>

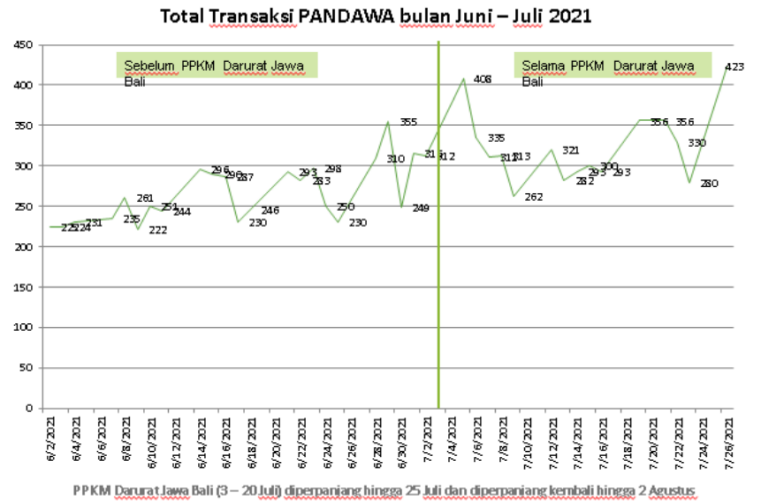
---

	fitur dan <i>script</i> layanan PANDAWA terstandar. Kemudian, Bidang KPP melakukan penyesuaian jumlah staf <i>frontliner</i> PANDAWA dengan melihat kecenderungan jumlah transaksi PANDAWA per minggu.
Pengorganisasi an	Pembagian tugas staf <i>frontliner</i> yang akan melayani peserta yang sudah mengisi <i>link</i> untuk pengisian formulir administrasi.
Pelaksanaan	Peserta Program JKN-KIS mengirimkan pesan melalui nomor <i>Whatsapp</i> BPJS Kesehatan. Kemudian peserta akan dihubungi dan dilayani oleh petugas sesuai kebutuhan pelayanan administrasi peserta tersebut.
Pengawasan	Pengawasan dilakukan oleh <i>supervisor frontliner</i> untuk mendampingi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Dari <i>Whatsapp</i> (PANDAWA) serta memberikan arahan jika terdapat hambatan dalam proses pelaksanaan PANDAWA. Pengawasan juga dilakukan terhadap jumlah transaksi yang masuk per harinya. Jika jumlah transaksi PANDAWA yang masuk di hari itu sudah melebihi 30 tiket/petugas <i>frontliner</i> maka layanan PANDAWA akan ditutup selama 30 menit untuk istirahat. Setelah 30 menit, transaksi akan dilanjutkan kembali.

---

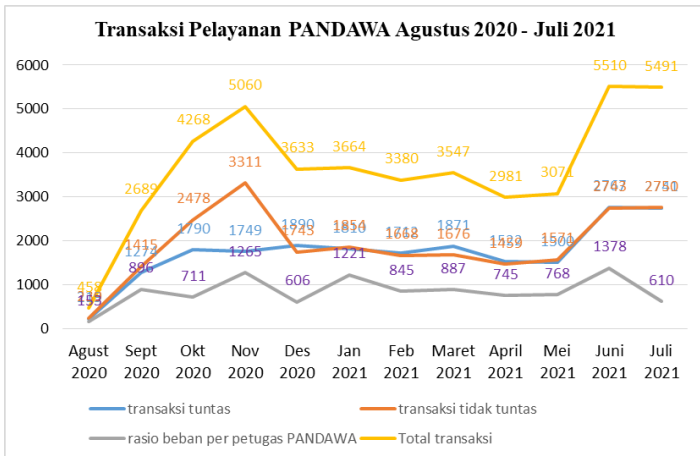
## Komponen *Output* dalam Pelayanan Administrasi dari *Whatsapp* (PANDAWA) di BPJS KC Depok

Hasil *output* dari pelayanan PANDAWA diketahui jumlah transaksi pelayanan pandawa di BPJS Kesehatan Depok selama masa pandemi selama bulan Agustus 2020 sampai Juli 2021 mengalami fluktuasi. Sejak diterapkannya pelayanan PANDAWA total transaksi mengalami kenaikan yang cukup signifikan dari bulan Agustus 2020 sampai bulan November 2020 hingga 5000 transaksi tetapi sempat mengalami penurunan di bulan Desember 2020 hingga bulan Mei 2021 pengurangan transaksi hingga 2000 transaksi. Pada bulan Juni 2021 total transaksi mengalami kenaikan yang cukup signifikan hingga 5510 transaksi. Jumlah transaksi tuntas PANDAWA pada Juni 2021 meningkat sebanyak 2767 transaksi dengan beban per petugas 1378 transaksi. Sementara, transaksi terendah pada bulan Agustus 2020 yaitu 219 transaksi dan beban per petugas PANDAWA adalah 153



**Gambar 2.** Jumlah Transaksi PANDAWA Periode Juni–Juli 2021

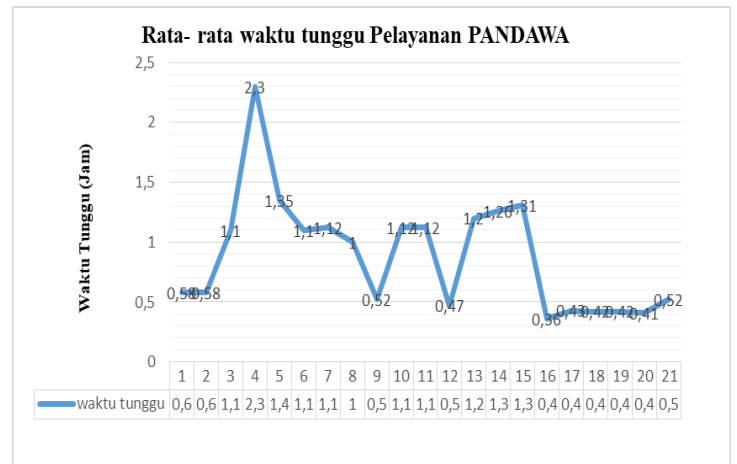
Berdasarkan data rasio beban per petugas PANDAWA rata-rata 840,38 atau 840 transaksi/petugas. Rasio beban tertinggi terjadi di bulan Juni 2021 sebanyak 1.378 transaksi/petugas. Sedangkan untuk waktu tunggu PANDAWA tertinggi selama 2 jam



transaksi (Gambar 1).

## Gambar 1. Transaksi Layanan PANDAWA selama Pandemi Covid-19

Selama PPKM darurat Jawa–Bali 2021, terjadi peningkatan transaksi PANDAWA hampir 2 kali lipat dibanding periode sebelumnya. Mayoritas transaksi terjadi pada 5 Juli 2021 dan 26 Juli 2021, yaitu sebanyak 408 dan 423 transaksi (Gambar 2).



30 menit, terendah selama 36 menit dan rata-rata waktu tunggu selama 1 jam 5 menit (gambar 3).

**Gambar 3.** Rata-rata Waktu Transaksi Layanan PANDAWA

## Komponen *Outcome* dalam Pelayanan Administrasi dari *Whatsapp* (PANDAWA) di BPJS KC Depok

Berdasarkan komponen *outcome*, layanan PANDAWA memiliki beberapa manfaat dan hambatan dalam pelaksanaannya. Layanan PANADAWA memberikan kemudahan dalam pendaftaran baru, penambahan anggota keluarga, pengaktifan kembali kartu, pindah jenis kepesertaan, perubahan/ perbaikan data, perubahan FKTP, pengurangan anggota keluarga, dan perubahan kelas rawat bagi peserta yang belum membayar iuran pertama. juga bisa menggunakan gawai pribadi mereka untuk mendapatkan layanan PANDAWA tersebut.

Namun, layanan PANDAWA masih memiliki kendala dalam jumlah sumber daya administrasi, sehingga menyebabkan waktu tunggu menjadi lama. Masyarakat juga belum banyak memanfaatkan layanan PANDAWA karena minim sosialisasi.

Pandemi COVID-19 memaksa masyarakat untuk beradaptasi dengan perubahan kehidupan yang baru untuk mencegah penularan virus COVID-19 (Moudy and Syakurah, 2020). Salah satunya inovasi pada layanan publik yang dilakukan tanpa tatap muka, sebagai tata kelola pemerintahan agar berjalan efektif, menanggulangi dampak kesehatan masyarakat, dan menjadi upaya pemulihan ekonomi nasional (Junaidi, 2021). BPJS Kesehatan sebagai salah satu badan penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional berupaya memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada peserta JKN-KIS dengan menyelenggarakan layanan non-tatap muka, yaitu Pelayanan Administrasi Melalui *Whatsapp* (PANDAWA). PANDAWA merupakan layanan administrasi kepesertaan melalui pesan singkat melalui aplikasi *Whatsapp*, proses administrasi bisa selesai dalam tenggang waktu relatif singkat dan dapat dilakukan dimana saja (Humas BPJS Kesehatan RI, 2021).

Meskipun sebelumnya mengalami fluktuasi terhadap jumlah transaksi, pada bulan Juni 2021 BPJS Kesehatan Depok mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini diduga oleh kasus COVID-19 varian delta dan pelaksanaan PPKM Jawa-Bali pada Bulan Juni-Juli 2021 yang menyebabkan keterbatasan mobilitas di

masyarakat, sehingga masyarakat dan penyedia jasa memanfaatkan *platform online* untuk memberikan pelayanan. (Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2020; Yusuf, 2020; Farisa, 2021) BPJS Kesehatan juga gencar melakukan sosialisasi yang dilakukan juga turut meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan PANDAWA (Nazaruddin, 2021).

Sebagai komponen input, metode dan perangkat juga merupakan hal penting untuk mencapai tujuan layanan kesehatan. Penggunaan aplikasi *Whatsapp* sebagai perangkat melalui metode chat dainggap efektif mengingat *Whatsapp* merupakan aplikasi paling banyak digunakan dan jumlah penggunaanya terus meningkat (Dihni, 2021). Bahkan *Whatsapp* telah menjadi salah satu media sosial yang paling banyak diakses sejak awal kemunculan COVID-19 (Moudy and Syakurah, 2020).

Pada komponen proses, perencanaan juga dilakukan terhadap SDM yang terlibat dalam layanan PANDAWA BPJS Kesehatan dengan melihat kecenderungan jumlah transaksi layanan PANDAWA, kemudian dilakukan pengorganisasian SDM dan pengawasan. Hal ini dilakukan untuk mencegah kelelahan pada pegawai *frontliner* yang menangani transaksi. Pekerja *frontliner* umumnya menghadapi layar *gadget* dengan posisi duduk dalam waktu lama, yang dapat menyebabkan kelelahan dan penurunan produktivitas, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Sistem pelayanan administrasi dari *Whatsapp* (PANDAWA) membutuhkan sumber daya yang berkualitas sesuai keterampilan, profesionalisme, dan kompetensi. Menurut Raymond, mayoritas kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kualitas SDM (Raymond, Hatane and Hutabarat, 2015; Moudy and Syakurah, 2020).

Namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan kesehatan khususnya dari sektor publik masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan. Pada kegiatan ini, pelayanan PANDAWA mengalami kendala dalam jumlah SDM yang terlibat, waktu pelayanan yang cenderung lama, dan pemahaman masyarakat yang kurang mengenai layanan PANDAWA.

Adanya peningkatan transaksi layanan dan jumlah SDM yang kurang, dapat menyebabkan beban kerja *overload* dan penumpukan pada *room chat*, sehingga pelayanan menjadi terhambat.

Sejalan dengan temuan sebelumnya, jumlah peserta yang banyak membuat staf *frontliner* mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pelayanan secara cepat, sehingga peserta merasa pelayanan yang diberikan agak lamban, meskipun pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan (Rahman, 2021). Hambatan pada peserta karena kurang pemahaman, jaringan kurang stabil sehingga sulit mengakses layanan internet (Dihni, 2021), dan kurang sosialisasi sehingga masyarakat lebih nyaman untuk datang langsung ke kantor cabang pelayanan (Wulandari A., Sudarman, 2019).

## 4. Simpulan dan Saran

### 4.1 Simpulan

Pandawa BPJS Kesehatan merupakan suatu inovasi dalam pemberian layanan non tatap muka untuk pengurusan proses administrasi peserta JKN-KIS melalui aplikasi *Whatsapp*. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, yaitu SDM layanan yang terbatas, waktu layanan yang lama, dan kurangnya pemahaman masyarakat terkait layanan ini.

### 4.2 Saran

Diharapkan kepada jajaran BPJS Kesehatan Cabang Depok dan Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta (KPP) untuk mengevaluasi lebih lanjut terkait SDM dalam pelaksanaan PANDAWA. Sehingga dapat meningkatkan jumlah transaksi serta mempercepat waktu tunggu transaksi. Melakukan edukasi kepada peserta yang sudah terdaftar maupun yang belum terdaftar di BPJS Kesehatan Depok dengan menyediakan *website* khusus terkait sistem PANDAWA.

### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Cabang BPJS Kesehatan Depok dan seluruh staf yang terlibat.

## Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Kota Depok (2020) 'Luas Wilayah Kota Depok Tahun 2020'. Depok: BPS Kota Depok. Available at: <https://depokkota.bps.go.id/>.
- BPJS Kesehatan (2021) *Mobile JKN Solusi Terbaik Urus Kepesertaan JKN-KIS di Masa Pandemi*. Jakarta. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/1981/Mobile-JKN-Solusi-Terbaik-Urus-Kepesertaan-JKN-KIS-di-Masa-Pandemi>.
- BPJS Kesehatan KC Depok (2020) 'Profil BPJS Kesehatan Depok Tahun 2020'. Depok: BPJS Kesehatan KC Depok.
- Dihni, V.A. (2021) *Indonesia Pengguna WhatsApp Terbesar Ketiga di Dunia*, *katadata.co.id*. Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/23/indonesia-pengguna-whatsapp-terbesar-ketiga-di-dunia#:~:text=Berdasarkan data Statista%2C Indonesia merupakan,juta pengguna pada Juni 2021>.
- Fachrurrazi (2020) *Updating Program JKN-KIS Kedeputan Wilayah Jawa Barat, BPJS Kesehatan Wilayah Jawa Barat*. Bandung. Available at: [https://djsn.go.id/storage/app/media/BPJS\\_Kesehatan\\_-\\_Edlik\\_Bandung\\_13\\_Nov.pdf](https://djsn.go.id/storage/app/media/BPJS_Kesehatan_-_Edlik_Bandung_13_Nov.pdf).
- Farisa, F.C. (2021) *PPKM Mikro Diperkuat 22 Juni-5 Juli, Ini Aturan Pembatasannya*, *KOMPAS.COM*. Available at: <https://nasional.kompas.com/read/2021/06/21/13184611/ppkm-mikro-diperkuat-22-juni-5-juli-ini-aturan-pembatasannya?page=all> (Accessed: 12 September 2021).
- Humas BPJS Kesehatan RI (2021) 'Pandawa, Mudahkan Pengurusan Kepesertaan JKN-KIS Tanpa Tatap Muka'. Jakarta: BPJS Kesehatan. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/1928/Pandawa-Mudahkan-Pengurusan->

# Jurnal Kesehatan

Author(s) : Ridhatul Aulia Putri<sup>1</sup>, Rizma Adlia Syakurah<sup>2</sup>

- Kepesertaan-JKN-KIS-Tanpa-Tatap-Muka.
- Junaidi, F. (2021) 'Transformasi Digital untuk Pelayanan Publik', *Ekasakti Eductional Journal*, 1(2), pp. 1–10. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/eej.v1i2.469>.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika RI (2020) *Terjadi Pergeseran Penggunaan Internet selama Masa Pandemi, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI*. Available at: [https://kominfo.go.id/content/detail/26060/terjadi-pergeseran-penggunaan-internet-selama-masa-pandemi/0/berita\\_satker](https://kominfo.go.id/content/detail/26060/terjadi-pergeseran-penggunaan-internet-selama-masa-pandemi/0/berita_satker) (Accessed: 12 September 2021).
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2020) 'Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MenKes/413/2020 Tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)', *MenKes/413/2020*, 2019, p. 207.
- Moudy, J. and Syakurah, R.A. (2020) 'Pengetahuan terkait Usaha Pencegahan Coronavirus Disease (COVID-19) di Indonesia', *HIGEIA JOURNAL OF PUBLIC HEALTH RESEARCH AND DEVELOPMENT*, 4(3), pp. 333–346. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/higeia.v4i3.37844>.
- Nazaruddin, A. (2021) 'Pandawa', *solusi pelayanan BPJS Kesehatan di tengah pandemi COVID-19*, *ANTARANEWS.COM*. Available at: <https://jateng.antaranews.com/berita/388302/pandawa-solusi-pelayanan-bpjs-kesehatan-di-tengah-pandemi-covid-19> (Accessed: 14 September 2021).
- Pemerintah Republik Indonesia (2020) *Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Coronavirus Disease 2019/COVID-19*.
- Rahman, I. dan J.A.K. (2021) 'Laporan Kuliah Kerja Magang ( KKM ) Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang'. Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pgri Dewantara Jombang.
- Raymond, C.P., Hatane, S. and Hutabarat, J. (2015) 'Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat ( Studi Kasus : Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire )', *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 1(1), pp. 1–8.
- Wulandari A., Sudarman, I. (2019) 'Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN', *Jurnal Public Policy*, 5(2).
- Yusuf (2020) *Pandemi Picu Peningkatan Transaksi Online, Kominfo Siapkan Empat Kebijakan Percepat Digitalisasi, Kementerian Komunikasi dan Informatika*. Available at: [https://www.kominfo.go.id/content/detail/31040/pandemi-picu-peningkatan-transaksi-online-kominfo-siapkan-empat-kebijakan-percepat-digitalisasi/0/berita\\_satker](https://www.kominfo.go.id/content/detail/31040/pandemi-picu-peningkatan-transaksi-online-kominfo-siapkan-empat-kebijakan-percepat-digitalisasi/0/berita_satker) (Accessed: 12 September 2021).