



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 4735-4744

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Implementasi Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Kota Medan

Jul Forman Zebua^{1✉}, Marlan Hutahean², Artha Lumban Tobing³

Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas HKBP Nommensen

Email: 1julzebua@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Aplikasi *Mobile* JKN adalah transformasi digital BPJS Kesehatan yang sebelumnya terdiri dari kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kinerja Implementasi Aplikasi *Mobile* JKN kurang optimal, masyarakat lanjut usia dan gagap teknologi tidak merasakan manfaat Aplikasi *Mobile* JKN. Komunikasi kebijakan baik, pegawai BPJS Kesehatan langsung melakukan sosialisasi Aplikasi *Mobile* JKN. Sumber daya BPJS Kesehatan Kota Medan tertata dengan baik, seperti penyediaan fasilitas Pojok *Mobile* JKN yang dilengkapi dengan Wi-Fi. Disposisi pegawai sangat baik, terutama dalam melaksanakan tugas terkait Aplikasi *Mobile* JKN. Struktur birokrasi juga sangat baik, setiap divisi memiliki tugas dan tanggung jawab khusus untuk menjalankan program dengan lancar dan menyelesaikan masalah yang muncul. BPJS Kesehatan Kota Medan sangat perlu memberikan pelatihan khusus tentang Aplikasi *Mobile* JKN kepada masyarakat lanjut usia serta masyarakat kurang memahami teknologi, serta melakukan evaluasi rutin agar aplikasi tetap relevan dan memberikan manfaat terbaik kepada seluruh peserta JKN di BPJS Kesehatan Kota Medan.

Kata kunci: *Kebijakan Publik, implementasi kebijakan publik, aplikasi mobile JKN, masyarakat*

Abstract

The JKN Mobile Application is a digital transformation of BPJS Health which previously consisted of administrative activities carried out at Branch Offices or Health Facilities. The research method used in this research is a descriptive research method with a qualitative approach. The implementation performance of the JKN Mobile Application is less than optimal, the elderly and technologically illiterate people do not feel the benefits of the JKN Mobile Application. Policy communication is good, BPJS Health employees immediately socialize the JKN Mobile Application. Medan City BPJS Health resources are well organized, such as the provision of JKN Mobile Corner facilities which are equipped with Wi-Fi. Employee disposition is very good, especially in carrying out tasks related to the JKN Mobile Application. The bureaucratic structure is also very good, each division has specific duties and responsibilities to run the program smoothly and resolve problems that arise. BPJS Health Medan City really needs to provide special training on the JKN Mobile Application to elderly people and people who don't understand technology, as well as carrying out regular evaluations so that the application remains relevant and provides the best benefits to all JKN participants at BPJS Health Medan City..

Keyword : *Public policy, public policy implementation, mobile JKN application, community*

PENDAHULUAN

Pada saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat penting bagi dunia usaha, bahkan organisasi, dalam upaya memaksimalkan keuntungan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam bisnis dan organisasi untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya, berarti setiap pemilik bisnis atau organisasi perlu menerapkannya di lingkungan kerja. Sebab, penting untuk menyelaraskan diri dengan tren teknologi saat ini.

UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan Kesehatan Nasional diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang di implementasikan mulai 1 Januari 2014. Berdasarkan Undang - Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), JKN adalah bagian dari SJSN diselenggarakan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib, tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap orang di Indonesia memiliki asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dasar mereka. BPJS Kesehatan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Indonesia, baik dalam hal kesehatan maupun informasi. BPJS Kesehatan terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi saat ini. Hal ini dapat dilihat dari kemajuan yang dilakukan BPJS Kesehatan. Salah satunya adalah peluncuran aplikasi *mobile* JKN dalam upaya meningkatkan layanan yang diberikan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Aplikasi *mobile* JKN adalah transformasi digital BPJS Kesehatan yang sebelumnya terdiri dari kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan. Dengan adanya aplikasi *mobile* JKN, peserta dapat menggunakan aplikasi ini di mana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu, yang dikenal sebagai *selfservice*. Penggunaan aplikasi *mobile* JKN dapat membantu peserta BPJS, seperti membayar dan mengubah data kepesertaan, mengetahui informasi tentang data peserta keluarga, mengetahui informasi tentang tagihan iuran peserta, mendapatkan informasi tentang Fasilitas Kesehatan dan menyampaikan pengaduan, dan akses informasi tentang JKN-KIS.

Dalam penelitian lain oleh (Maulana et al., 2023), bahwa implementasi *mobile* JKN di wilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi sudah baik, Struktur birokrasi ada di kantor pusat namun di BPJS Kesehatan Sukabumi ada di bidang kepesertaan Dan pelayanan peserta akan tetapi semua pegawai memiliki kewajiban yang sama untuk mensosialisasikan aplikasi *mobile* JKN.

Program aplikasi *mobile* JKN tidak terlepas dari masalah yang dihadapi dalam pelaksanaannya, yang pertama, terdapat peserta BPJS yang mengetahui serta yang tidak mengetahui tentang aplikasi *mobile* JKN. Kedua, belum optimalnya fungsi menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Ketiga, aplikasi *mobile* JKN memberikan pelayanan tanpa harus ke kantor (*selfservice*), namun masih banyak antrean yang terjadi di Kantor BPJS Kesehatan Kota Medan untuk mengurus keperluan administrasi.

Studi Literatur

Kebijakan Publik

Kebijakan adalah serangkaian tindakan pemerintah yang bersifat mengatur dalam rangka merespon permasalahan yang dihadapi masyarakat dan mempunyai tujuan tertentu, berorientasi kepada kepentingan publik (masyarakat) dan bertujuan untuk mengatasi masalah, memenuhi keinginan dan tuntutan seluruh anggota masyarakat. Kebijakan juga memuat semua tindakan pemerintah baik yang dilakukan maupun tidak dilakukan oleh pemerintah yang dalam pelaksanaannya terdapat unsur pemaksaan kepada pelaksana atau pengguna kebijakan agar dipatuhi (Rubiyanto, 2018).

Implementasi

Implementasi adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) Yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan, Tujuan kebijakan diharapkan akan muncul mana kala *policy output* dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh kelompok sasaran sehingga dalam jangka panjang hasil kebijakan akan mampu diwujudkan (Purwanto & Sulistyastuti, 2012:21).

E-Government

Rahayu et al., 2020:236) *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi di dalam sistem administrasi pemerintahan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan transparan sehingga lebih maka dimungkinkan untuk dapat memuaskan masyarakat.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tujuan penting dari administrasi publik yang meliputi penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan-publik (kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif (Putri, 2014).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi baik secara individu maupun kolektif untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat (Amos et al., 2022:112).

METODE PENELITIAN

. Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan tujuan ingin memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai Implementasi Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Kota Medan.

Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka dan didasarkan pada pertanyaan - pertanyaan umum dan analisis informasi dari para partisipan. Analisis bukti (data) terdiri atas pengujian pengkategorian, Pentabulasian, Ataupun pengombinasian kembali Untuk menunjukkan proposal awal suatu penelitian (Creswell, 2015:253).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Implementasi Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Kota Medan

Kebijakan publik adalah tindakan - tindakan yang diatur oleh pemerintah untuk menangani masalah yang dihadapi masyarakat dengan tujuan memenuhi kepentingan masyarakat atau kepentingan publik. Tujuan kebijakan ini adalah untuk menyelesaikan masalah dengan memenuhi keinginan dan tuntutan masyarakat secara keseluruhan.

Kebijakan dibuat hanya sebagai acuan tindakan dalam pelaksanaan atau kepemimpinan yang sangat mungkin untuk menghasilkan output yang dapat mengatasi masalah publik, sehingga apabila di dibandingkan dengan hukum, kebijakan sangat berbeda dengan hukum, karena hukum bersifat mengatur, memaksa, serta melarang suatu tindakan atau perilaku.

Kebijakan publik akan menghasilkan *output* yang diharapkan apabila didukung apabila didukung oleh dua hal yaitu: sumber daya serta nilai-nilai yang ingin dicapai oleh organisasi, sehingga kinerja implementasi ini dapat merujuk pada keluaran (*output*), hasil (*outcomes*), atau pencapaian (*Accomplishment*). Apabila kita hubungkan dengan kebijakan, maka kinerja suatu kebijakan dapat diartikan sebagai gambaran tentang tingkat pencapaian implementasi dalam mewujudkan sasaran dan tujuan suatu kebijakan baik berupa keluaran kebijakan atau hasil kebijakan.

Kemudahan peserta dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Di tengah kemajuan digital saat ini, masyarakat dengan sangat mudah melakukan interaksi, bekerja, belajar, dan berpartisipasi dalam kehidupan sehari-hari. Kehadiran internet, teknologi informasi, dan kemajuan digital membuka jalan baru menuju kenyataan bahwa koneksi dan kemudahan menjadi kunci kehidupan modern, akses informasi adalah keuntungan besar dari revolusi digital, dunia pengetahuan saat ini berada di ujung jari setiap orang dengan perangkat pintar atau smartphone. Dunia digital menawarkan berbagai cara untuk mendapatkan pengetahuan, mulai dari berita terkini hingga sumber daya pendidikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf BPJS Kesehatan Kota Medan mengatakan bahwa "Tujuan dari aplikasi *mobile* jaminan kesehatan nasional (JKN) yaitu untuk memberikan kemudahan kepada peserta untuk menjalankan program JKN sehingga peserta tidak lagi harus antri panjang di Kantor BPJS Kesehatan Kota Medan hanya untuk melakukan pengecekan iuran, melakukan perubahan data, dll".

Kemudahan peserta jaminan kesehatan nasional untuk melaksanakan program JKN merupakan sasaran program aplikasi *mobile* JKN, demi memenuhi kebutuhan peserta maka BPJS Kesehatan meluncurkan layanan digital dalam aplikasi *mobile* JKN. Seperti diungkapkan oleh salah satu peserta JKN bahwa

"Tujuan dan manfaat aplikasi *mobile* JKN yaitu untuk mempermudah pengurusan administrasi melalui smartphone sehingga tidak perlu menghabiskan biaya dan menyita waktu datang ke kantor BPJS untuk mendapatkan layanan, karna telah tersedia di aplikasi *mobile* JKN".

Berbeda dengan pak eka (Peserta BPJS yang tidak menggunakan *Mobile* JKN) mengatakan:

“saya pernah melihat gambar aplikasi ini, tetapi saya tidak mengerti cara menggunakan aplikasi, karena juga umur sudah lanjut usia, sehingga saya lebih memilih langsung datang ke kantor BPJS”.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Implementasi Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di kantor BPJS Kesehatan Kota Medan

Pelaksanaan kebijakan program Aplikasi *Mobile* JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Medan berjalan dengan baik sehingga mencapai nilai-nilai yang diharapkan, didukung dengan Teori Implementasi George C. Edward III (1980) antara lain, komunikasi kebijakan, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Komunikasi Kebijakan

Peneliti melakukan wawancara dengan staf BPJS Kesehatan Kota Medan, informan menjawab: “BPJS Kesehatan Kota Medan selalu melakukan sosialisasi Aplikasi *Mobile* JKN pada setiap pertemuan, baik dengan stake holder maupun peserta dan sosialisasi Aplikasi *Mobile* JKN ini wajib ada di setiap materi yang dipaparkan”.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat kota medan yang menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN: (Arif) mengatakan:

“Pegawai BPJS Kesehatan Kota Medan selalu memberitahu informasi mengenai Aplikasi *Mobile* JKN dan menganjurkan untuk menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN apabila ingin mengurus keperluan administrasi”.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, komunikasi pelaksana kebijakan dan program dengan pemangku kepentingan atau masyarakat umum sudah sangat baik karena pegawai BPJS Kesehatan Kota Medan secara langsung melakukan sosialisasi dan menganjurkan masyarakat untuk menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN, serta juga melakukan komunikasi kepada stake holder di Kota Medan.

Sumber Daya

Berkaitan dengan sumber daya dalam program Aplikasi *Mobile* JKN, peneliti melakukan wawancara dengan staf BPJS Kesehatan Kota Medan, informan mengatakan:

“Pegawai BPJS Kesehatan Kota Medan dalam menjalankan tugas terkait Aplikasi *Mobile* JKN tidak ada hambatan. Sarana dan prasarana di kantor BPJS Kesehatan Kota Medan tersedia pojok *Mobile* JKN dan Wi-Fi yang mendukung, begitu juga di setiap provider BPJS Kesehatan (Fasilitas Kesehatan) dilakukan komitmen untuk membuat pojok *Mobile* JKN bagi peserta yang akan mengunduh aplikasi *Mobile* JKN”.

Peneliti melakukan wawancara dengan peserta JKN yang menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN, informan mengatakan:

“Saya merasa sangat terbantu karena dari pihak BPJS juga menyediakan akses Wi-Fi, sehingga

apabila peserta ingin menggunakan atau mengunduh aplikasi tersebut namun tidak memiliki kuota internet dapat menggunakan Wi-Fi”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana sudah maksimal, karena BPJS Kesehatan Kota Medan sudah mempersiapkan sarana dan prasarana yang mendukung penerapan kebijakan program Aplikasi *Mobile* JKN yaitu dengan menyediakan fasilitas Pojok *Mobile* JKN yang dilengkapi dengan Wi-Fi, sehingga masyarakat yang tidak memiliki kuota internet dapat menggunakan fasilitas tersebut untuk mengunduh dan menjalankan Aplikasi *Mobile* JKN. Sumber daya manusia (pekerja) serta informasi dan kewenangan juga sudah cukup baik, namun perlu terus ditingkatkan karena, Pegawai BPJS Kesehatan Kota Medan tidak menghadapi hambatan atau kendala dalam menjalankan tugas terkait Aplikasi *Mobile* JKN hal tersebut terjadi karena masing-masing pegawai sudah mengerti dan memahami program JKN.

Disposisi

Berkaitan dengan disposisi, peneliti melakukan wawancara dengan staf BPJS Kesehatan Kota Medan, informan mengatakan:

“Sebagai Duta BPJS Kesehatan Kota Medan melaksanakan tugas sosialisasi Aplikasi *Mobile* JKN adalah sudah menjadi satu kesatuan dalam tugas duta BPJS Kesehatan sehingga tidak ada yang namanya tidak sanggup atau berat”.

Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN: (Nissa) mengatakan:

“ Pegawai BPJS Kesehatan Kota Medan sangat baik, karena saya pernah melakukan pembayaran iuran di kantor dan pegawai disana ramah dan membantu, juga menyarankan saya untuk dapat langsung membayar iuran melalui Aplikasi *Mobile* JKN”.

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa disposisi sudah bagus, pelaksana sudah memahami tugas dan menjalankan tugasnya dengan baik, karena Duta BPJS Kesehatan melaksanakan tugas sosialisasi dengan rela dan tidak ada rasa tidak sanggup dan berat, serta memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang datang ke kantor BPJS Kesehatan untuk mengurus keperluan administrasi.

Struktur Birokrasi

Berkaitan dengan struktur birokrasi, peneliti kemudian melakukan wawancara dengan staf BPJS Kesehatan Kota Medan, informan mengatakan:

“Struktur BPJS Kesehatan Kota Medan sangat mendukung program Aplikasi *Mobile* JKN dan setiap bagian memiliki tugas masing-masing dan apabila terjadi kendala dalam pelaksanaan program maka dengan menyelesaikan masalah masing-masing”.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Nissa (peserta BPJS yang menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN) mengatakan:

“Pegawai BPJS Kesehatan Kota Medan melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan posisi masing-masing, satpam melaksanakan tugas keamanan dan jika ingin membayar iuran BPJS kita menemui kasir”.

Dapat dilihat dari hasil wawancara mengenai struktur birokrasi sudah baik, karena setiap bagian dari organisasi BPJS Kesehatan Kota Medan memiliki tugas masing-masing sehingga pelaksanaan program dapat berjalan dengan lancar dan apabila terjadi kendala, maka masalah tersebut diselesaikan oleh menurut bagian masing-masing dalam organisasi.

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan dalam skripsi ini, maka ada permasalahan yang dijawab melalui wawancara yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian yaitu di Kantor BPJS Kesehatan Kota Medan. Adapun permasalahan yang ingin dijawab dalam skripsi ini yaitu mengenai kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi program Aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Kota Medan.

SIMPULAN

Kinerja Implementasi Aplikasi *Mobile* JKN menunjukkan kurang optimal, meskipun tujuan awal telah tercapai, kinerja implementasi Aplikasi *Mobile* JKN di Kota Medan kurang optimal. Benar bahwa Aplikasi *Mobile* JKN memberikan peserta JKN Kota Medan kemudahan dan efisiensi biaya serta kemampuan untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, tetapi masyarakat lanjut usia dan yang kurang memahami teknologi tidak merasakan.

Di Kota Medan, pelaksana kebijakan memiliki komunikasi yang baik dengan masyarakat umum dan pemangku kepentingan. Pegawai BPJS Kesehatan secara langsung melakukan sosialisasi dan mempromosikan penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN. Mereka juga berbicara dengan pihak-pihak yang berpengaruh di Kota Medan. Sumber daya BPJS Kesehatan Kota Medan sudah ditata dengan baik, termasuk sarana dan prasarana, seperti Pojok *Mobile* JKN yang dilengkapi dengan Wi-Fi. Namun, diperlukan peningkatan sumber daya manusia, informasi, dan kewenangan untuk menjalankan program dengan lebih efisien. Disposisi pegawai BPJS Kesehatan sangat baik, terutama dalam hal sosialisasi Aplikasi *Mobile* JKN. Duta BPJS Kesehatan melakukan tugas ini dengan sukarela dan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Struktur birokrasi BPJS Kesehatan Kota Medan sangat baik, dengan setiap divisi memiliki tanggung jawab khusus untuk menjalankan program dengan lancar dan menyelesaikan masalah yang muncul.

DAFTAR PUSTAKA

- Adillah Ummu Siti, & Anik Sri. (2015). *KEBIJAKAN JAMINAN SOSIAL TENAGA KERJA SEKTOR INFORMAL BERBASIS*. 04(03), 1–23.
- Affrian, R. (2023). *Model-Model Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan* (1st ed.). CV Bintang Semesta Media.
- Amos, J., Rahmawati, Kartikasari, N. N. D., Wahyurianto, Y., Aji, S. P., Maisyarah, S., Mahaza, & Pinandari, A. W. (2022). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat* (A. SY, Ed.). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2021). *INOVASI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN DI JAKARTA SELATAN*. 9(2). Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara. (n.d.). Retrieved January 30, 2024, from <https://sumut.bps.go.id/>
- BPJS Kesehatan. (n.d.-a). *Aplikasi Mobile JKN*. Retrieved January 30, 2024, from <https://jknmobile.com/>
- BPJS Kesehatan. (n.d.-b). Retrieved November 14, 2023, from <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/>
- Creswell, J. W. (2015). *Research Design Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Mixed* (3rd ed.). Pustaka Pelajar.
- Kamillia, W. I., Syamsir, Wahyuni, S., Felicia Putri, I., & Nofirza, N. (2022). *Implementasi Governansi Digital Melalui Aplikasi Jkn Mobile Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Bukittinggi*. 1(2).
- Kurhayadi, & Kushendar, D. H. (2023). *KEBIJAKAN DAN PELAYANAN PUBLIK* (Kodri, Ed.; 1st ed.). CV. Adanu Abimata.
- Maulana, I., FY Basori, Y. F., & Meigawati, D. (2023). IMPLEMENTASI APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN CABANG SUKABUMI 2018 – 2021. *Governansi*, 9(1), 1–9.
- Pratama, R., Khaerah, N., & Muhiddin, A. (2019). FisiPublik : Jurnal Ilmu Sosial dan Politik Penerapan E-Government dalam Mewujudkan Pelayanan Kesehatan Publik di Kabupaten Bone. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 04(02), 1–12. <https://journal.uwgm.ac.id/index.php/fisipublik>
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2012). *Implementasi kebijakan publik* (1st ed.). Penerbit Gava Media.
- Putri, N. E. (2014). EFEKTIVITAS PENERAPAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL MELALUI BPJS DALAM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT MISKIN DI KOTA PADANG. *TINGKAP*, 10(2), 1–15.
- Rahayu, A. Y. S., Junowo, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). *PELAYANAN PUBLIK DAN E-GOVERNMENT: Sebuah Teori dan Konsep* (Y. S. Hayati, Ed.; 1st ed.). PT Raja Grafindo

Persada.

Rubiyanto. (2018). E-Government Implementation in Regional Development Agency in Nganjuk Regency. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara*, 1–11.

Samudra, A. A., Andriansyah, Suradika Agus, & Kadarisman, Muh. (2023). *Implementasi Kebijakan Publik & Evidence-Base Policy*.

Taufiqurokhman. (2014). *KEBIJAKAN PUBLIK PENDELEGASIAN TANGGUNGJAWAB NEGARA KEPADA PRESIDEN SELAKU PENYELENGGARA PEMERINTAHAN* (1st ed.). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama.

Wahab, S. A. (2017). *ANALISIS KEBIJAKAN Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik* (Fandy Hutari, Ed.). Bumi Aksara.