

## Pemanfaatan Infrastruktur Teknologi Informasi dalam Mendukung Layanan di BPJS Kesehatan Kedeputian Wilayah III

Malaya Aura Dini<sup>1</sup>, Muhamad Kadafi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Sistem Informasi, Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Sumatera Selatan

<sup>2</sup>Sistem Informasi, Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Sumatera Selatan

\*[malayaaura04@gmail.com](mailto:malayaaura04@gmail.com) (koresponden)

\*[kadafi\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:kadafi_uin@radenfatah.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan infrastruktur Teknologi Informasi dalam mendukung pelayanan di BPJS Kesehatan Kedeputian Wilayah III dengan menggunakan metode kualitatif. Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana infrastruktur teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan kepada peserta. Metode kualitatif yang digunakan meliputi wawancara mendalam, observasi, dan analisis terkait implementasi infrastruktur teknologi informasi di BPJS Kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi manajemen, aplikasi seluler, portal daring, sistem antrian elektronik, dan layanan Kesehatan digital telah meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan bagi peserta secara signifikan. Namun, beberapa tantangan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di daerah terpencil, kurangnya pelatihan bagi staf, dan masalah keamanan data masih perlu diatasi. Penelitian ini juga menemukan beberapa solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut, antara lain peningkatan investasi infrastruktur teknologi informasi, pelatihan berkelanjutan bagi staf, dan penerapan teknologi keamanan yang lebih canggih. Dengan demikian, pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi di BPJS Kesehatan Kedeputian Wilayah III dapat terus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan merata bagi seluruh peserta.

**Kata kunci:** Teknologi Informasi, Infrastruktur, Layanan Kesehatan.

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the utilization of Information Technology Infrastructure in supporting services at BPJS Kesehatan Deputy Region III using qualitative methods. The main focus of this study is to understand how information technology infrastructure can improve the efficiency, effectiveness, and quality of services to participants. The qualitative methods used include in-depth interviews, observations, and analysis related to the implementation of information technology infrastructure at BPJS Kesehatan. The results of the study indicate that the utilization of management information systems, mobile applications, online portals, electronic queuing systems, and digital health services have significantly improved the accessibility and quality of services for participants. However, several challenges such as limited information technology infrastructure in remote areas, lack of training for staff, and data security issues still need to be addressed. This study also found several solutions to overcome these problems, including increasing investment in information technology infrastructure, continuous training for staff, and the implementation of more sophisticated security technology. Thus, the utilization of information technology infrastructure at BPJS Kesehatan Deputy Region III can be continuously improved to provide better and more equitable health services for all participants.*

**Keywords:** Information Technology, Infrastructure, Health Services.

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas, cepat, dan merata menjadi kebutuhan mendasar bagi seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Namun, realita di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan signifikan dalam ketersediaan dan pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi di berbagai wilayah, terutama daerah terpencil (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Ketimpangan ini berdampak pada kecepatan akses layanan, akurasi data pasien, serta efektivitas koordinasi antar fasilitas kesehatan. BPJS Kesehatan (2023) menyatakan bahwa pemanfaatan infrastruktur TI yang memadai merupakan fondasi utama untuk mendukung program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam memberikan pelayanan kesehatan yang setara dan berkeadilan.

BPJS Kesehatan merupakan salah satu lembaga yang paling berpengaruh dalam sistem kesehatan nasional Indonesia. Dalam beberapa tahun terakhir, BPJS Kesehatan telah melakukan transformasi digital yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi telah menjadi kunci dalam upaya ini, memungkinkan BPJS Kesehatan untuk memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan terjangkau.

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik milik negara yang dibangun berdasarkan Undang-Undang No. 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang No. 24/2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial untuk menyelenggarakan program jaminan sosial kesehatan. BPJS Kesehatan institusi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional di Indonesia, dengan tujuan menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas dan merata bagi seluruh masyarakat. Di BPJS Kedeputian Kedeputian Wilayah III, berbagai

tantangan muncul dalam upaya memenuhi kebutuhan layanan kesehatan yang semakin meningkat. Infrastruktur Teknologi Informasi memiliki peran krusial dalam mendukung operasional dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas layanan. Namun, terdapat beberapa permasalahan yang signifikan.

Pertama, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di daerah terpencil menjadi hambatan utama. Banyak daerah di wilayah ini yang belum memiliki akses yang memadai terhadap jaringan internet yang stabil dan perangkat keras yang diperlukan. Hal ini mengakibatkan terhambatnya aksesibilitas dan kelancaran operasional layanan kesehatan. Kedua, kurangnya kompetensi staf dalam penggunaan teknologi juga menjadi kendala. Banyak staf BPJS Kesehatan yang belum memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan sistem teknologi informasi yang ada, sehingga pemanfaatan teknologi menjadi tidak optimal. Ketiga, masalah keamanan data menjadi isu yang krusial. Perlindungan data peserta dan informasi kesehatan menghadapi ancaman seperti kebocoran data dan serangan siber, yang dapat merusak kepercayaan peserta dan mengganggu operasional layanan kesehatan.

Dalam menghadapi permasalahan ini, langkah-langkah strategis diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi. Upaya peningkatan infrastruktur teknologi informasi, terutama di daerah-daerah terpencil, perlu dilakukan untuk memastikan bahwa layanan kesehatan dapat diakses oleh seluruh peserta. Selain itu, pelatihan dan pengembangan kompetensi staf dalam penggunaan teknologi harus ditingkatkan agar mereka dapat memanfaatkan sistem teknologi informasi dengan optimal. Penerapan teknologi keamanan data yang lebih canggih juga menjadi prioritas untuk

melindungi informasi peserta dari ancaman dan kebocoran.

BPJS Kesehatan memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan akses kesehatan yang universal bagi seluruh warga Indonesia. Dalam mencapai tujuan ini, infrastruktur teknologi informasi telah dimanfaatkan secara luas untuk memperbaiki sistem kepesertaan, pelayanan kesehatan, dan pengelolaan data. Dengan demikian, BPJS Kesehatan dapat mengelola transaksi yang sangat besar, mencakup pendaftaran, pembayaran iuran, klaim pelayanan, dan lain-lain.

BPJS Kesehatan telah mengembangkan berbagai inovasi digital untuk mendukung layanan kesehatan. Salah satu contoh yang paling signifikan adalah aplikasi Mobile JKN, yang memungkinkan peserta untuk mengurus kepesertaan dan layanan kesehatan secara online. Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur seperti info JKN, status kepesertaan, ubah data peserta, kartu peserta, pendaftaran peserta, data tagihan, pembayaran, dan lain-lain. Dengan aplikasi ini, peserta dapat mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah dan efisien tanpa harus datang ke kantor cabang BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan (2023) mencatat bahwa modernisasi sistem informasi menjadi prioritas strategis untuk meningkatkan mutu layanan di seluruh wilayah operasionalnya, termasuk Kedeputian Wilayah III. Pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi telah memberikan beberapa manfaat besar bagi BPJS Kesehatan dan peserta JKN.

Pertama, infrastruktur teknologi informasi memungkinkan BPJS Kesehatan untuk mengelola transaksi yang sangat besar dengan efisiensi tinggi. Kedua, teknologi ini memungkinkan integrasi data yang lebih baik dengan berbagai lembaga, seperti Kementerian Keuangan, Kementerian Sosial, dan Kementerian Agama, untuk mendukung

keberlangsungan program JKN. Ketiga, infrastruktur TI membantu dalam deteksi dan pencegahan kecurangan, memperkuat kapasitas organisasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Studi yang dilakukan oleh Suryanto (2020) menunjukkan bahwa infrastruktur TI yang memadai dapat mempercepat proses pelayanan publik dan mengurangi kesalahan administratif. Hal ini relevan dengan kondisi di Kedeputian Wilayah III, di mana sistem berbasis TI telah mempersingkat waktu pelayanan dan meningkatkan akurasi data peserta.

Meskipun pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi telah memberikan banyak manfaat, masih ada beberapa tantangan yang dihadapi. Salah satu tantangan utama adalah ketersediaan jaringan internet yang tidak merata di Indonesia. Selain itu, adanya regulasi terkait perlindungan data pribadi dan pertumbuhan data yang pesat juga membutuhkan peremajaan infrastruktur teknologi informasi secara terus-menerus. Untuk mengatasi tantangan ini, BPJS Kesehatan terus berinvestasi dalam perbaikan infrastruktur teknologi informasi dan meningkatkan kualitas, konsistensi, dan kelengkapan data.

Urgensi penelitian ini terletak pada fakta bahwa tanpa peningkatan signifikan pada infrastruktur teknologi informasi, pelatihan sumber daya manusia, dan penguatan sistem keamanan data, kesenjangan layanan kesehatan di wilayah terpencil akan semakin lebar. Hal ini tidak hanya berpotensi menurunkan kualitas hidup masyarakat, tetapi juga menghambat pencapaian tujuan JKN sebagai jaminan kesehatan yang universal dan berkeadilan. Oleh karena itu, kajian mengenai pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi di BPJS Kesehatan Kedeputian Wilayah III menjadi penting sebagai dasar pengambilan kebijakan dan strategi peningkatan layanan.

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi dalam mendukung layanan di BPJS Kesehatan Kedepuitan Wilayah III. Metode kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai pengalaman, pandangan, dan persepsi para pemangku kepentingan terkait implementasi dan penggunaan teknologi informasi dalam layanan kesehatan. Adapun metode penelitian yang digunakan meliputi:

### **2.1 Wawancara Mendalam (In-Depth Interview)**

Wawancara dilakukan dengan berbagai pihak yang terkait, yaitu staf BPJS Kesehatan Kedepuitan Wilayah III. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mendalam mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan sistem teknologi informasi, tantangan yang dihadapi, dan saran untuk perbaikan. Wawancara akan dilakukan secara semi-terstruktur agar memungkinkan fleksibilitas dalam mengeksplorasi topik-topik yang relevan.

### **2.2 Observasi**

Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana sistem teknologi informasi digunakan dalam operasional sehari-hari di kantor BPJS Kesehatan Kedepuitan Wilayah III dan fasilitas kesehatan yang bekerja sama. Observasi ini membantu peneliti memahami konteks penggunaan teknologi informasi dan mengidentifikasi kendala-kendala yang tidak terungkap melalui wawancara.

### **2.3 Analisis Dokumen**

Peneliti mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen terkait, seperti prosedur teknologi informasi dan data statistik penggunaan layanan digital BPJS Kesehatan. Analisis dokumen ini membantu dalam memahami kebijakan dan strategi yang telah diterapkan serta hasil-hasil yang telah dicapai.

### **2.4 Studi Kasus**

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan studi kasus untuk melihat contoh-contoh konkret penerapan teknologi informasi yang berhasil di fasilitas-fasilitas kesehatan tertentu. Studi kasus ini memberikan wawasan tentang praktik-praktik terbaik dan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi teknologi informasi.

Data dianalisis secara tematik, dengan triangulasi dari semua metode untuk memastikan validitas temuan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menyajikan insight mendalam mengenai penerapan TI di BPJS Kedepuitan Wilayah III.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, analisis dokumen, dan studi kasus, penelitian ini menemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi di BPJS Kedepuitan Wilayah III memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi operasional, kualitas layanan, kompetensi staf, dan keamanan data peserta. Bagian ini membahas temuan utama terkait sistem informasi manajemen, layanan digital, pengembangan sumber daya manusia, infrastruktur TI di daerah terpencil, serta penguatan keamanan data, sekaligus menyoroti hubungan antara implementasi TI dan peningkatan kualitas layanan JKN.

### **3.1 Sistem Informasi Manajemen (SIM)**

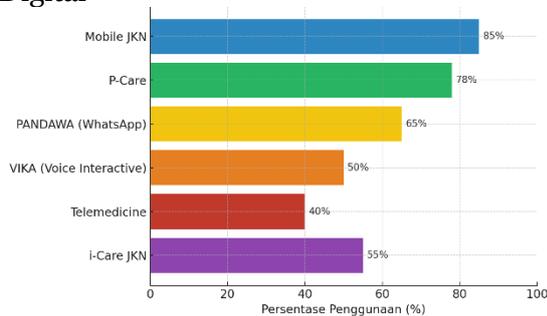
SIM BPJS Kesehatan dirancang sebagai kerangka integrasi teknologi untuk mendukung pengelolaan program JKN secara efektif. Sistem ini meliputi pengelolaan data peserta mulai dari pendaftaran, verifikasi, hingga pembaruan informasi, serta integrasi dengan fasilitas kesehatan melalui aplikasi seperti P-Care untuk pencatatan pelayanan di tingkat pertama dan sistem rujukan online. Pengelolaan pembayaran iuran dan klaim rumah sakit dilakukan secara digital menggunakan sistem INA-CBGs.

Dashboard manajemen berbasis data mempermudah monitoring kinerja, kepesertaan, dan kondisi keuangan program. Bagi peserta, Mobile JKN memfasilitasi akses informasi, perubahan data, dan antrian online. Penerapan SIM tidak hanya meningkatkan efisiensi dan akurasi, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan berbasis data di seluruh level organisasi.

### 3.2 Layanan Digital

Layanan digital di BPJS Kedeputian Wilayah III menunjukkan tingkat adopsi yang tinggi oleh peserta dan fasilitas kesehatan.

Gambar 1. Grafik Pengguna Layanan Digital



Sumber: Data olah peneliti, 2025.

Mobile JKN menjadi layanan paling banyak digunakan (85%), memungkinkan pendaftaran, perubahan data, pengecekan iuran, antrian online, hingga konsultasi telemedicine. P-Care digunakan tenaga medis untuk mencatat layanan kesehatan secara real-time, memudahkan koordinasi, dan mempercepat proses rujukan. Layanan administrasi seperti PANDAWA (WhatsApp) dan integrasi rekam medis i-Care JKN mulai diterima meski penggunaannya masih perlu disosialisasikan lebih luas. VIKA dan layanan telemedicine memiliki tingkat penggunaan lebih rendah karena keterbatasan akses teknologi dan pengetahuan peserta, namun keberadaannya tetap menjadi solusi penting bagi daerah dengan kekurangan

tenaga medis. Temuan ini menegaskan bahwa layanan digital BPJS mampu meningkatkan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

### 3.3 Pelatihan dan Pengembangan SDM

Penguatan SDM menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi TI. Program Wajar Patuh meningkatkan kompetensi pegawai melalui pembelajaran formal, informal, dan nonformal dengan modul interaktif berbasis LMS. Pelatihan Lean Six Sigma diterapkan untuk memperbaiki proses bisnis, termasuk canvassing, telemarketing, dan rekrutmen peserta korporat. Skema sertifikasi Staf Frontliner memastikan kompetensi administratif dan pelayanan pelanggan tetap terjaga, sementara pelatihan teknis seperti INA-CBGs dan verifikasi klaim membekali staf dengan kemampuan koding diagnosis, penggunaan sistem, dan identifikasi potensi fraud. Kombinasi ini memperkuat kesiapan staf menghadapi tantangan era digital dan meningkatkan kualitas layanan kepada peserta.

### 3.4 Infrastruktur TI di Daerah Terpencil

BPJS Kesehatan menerapkan teknologi adaptif untuk menjangkau wilayah terpencil dan 3T. Telemedicine melalui Mobile JKN memungkinkan konsultasi jarak jauh dengan dokter, dilengkapi pengiriman obat bekerja sama dengan PT Pos Indonesia. Teknologi VSAT dan cloud computing memastikan pengelolaan data dan layanan administrasi tetap berjalan meski di lokasi minim infrastruktur internet. BPJS Keliling membawa layanan langsung ke masyarakat, sedangkan kerja sama dengan Mal Pelayanan Publik, pembangunan rumah sakit apung, dan tenaga medis keliling memperluas akses layanan. Strategi ini menunjukkan kombinasi efektif antara inovasi digital dan layanan lapangan untuk pemerataan kesehatan.

### 3.5 Penguatan Keamanan Data

Keamanan data peserta menjadi prioritas utama. BPJS menerapkan SIRT, SOC 24/7, standar ISO 27001, dan kerangka tata kelola COBIT. Penunjukan Pejabat Perlindungan Data Pribadi (PPDP) di setiap fasilitas kesehatan mitra dan kampanye edukasi meningkatkan kesadaran staf akan pentingnya keamanan data. Pendekatan berlapis ini memastikan perlindungan informasi peserta, mencegah ancaman siber, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan JKN.

### 3.6 Sintesis Temuan

Dari seluruh temuan, dapat disimpulkan:

1. SIM dan layanan digital meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, dan akses peserta.
2. Pelatihan SDM memastikan penerapan TI berjalan efektif dan berkelanjutan.
3. Infrastruktur TI adaptif menjangkau wilayah terpencil, mendukung pemerataan layanan.
4. Keamanan data dijaga melalui standar dan protokol komprehensif.

Pendekatan holistik yang mengintegrasikan teknologi, SDM, dan proses operasional ini menunjukkan bahwa BPJS Kedeputian Wilayah III mampu meningkatkan kualitas layanan JKN secara merata, tepat waktu, dan adaptif terhadap kebutuhan peserta, termasuk di wilayah dengan tantangan geografis maupun keterbatasan infrastruktur.

## 4. KESIMPULAN

Pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi di BPJS Kesehatan Kedeputian Wilayah III terbukti menjadi pilar utama dalam mendukung transformasi layanan kesehatan nasional. Layanan digital seperti Mobile JKN, P-Care, PANDAWA, VIKA, dan Telemedicine mempermudah administrasi, meningkatkan efisiensi operasional, serta memperluas akses layanan hingga ke daerah terpencil. Integrasi sistem TI memungkinkan

pertukaran data real-time antara fasilitas kesehatan, kantor cabang, dan pusat data nasional, sehingga mempercepat proses klaim, meningkatkan akurasi informasi, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

Penguatan infrastruktur, termasuk kapasitas server, cloud computing, dan sistem keamanan data berbasis enkripsi, memastikan layanan tetap andal dan aman. Inovasi di wilayah 3T, seperti mobile service dan perangkat offline yang dapat sinkronisasi otomatis, menjamin pemerataan layanan bagi seluruh peserta. Meski demikian, tantangan seperti kesenjangan literasi digital peserta, ancaman keamanan siber, dan kebutuhan pelatihan berkelanjutan bagi SDM internal tetap ada. Upaya kolaboratif dengan pemerintah daerah, fasilitas kesehatan, dan sektor swasta menjadi kunci dalam menjaga kualitas dan keamanan sistem.

Dengan penguatan infrastruktur yang berkelanjutan, inovasi teknologi yang adaptif, serta strategi SDM yang efektif, BPJS Kesehatan Kedeputian Wilayah III berpotensi menjadi model percontohan nasional dalam penerapan teknologi informasi untuk layanan kesehatan publik yang inklusif, aman, dan berkelanjutan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan pengembangan layanan TI di wilayah lain, mendukung peningkatan mutu dan pemerataan layanan kesehatan di Indonesia.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, dan kesehatan sehingga penelitian dan penulisan artikel berjudul Pemanfaatan Infrastruktur Teknologi Informasi dalam Mendukung Layanan di BPJS Kesehatan Kedeputian Wilayah III ini dapat diselesaikan dengan baik. Proses ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak yang telah berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung.

Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada seluruh jajaran manajemen dan pegawai BPJS Kesehatan Kedeputan Wilayah III yang telah memberikan izin, kesempatan, serta fasilitas selama proses kerja praktek dan pengumpulan data. Terima kasih juga kepada pihak-pihak yang telah menyediakan dokumen, laporan, dan data pendukung yang relevan, sehingga penulis dapat melakukan analisis secara komprehensif terkait pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi dalam menunjang layanan.

Apresiasi yang mendalam penulis sampaikan kepada dosen pembimbing kerja praktek Muhamad Kadafi, M.Kom. yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, serta masukan berharga selama proses pelaksanaan kerja praktek hingga penyusunan artikel ini. Kesabaran dan ketelitian beliau dalam memberikan evaluasi dan saran telah membantu penulis dalam memperbaiki kualitas tulisan serta memperkuat landasan ilmiah penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada tim teknologi informasi BPJS Kesehatan, staf operasional, dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam memberikan penjelasan teknis, memfasilitasi akses sistem, serta membantu verifikasi data di lapangan. Pengetahuan dan wawasan praktis yang diberikan sangat berperan dalam memperkaya analisis dan memperdalam pemahaman penulis terhadap implementasi teknologi informasi di lingkungan layanan BPJS Kesehatan.

Tidak lupa, penghargaan yang setinggi-tingginya penulis berikan kepada para dosen di Universitas Islam Negeri Raden Fatah yang selama ini telah membekali

penulis dengan ilmu pengetahuan, keterampilan, dan motivasi, sehingga dapat menjadi bekal dalam menyelesaikan penelitian ini.

Akhirnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga, sahabat, dan rekan sejawat atas doa, dukungan moral, dan semangat yang diberikan selama proses penelitian berlangsung. Semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai referensi bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi informasi, maupun sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya di bidang serupa.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- I. Kurniawan dan A. P. Wijaya. (2020). Analisis Keberhasilan Penerapan Teknologi Informasi di BPJS Kesehatan Wilayah Babel, *Journal of Health Informatics*, vol. 5, no. 1, pp. 45-57.
- BPJS Kesehatan. (2023). Laporan Tahunan BPJS Kesehatan 2022. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- L. S. Dewi. (2022) Peningkatan Kualitas Layanan BPJS Kesehatan Melalui Optimalisasi Infrastruktur TI di Wilayah Lampung, *Indonesian Journal of Health Informatics*, vol. 4, no. 4, pp. 331-342.
- R. P. Kusuma. (2023). Implementasi dan Tantangan Sistem Antrian Elektronik di BPJS Kesehatan Kedeputan Wilayah III, *Journal of Information Systems and Technology Management*, vol. 3, no. 2, pp. 98-110.
- Suryanto, H. (2020). Pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi untuk pelayanan publik. *Jurnal*

- Teknologi Informasi dan Komunikasi, 8(2), 101–110.
- M. A. Sari. (2021). Evaluasi Pelatihan Penggunaan TI bagi Staf BPJS Kesehatan di Wilayah SUMSEL, *Jurnal Pelatihan dan Pengembangan SDM*, vol. 6, no. 1, pp. 89-101.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management information systems: Managing the digital firm (17th ed.)*. New York: Pearson Education.
- P. W. Putra dan E. Lestari. (2020). Studi Kasus: Implementasi Teknologi Cloud Computing di BPJS Kesehatan untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan, *Journal of Cloud Computing Applications*, vol. 4, no. 3, pp. 145-157.
- Junaidi, A. (2025). Peningkatan pelayanan kesehatan yang berkesinambungan melalui bridging sistem informasi manajemen (SIMRS) dengan i-Care BPJS. *Journal of Computer Science and Information System (JCoInS)*. Website: <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/JCoInS/article/view/6176>
- Y. Susanto. (2023). Telemedicine sebagai Solusi Pelayanan Kesehatan Jarak Jauh di BPJS Kesehatan, *Journal of Telemedicine and e-Health*, vol. 3, no. 2, pp. 67-78.
- Mulyani. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile BPJS Kesehatan dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Bengkulu, *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, vol. 7, no. 3, pp. 210-220.
- Achya, A. S. (2025). Analisis perbandingan efisiensi waktu layanan BPJS: pendaftaran dan informasi ketersediaan tempat tidur antara Mobile JKN dengan WhatsApp di Kota Malang. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9(3).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Rekam Medis Elektronik. Jakarta: Kemenkes RI. Website: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/181200/permenkes-no-24-tahun-2021>
- Budiyanti, R. T., Suryawati, C., & Hanifah, M. (2023). Pembiayaan Jaminan Kesehatan Nasional untuk layanan telemedicine di Indonesia, Taiwan, dan Korea Selatan. *Jurnal Kesehatan*, 11(1), 33–41.
- Hasibuan, I. R., & Syahriza, R. (2025). Peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi administrasi di BPJS Kesehatan Cabang Padang Sidempuan. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 8(1), 1757–1760.
- Maharani, A., Anggita, D., & Witriani, E. (2023). Evaluasi pemanfaatan penerapan telemedicine di Indonesia: Literatur Review. *Jurnal Ilmu Kesehatan (JIKES)*, 3(1).