

PEMANFAATAN MOBILE JKN OLEH PESERTA BPJS DITINJAU KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, MANFAAT BERSIH

Brilian Yaskuri Imtinan¹, Anis Ansyori², Fita Rusdian Ikawati³

Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS.DR. Soepraoen Kesdam V/BRW^{1,2,3}

*Corresponding Author: brilian.yaskuri@gmail.com

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi mendorong BPJS Kesehatan guna mengembangkan pelayanan administrasi digital melalui aplikasi Mobile JKN. Kehadiran aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah akses layanan kesehatan, meningkatkan efisiensi proses administrasi, serta memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi peserta BPJS. Namun, dalam konteks pelayanan rumah sakit, pemanfaatan Mobile JKN masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi teknis aplikasi maupun kesiapan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pengalaman peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses layanan Mobile JKN di Rumah Sakit Lavalette Malang ditinjau dari kualitas layanan, tingkat kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang dirasakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Populasi penelitian adalah peserta BPJS Kesehatan yang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Lavalette Malang. Sebanyak 25 informan dipilih sebagai sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria peserta BPJS aktif dan pengguna Mobile JKN. Variabel penelitian meliputi kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan mengacu pada model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN membantu mempermudah proses pendaftaran dan pengambilan nomor antrean sehingga waktu tunggu pelayanan menjadi lebih singkat. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa gangguan teknis aplikasi dan keterbatasan integrasi dengan sistem rumah sakit. Secara umum, Mobile JKN mampu mendukung pelayanan administrasi BPJS di rumah sakit, memberikan tingkat kepuasan pengguna yang cukup baik, serta menghasilkan manfaat berupa efisiensi waktu dan kemudahan administrasi, meskipun pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal bagi seluruh peserta.

Kata kunci: bpjs kesehatan, kepuasan pengguna, kualitas layanan, mobile jkn

ABSTRACT

Advances in information technology have encouraged BPJS Kesehatan to develop digital administrative services through the Mobile JKN application. The presence of this application is expected to facilitate access to health services, improve the efficiency of administrative processes, and provide a better service experience for BPJS participants. However, in the context of hospital services, the use of Mobile JKN still faces various obstacles, both in terms of the technical aspects of the application and user readiness. This study aims to describe the experiences of BPJS Kesehatan participants in accessing Mobile JKN services at Lavalette Hospital in Malang in terms of service quality, user satisfaction, and perceived net benefits. This study uses a qualitative approach with a descriptive design. The research population consisted of BPJS Kesehatan participants who used the Mobile JKN application at Lavalette Hospital in Malang. A total of 25 informants were selected as samples using purposive sampling with the criteria of being active BPJS participants and Mobile JKN users. The research variables included service quality, user satisfaction, and net benefits. Data were collected through in-depth interviews and observations, then analyzed descriptively and qualitatively with reference to DeLone and McLean's information system success model. The results showed that the use of Mobile JKN helped simplify the registration process and queue number collection, thereby reducing service waiting times.

Keywords: bpjs kesehatan, mobile jkn, service quality, user satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam pelayanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi digital kini menjadi salah satu upaya penting untuk meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses administrasi, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Dalam konteks pelayanan kesehatan, digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga menjadi bagian dari strategi untuk menciptakan layanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (Jayanti & Bela, 2022).

Di era modern saat ini, administrasi rumah sakit memegang peranan penting dalam menunjang terselenggaranya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pengelolaan administrasi yang baik bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan di berbagai fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit, klinik, puskesmas, dan sarana pelayanan kesehatan lainnya. Dalam bidang kesehatan, administrasi rumah sakit mencakup proses pengelolaan data yang meliputi pengumpulan, pengolahan, serta analisis informasi yang berkaitan dengan seluruh aktivitas pelayanan di rumah sakit. Melalui sistem administrasi yang tertata dengan baik, pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat berjalan secara lebih efektif dan efisien. Selain itu, administrasi yang optimal juga berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien serta mendukung pengembangan berbagai unit dan fungsi yang ada di dalam institusi rumah sakit (Andika & Dety, 2023).

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terus berupaya menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi melalui berbagai inovasi layanan. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah aplikasi Mobile JKN, yang dirancang untuk membantu peserta BPJS dalam mengakses layanan administrasi secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS atau fasilitas kesehatan. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan pendaftaran antrean, memperbarui data kepesertaan, mengecek iuran, serta memperoleh informasi terkait layanan kesehatan dengan lebih mudah dan cepat (RINJANI & Sari, 2022).

Di Rumah Sakit Lavalette Malang, aplikasi Mobile JKN telah digunakan sebagai bagian dari pelayanan administrasi bagi peserta BPJS. Penerapan aplikasi ini diharapkan dapat membantu mempercepat proses pendaftaran, mengurangi antrean, serta meningkatkan kenyamanan peserta dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Namun, dalam praktiknya, pemanfaatan Mobile JKN belum sepenuhnya berjalan tanpa kendala. Beberapa permasalahan yang masih sering dijumpai antara lain gangguan teknis pada aplikasi, keterbatasan kuota layanan, serta kendala integrasi antara Mobile JKN dengan sistem informasi rumah sakit. Selain faktor teknis, perbedaan kemampuan peserta dalam menggunakan teknologi digital juga menjadi tantangan tersendiri. Tidak semua peserta BPJS memiliki tingkat literasi digital yang sama, khususnya peserta lanjut usia yang cenderung mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi berbasis digital. Kondisi tersebut dapat memengaruhi pengalaman penggunaan, persepsi terhadap kualitas layanan, serta tingkat kepuasan peserta dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana pelayanan administrasi (Biostatistik et al., 2024).

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 Mei 2025 dengan tiga responden usia 21 hingga 25 tahun di Kota Malang dengan latar belakang pendidikan SMA hingga sarjana menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN mampu memberikan kemudahan, terutama dalam proses pengambilan antrean dan pendaftaran layanan kesehatan. Namun demikian, masih

ditemukan peserta yang mengalami kesulitan saat login, gangguan jaringan, serta keharusan melakukan konfirmasi ulang di rumah sakit meskipun telah mendaftar melalui aplikasi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun Mobile JKN telah menghadirkan berbagai kemudahan bagi peserta BPJS, efektivitas pemanfaatannya masih perlu ditelaah lebih lanjut secara komprehensif. Fitur seperti pengambilan nomor antrean dan pendaftaran layanan memang memberikan nilai praktis bagi pengguna, namun keberadaan fitur tersebut saja belum cukup untuk menilai keberhasilan sistem secara menyeluruh. Dalam lingkungan pelayanan rumah sakit, suatu inovasi digital dikatakan efektif bukan hanya karena dapat diakses, tetapi karena benar-benar mampu berfungsi secara optimal dan mendukung proses pelayanan secara nyata di lapangan (Gom et al., 2026).

Penilaian efektivitas Mobile JKN juga perlu ditinjau dari bagaimana pengguna merasakan kualitas layanan yang diberikan. Layanan berbasis digital tidak hanya menuntut kemudahan akses, tetapi juga stabilitas sistem, kejelasan informasi, dan kemampuan aplikasi dalam merespons kebutuhan peserta secara cepat dan tepat. Apabila masih terjadi kendala seperti gangguan jaringan, kesulitan saat proses masuk ke aplikasi, atau ketidaksesuaian data ketika diverifikasi di rumah sakit, maka pengalaman pengguna dapat menjadi kurang optimal (Merliyanti et al., 2025).

Di samping itu, tingkat kepuasan peserta menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi aplikasi. Kepuasan muncul bukan hanya karena proses pelayanan menjadi lebih singkat, tetapi juga karena pengguna merasa nyaman, terbantu, dan yakin terhadap sistem yang digunakan. Apabila peserta tetap harus melalui prosedur manual meskipun telah menggunakan aplikasi, maka efisiensi yang diharapkan menjadi berkurang dan dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan (Ginting et al., 2025).

Apabila dilihat dari aspek manfaat bersih, efektivitas Mobile JKN berkaitan erat dengan dampaknya terhadap efisiensi waktu dan penyederhanaan proses administrasi. Aplikasi ini diharapkan mampu mengurangi antrean dan mempersingkat waktu tunggu pelayanan. Namun, apabila hambatan teknis dan keterbatasan integrasi sistem masih sering terjadi, maka manfaat yang diperoleh peserta belum sepenuhnya merata dan optimal (Putri et al., 2024).

Efektivitas penggunaan aplikasi juga tidak terlepas dari kesiapan dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi digital. Perbedaan tingkat literasi digital, terutama pada peserta lanjut usia, menjadi tantangan tersendiri dalam penerapan layanan berbasis aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan sistem, tetapi juga pada kemampuan pengguna dalam mengoperasikannya (Rumayar et al., 2025).

Selain faktor sistem, kesiapan pengguna juga memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan layanan digital. Tidak semua peserta BPJS memiliki kemampuan literasi digital yang sama, terutama pada kelompok usia lanjut yang cenderung membutuhkan pendampingan lebih lanjut. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam memahami dan mengoperasikannya (Haji & Balangan, n.d.).

Berdasarkan kondisi yang di amati, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepesertaan BPJS dalam mengakses layanan Mobile JKN di Rumah Sakit Lavalette Malang. Mengingat meskipun beberapa penelitian telah mengkaji pemanfaatan Mobile JKN di kantor BPJS dan klinik pratama, kajian yang secara spesifik mengeksplorasi pengalaman peserta BPJS dalam konteks pelayanan rumah sakit, khususnya ditinjau dari kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih, masih terbatas. Sementara itu penelitian ini difokuskan pada penilaian kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih yang diperoleh peserta BPJS dalam

menggunakan aplikasi Mobile JKN. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pengalaman peserta, sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi BPJS Kesehatan dan pihak rumah sakit dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi berbasis digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengalaman peserta BPJS Kesehatan dalam memanfaatkan layanan administrasi melalui aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Lavalette Malang. Pendekatan ini dipilih karena penelitian menitikberatkan pada upaya menggali secara mendalam pengalaman serta pandangan yang dimiliki oleh informan, serta hambatan yang dirasakan langsung oleh pengguna dalam penggunaan aplikasi berbasis digital.

Penelitian ini telah memperoleh izin dari Rumah Sakit Lavalette Malang, memenuhi prinsip etika dengan menjaga kerahasiaan dan anonimitas informan, serta dilaksanakan pada 11 November 2025. Informan penelitian adalah peserta BPJS Kesehatan yang status kepesertaannya masih aktif serta telah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, meliputi kepesertaan BPJS yang masih aktif, pengalaman menggunakan Mobile JKN, serta kesediaan untuk memberikan informasi secara jujur dan terbuka (Analisis et al., 2025). Jumlah informan utama dalam penelitian ini sebanyak 25 orang.

Sebagai landasan analisis, penelitian ini mengacu pada model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean sebagai grand teori. Dari keseluruhan komponen dalam model tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada tiga variabel utama, yaitu kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*). Ketiga variabel tersebut dipilih karena dianggap paling relevan untuk menggambarkan bagaimana aplikasi Mobile JKN berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan administrasi serta pengalaman peserta BPJS di rumah sakit (Firdaus et al., 2025).

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam dan observasi. Wawancara digunakan untuk menggali pandangan dan pengalaman informan terkait kualitas layanan Mobile JKN, tingkat kepuasan pengguna, serta manfaat yang dirasakan dalam proses pelayanan administrasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan BPJS yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN di lingkungan rumah sakit.

Instrumen penelitian yang digunakan meliputi pedoman wawancara, lembar observasi, alat perekam suara, serta perlengkapan pendukung lainnya. Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator yang mengacu pada variabel dalam model DeLone dan McLean, yaitu kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih, sehingga data yang diperoleh sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian.

Proses analisis data dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Data yang dihimpun melalui wawancara dan observasi kemudian disaring dan diklasifikasikan berdasarkan variabel penelitian, selanjutnya disajikan dalam bentuk narasi yang sistematis. Selanjutnya, kesimpulan ditarik berdasarkan pola, tema, dan keterkaitan antar temuan yang muncul dari hasil analisis data.

HASIL

Bagian hasil ini memaparkan temuan penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi terhadap 25 peserta BPJS Kesehatan yang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Lavalette Malang. Penyajian hasil disusun berdasarkan variabel penelitian, meliputi kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih, dan didukung oleh hasil observasi lapangan.

Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 25 informan, diperoleh gambaran bahwa sebagian besar peserta BPJS menilai penggunaan aplikasi Mobile JKN telah memberikan pengalaman yang baik dan cukup memuaskan dalam mendukung akses layanan kesehatan. Sebanyak 18 informan menyampaikan bahwa aplikasi dapat digunakan dengan lancar, sesuai dengan kebutuhan mereka, serta jarang menimbulkan kendala yang berarti. Peserta merasakan bahwa Mobile JKN membantu mempermudah proses administrasi dan memberikan kenyamanan karena dapat digunakan secara mandiri tanpa harus datang lebih awal ke fasilitas Kesehatan, contohnya pada informan berikut:

“Menurutku udah enak sih aplikasinya udah jelas juga, terus sekarang daftarin juga bisa pake HP ya lebih enak aja.” P2KL.IU5

Artinya: aplikasi sudah nyaman digunakan, tampilannya jelas, dan pendaftaran dapat dilakukan melalui ponsel sehingga lebih praktis.

Meskipun demikian, sebanyak 7 informan menyampaikan beberapa masukan terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN. Beberapa peserta menilai bahwa sistem antrean masih perlu ditingkatkan agar tidak terjadi pendaftaran berulang contohnya seperti seorang informan menyatakan:

“Ya itu tadi kalo memang bisa booking lewat JKNnya kenapa di sana harus booking lagi gitu lo, kalo memang aplikasi bisa, kita kesana hanya konfirmasi lebih enak dari pada dua kali daftar.”

P6KL.IU10

Artinya: jika pendaftaran dapat dilakukan melalui Mobile JKN, seharusnya di rumah sakit cukup dilakukan konfirmasi tanpa perlu mendaftar kembali.

Selain itu, stabilitas aplikasi pada saat proses check-in juga dirasakan perlu diperbaiki agar penggunaannya menjadi lebih mudah. Informan lainnya menyampaikan bahwa masa tunggu ketika terjadi perpindahan fasilitas kesehatan masih tergolong lama, serta diperlukan peningkatan sosialisasi dan pendampingan, khususnya bagi peserta lanjut usia atau peserta yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Di samping itu, keterbatasan kuota serta kendala dalam proses rujukan di fasilitas kesehatan tingkat pertama masih dirasakan oleh sebagian peserta dan dinilai memerlukan perhatian lebih lanjut.

Hasil observasi terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai aplikasi berfungsi dengan baik dan jarang mengalami gangguan. Sebanyak 20 responden menyatakan bahwa aplikasi berjalan dengan cepat dan stabil, sementara 5 responden menyampaikan masih terdapat kendala teknis atau keterlambatan pada kondisi tertentu. Dari aspek dukungan jaringan, sebanyak 23 responden menyatakan bahwa jaringan internet sudah mendukung penggunaan aplikasi Mobile JKN, sedangkan 2 responden masih mengalami hambatan jaringan saat mengakses aplikasi.

Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN membantu mempercepat proses administrasi peserta BPJS di rumah sakit. Sebanyak 24 responden menyatakan bahwa petugas dapat memproses administrasi dengan lebih cepat setelah peserta menggunakan Mobile

JKN, sementara 1 responden menyatakan belum merasakan percepatan secara signifikan. Secara umum, temuan ini menunjukkan bahwa Mobile JKN mampu mendukung kelancaran pelayanan administrasi, meskipun masih terdapat kendala teknis ringan yang berkaitan dengan kecepatan dan stabilitas aplikasi.

Hasil observasi terhadap kualitas layanan di rumah sakit menunjukkan bahwa fasilitas pendukung penggunaan Mobile JKN telah tersedia dan berfungsi dengan baik. Rumah sakit menyediakan tempat khusus untuk pelayanan peserta BPJS yang dapat dimanfaatkan dalam proses administrasi. Fasilitas komputer serta jaringan internet juga berada dalam kondisi baik sehingga mendukung pelaksanaan layanan berbasis aplikasi. Selain itu, papan informasi atau petunjuk alur penggunaan Mobile JKN tersedia dan membantu peserta dalam memahami prosedur pelayanan yang harus dijalani.

Petugas rumah sakit dinilai memiliki kemampuan teknis yang memadai dalam mengoperasikan sistem Mobile JKN. Selama proses pelayanan berlangsung, tidak ditemukan kendala teknis yang signifikan seperti gangguan sistem atau koneksi yang lambat. Dengan demikian, proses administrasi peserta BPJS dapat berjalan dengan lancar. Temuan ini menunjukkan bahwa dari aspek fasilitas, sistem, dan sumber daya manusia, rumah sakit telah siap dan mampu mendukung penerapan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan administrasi BPJS.

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 25 informan, diketahui bahwa sebagian besar peserta BPJS menilai fitur yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan mereka dalam mengakses layanan kesehatan. Sebanyak 17 informan menyampaikan bahwa selama menggunakan aplikasi, mereka tidak mengalami kendala yang berarti dan merasa cukup puas dengan fitur-fitur yang disediakan. Peserta menilai Mobile JKN mampu membantu proses administrasi kesehatan secara praktis dan aman contohnya pada informan berikut:

“Kalau manual itukan emang lebih antri lebih lama ya mbak, kalau ginikan kita seminggu sebelumnya udah bisa ambil antrian, jadi pas hari H kita nggak perlu antri lama-lama itu aja”

P3KP.IU3

Artinya: pendaftaran manual antreannya lebih lama, sedangkan dengan aplikasi dapat mengambil antrean satu minggu sebelumnya sehingga saat hari pelaksanaan tidak perlu antre lama.

Meskipun demikian, terdapat 8 informan yang menyampaikan beberapa catatan terkait aspek yang masih perlu diperbaiki. Kendala yang paling sering dirasakan adalah pada proses login, seperti keharusan mengingat kata sandi dan kode tertentu, kesulitan ketika tidak membawa perangkat pribadi, serta ketidaksesuaian data antara NIK dan nomor telepon. Selain itu, sebagian informan juga menyampaikan bahwa perubahan data kepesertaan, seperti perpindahan fasilitas kesehatan atau perubahan kelas kepesertaan, memerlukan waktu yang cukup lama dan dapat berlangsung hingga sekitar satu bulan contohnya pada informan berikut:

"Mungkin ini ya ketika bisa melakukan perubahan data itu kan memerlukan waktu satu bulan nah apakah itu bisa di persingkat, itu sih. Perubahan faskes, kelas juga kan." P5KP.IU17

Artinya: mungkin saat melakukan perubahan data memerlukan waktu satu bulan, apakah itu bisa dipersingkat, misalnya perubahan faskes atau kelas.

Beberapa peserta juga pernah mengalami pendaftaran yang harus dilakukan lebih dari satu kali, serta gangguan teknis berupa aplikasi yang tiba-tiba keluar atau kendala saat proses check-in.

Bagi peserta lanjut usia, penggunaan aplikasi Mobile JKN masih dirasakan cukup menantang karena keterbatasan dalam penguasaan teknologi. Kondisi ini menyebabkan peserta lansia membutuhkan pendampingan dari keluarga maupun petugas rumah sakit agar dapat menggunakan

aplikasi dengan baik. Meskipun terdapat berbagai kendala tersebut, secara umum Mobile JKN tetap dinilai bermanfaat, aman, dan membantu peserta dalam mengakses layanan kesehatan. Peserta berharap adanya peningkatan pada aspek teknis agar aplikasi dapat digunakan dengan lebih mudah oleh seluruh kalangan.

Hasil observasi terkait kenyamanan dan kepuasan peserta selama menggunakan aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa seluruh responden telah memiliki aplikasi Mobile JKN di ponsel masing-masing. Seluruh peserta juga dapat melakukan login dan mengakses menu utama aplikasi tanpa mengalami kesulitan, baik secara mandiri maupun dengan bantuan petugas. Selama proses penggunaan aplikasi, peserta terlihat nyaman, tidak menunjukkan kebingungan, serta menampilkan ekspresi yang mencerminkan kepuasan terhadap layanan yang diterima.

Selain itu, hasil observasi terhadap kepuasan pengguna di lingkungan rumah sakit menunjukkan bahwa petugas bersikap ramah dan komunikatif dalam melayani peserta BPJS. Petugas juga aktif membantu peserta yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi serta memberikan penjelasan mengenai prosedur Mobile JKN dengan jelas. Peserta tampak memahami alur penggunaan aplikasi dan mampu mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Selama proses pelayanan, terjalin komunikasi dua arah yang baik antara petugas dan peserta. Setelah pelayanan selesai, peserta terlihat puas terhadap pelayanan administrasi yang dilakukan melalui Mobile JKN. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum peserta BPJS merasa nyaman dan puas dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, baik dari segi pengalaman penggunaan aplikasi maupun dari dukungan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit.

Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 25 informan, diketahui bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN secara umum memberikan dampak positif terhadap sistem pelayanan kesehatan. Sebagian besar informan, yaitu sekitar 20 orang, menyampaikan bahwa Mobile JKN memberikan manfaat langsung yang dirasakan dalam proses pelayanan, seperti waktu pelayanan yang menjadi lebih cepat, kemudahan dalam pengambilan nomor antrian, serta berkurangnya kebutuhan untuk datang lebih awal ke rumah sakit. Manfaat ini dirasakan sangat membantu, terutama bagi peserta yang berdomisili cukup jauh dari fasilitas Kesehatan. Contohnya pada informan berikut:

"He'eh lebih cepat itu memudah untuk kouta dokter itu." P1MB.IU25

Artinya: Ya, lebih cepat dan memudahkan dalam mendapatkan kuota dokter.

Beberapa informan juga menyampaikan bahwa pelayanan di RS Lavalette Malang dirasakan berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan sejak tahap awal pendaftaran hingga proses pelayanan lanjutan. Namun demikian, terdapat sekitar 5 informan yang menyatakan bahwa manfaat Mobile JKN belum sepenuhnya dirasakan secara merata. Hal tersebut disebabkan oleh masih ditemukannya kendala di beberapa rumah sakit lain, proses rujukan yang belum berjalan optimal, keterbatasan kuota dokter dan sistem aplikasi yang dinilai masih perlu disederhanakan contohnya pada informan berikut:

" kalau keseluruhan belum ya keknya ya, kayanya perlu perbaikan lagi ya keknya ya lebih bisa lebih simpel." P5MB.IU10

Artinya: kalau keseluruhan belum, sepertinya perlu perbaikan lagi. Mungkin bisa dibuat lebih simple.

Hasil observasi terhadap dampak penggunaan Mobile JKN menunjukkan bahwa sebagian besar peserta merasakan percepatan waktu pelayanan dibandingkan dengan pendaftaran secara manual. Sebanyak 22 responden menyatakan bahwa waktu pelayanan menjadi lebih cepat, sedangkan 3 responden belum sepenuhnya merasakan percepatan tersebut. Seluruh responden menyatakan

bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN membantu mempercepat proses pendaftaran dan verifikasi awal. Selain itu, sebanyak 23 responden menyampaikan bahwa penggunaan aplikasi ini mengurangi antrean panjang di loket pelayanan, meskipun masih terdapat 2 responden yang belum sepenuhnya merasakan manfaat tersebut.

Observasi terhadap manfaat penggunaan Mobile JKN di lingkungan rumah sakit menunjukkan bahwa proses check-in dapat berjalan dengan lancar tanpa kendala teknis yang berarti. Waktu pelayanan dinilai lebih cepat dibandingkan dengan pendaftaran manual, serta tidak ditemukan antrean panjang di loket BPJS selama proses pelayanan berlangsung. Penggunaan Mobile JKN membantu mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi kerja petugas. Selain itu, data pasien tercatat secara otomatis dalam sistem rumah sakit, sehingga memudahkan pengelolaan administrasi dan mendukung integrasi data pelayanan.

Petugas rumah sakit juga dinilai mampu menindaklanjuti setiap kendala yang muncul dengan cepat, sehingga pelayanan tetap berjalan secara efektif dan efisien. Temuan ini menunjukkan bahwa Mobile JKN memberikan manfaat nyata baik bagi peserta BPJS maupun bagi pihak rumah sakit, khususnya dalam mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean, serta meningkatkan efisiensi pengelolaan data pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Mobile JKN di RS Lavalette Malang secara umum telah memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan administrasi, tingkat kepuasan pengguna, serta manfaat bersih bagi peserta BPJS dan pihak rumah sakit. Temuan ini menguatkan peran teknologi informasi sebagai sarana pendukung pelayanan kesehatan yang mampu meningkatkan efisiensi layanan, meskipun dalam implementasinya masih ditemukan sejumlah kendala yang memerlukan perhatian berkelanjutan.

Pada aspek kualitas layanan, penelitian ini menegaskan bahwa kesiapan fasilitas pendukung, stabilitas sistem, serta kompetensi petugas menjadi faktor utama dalam mendukung kelancaran penggunaan Mobile JKN. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hasibuan dkk yang menyatakan bahwa kualitas layanan Mobile JKN sangat dipengaruhi oleh dukungan sarana prasarana dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan berbasis digital. Kesamaan hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan fondasi penting dalam keberhasilan penerapan Mobile JKN, baik di lingkungan rumah sakit maupun kantor BPJS Kesehatan (Hasibuan & Syahriza, 2025). Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian Rika Rinjani dan Nurhaslita Sari yang mengkaji penerapan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Subulussalam. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun sosialisasi aplikasi telah dilakukan dengan cukup baik, penerapan Mobile JKN belum sepenuhnya berjalan optimal akibat keterbatasan pemahaman masyarakat, kendala jaringan, serta rendahnya literasi digital pada sebagian peserta (RINJANI & Sari, 2022). Dibandingkan dengan konteks RS Lavalette Malang, kualitas layanan Mobile JKN di rumah sakit relatif lebih terbantu oleh ketersediaan fasilitas dan pendampingan petugas, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar. Perbedaan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Mobile JKN sangat dipengaruhi oleh karakteristik lingkungan pelayanan dan kesiapan pengguna.

Pada aspek kepuasan pengguna, penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar peserta BPJS merasa puas dengan penggunaan Mobile JKN karena kemudahan akses layanan, percepatan proses administrasi, serta berkurangnya waktu antrean. Temuan ini sejalan dengan penelitian di Klinik Pratama Bertha Kota Medan yang menyatakan bahwa penggunaan Mobile JKN mampu meningkatkan kenyamanan peserta dan efisiensi pelayanan kesehatan. Kesamaan hasil tersebut

memperkuat pandangan bahwa kemudahan penggunaan dan efisiensi waktu merupakan faktor utama yang membentuk kepuasan pengguna dalam sistem informasi kesehatan (Utami et al., 2024). Namun demikian, baik penelitian ini maupun penelitian Rika Rinjani dan Nurhaslita Sari sama-sama menunjukkan bahwa kepuasan pengguna belum dirasakan secara merata. Kendala seperti kesulitan login, perubahan data kepesertaan, keterbatasan jaringan, serta rendahnya kemampuan penggunaan aplikasi pada kelompok lanjut usia masih menjadi hambatan yang cukup dominan (RINJANI & Sari, 2022). Hal ini menegaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna tidak semata-mata ditentukan oleh adanya aplikasi, melainkan juga dipengaruhi oleh tingkat kemudahan dalam penggunaan serta kesesuaian sistem dengan karakteristik dan kebutuhan pengguna.

Pada aspek manfaat bersih, penelitian ini menunjukkan bahwa Mobile JKN memberikan manfaat nyata berupa percepatan pelayanan, pengurangan antrean di loket pendaftaran, serta peningkatan efisiensi administrasi rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hasibuan dkk. dan penelitian di Klinik Pratama Bertha Kota Medan yang menyatakan bahwa penerapan Mobile JKN mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mendukung pengelolaan administrasi kesehatan secara lebih terintegrasi. Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa manfaat Mobile JKN tidak hanya dirasakan oleh peserta, tetapi juga memberikan keuntungan bagi fasilitas pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, penelitian Rika Rinjani dan Nurhaslita Sari menunjukkan bahwa manfaat Mobile JKN belum sepenuhnya dirasakan secara optimal oleh seluruh peserta, terutama di wilayah dengan keterbatasan akses teknologi dan jaringan internet (RINJANI & Sari, 2022). Hal ini sejalan dengan temuan penelitian ini yang menunjukkan bahwa kendala teknis sistem, keterbatasan kuota layanan, serta proses rujukan yang belum optimal masih menjadi faktor penghambat dalam pemerataan manfaat Mobile JKN.

Secara konseptual, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian penerapan Mobile JKN dengan membandingkan konteks pelayanan rumah sakit, kantor BPJS Kesehatan, dan klinik pratama. Temuan penelitian ini memperkuat penerapan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean, khususnya dalam menjelaskan keterkaitan antara kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan keterlibatan bagi BPJS Kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan perlu terus berupaya meningkatkan kestabilan sistem, memperluas kegiatan sosialisasi, serta menghadirkan pendampingan yang lebih intensif agar manfaat Mobile JKN dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Dari sisi stabilitas, pengelola faskes bersama pengembang aplikasi perlu memprioritaskan penyelesaian masalah teknis seperti aplikasi yang masih sering mengalami error atau tertutup sendiri (force close), karena hal tersebut menjadi keluhan utama pengguna (Haji & Balangan, n.d). Selain itu, aspek ketepatan waktu dalam memproses dan merespons data pasien juga perlu diperbaiki agar tidak terjadi antrean yang menumpuk akibat sistem yang lambat (Sihite et al., 2025). Ketersediaan jaringan internet yang stabil di lingkungan rumah sakit turut menjadi faktor penting, mengingat banyak pasien merasa kecewa ketika koneksi yang tersedia tidak mendukung penggunaan aplikasi secara optimal (Coresspondece, 2025).

Dari sisi tampilan, pembaruan desain antarmuka perlu terus dilakukan agar aplikasi terlihat lebih menarik dan mudah dipahami oleh berbagai kelompok usia (Syafriyeni & Tasri, 2026). Tingkat kemudahan untuk dipelajari (learnability) menjadi aspek krusial, karena pengguna cenderung enggan melanjutkan penggunaan apabila proses pendaftaran atau navigasi dirasa terlalu rumit (Nugraha et al., 2022). Oleh sebab itu, aspek keandalan (reliability) sistem harus benar-benar diperkuat agar data yang dimasukkan pasien dapat tersinkronisasi dengan baik ke database rumah sakit (Fitriyani & Prasastin, n.d.). Bahkan, keandalan sistem terbukti sebagai dimensi yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta JKN secara keseluruhan (Rona & Surya, n.d).

Di sisi lain, peningkatan sosialisasi dan pendampingan yang lebih intensif juga sangat diperlukan, terutama untuk mengatasi rendahnya literasi digital di sebagian masyarakat (Rumayar et al., 2025). Strategi sosialisasi sebaiknya menitikberatkan pada kejelasan alur pelayanan, karena pemahaman yang baik mengenai tata cara penggunaan aplikasi berkaitan langsung dengan kepuasan pasien (Idea et al., 2024). Selain itu, fasilitas kesehatan perlu meningkatkan transparansi data real-time dalam aplikasi, seperti informasi jadwal dokter maupun ketersediaan tempat tidur, yang selama ini masih sering dianggap kurang akurat oleh pengguna (Ilmiah et al., 2025).

Tidak hanya berfokus pada aspek teknis, edukasi mengenai manfaat jangka panjang penggunaan aplikasi juga perlu ditekankan agar minat masyarakat untuk memanfaatkan Mobile JKN semakin meningkat (Putri et al., 2024). Penyediaan petugas khusus di area pendaftaran yang siap memberikan bimbingan langsung terbukti efektif dalam mengurangi kebingungan pasien, khususnya bagi pengguna baru (Anshyori et al., 2025). Pendampingan tersebut sekaligus dapat menjadi sarana pengaduan cepat ketika pasien menghadapi kendala saat mengakses layanan (Rohmah et al., 2024). Dengan perpaduan antara sistem yang andal dan pendekatan pendampingan yang lebih humanis, manfaat bersih (*net benefits*) berupa efisiensi waktu dan kemudahan administrasi dapat tercapai secara lebih optimal.

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipahami dalam menafsirkan hasilnya. Pertama, penelitian hanya dilaksanakan di Rumah Sakit Lavalette Malang sehingga temuan yang diperoleh belum tentu mencerminkan kondisi di fasilitas kesehatan lain yang memiliki kesiapan teknologi dan sistem yang berbeda. Kedua, jumlah informan yang relatif terbatas serta pemilihan responden secara purposive membuat hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh peserta BPJS Kesehatan. Ketiga, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengacu pada model DeLone and McLean Information System Success Model, sehingga fokusnya lebih pada pengalaman dan pandangan pengguna. Hubungan antarvariabel belum dianalisis secara kuantitatif atau statistik. Keempat, karena penelitian dilakukan dalam satu periode waktu tertentu, hasilnya belum dapat menggambarkan perubahan kualitas layanan maupun tingkat kepuasan pengguna dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Lavalette Malang. Keberadaan aplikasi ini memberikan kemudahan bagi peserta BPJS dalam mengakses layanan administrasi secara mandiri, khususnya pada proses pendaftaran pelayanan dan pengambilan nomor antrean, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan lebih teratur dan efisien. Ditinjau dari aspek kualitas layanan, penggunaan aplikasi Mobile JKN dinilai mampu membantu pelaksanaan pelayanan administrasi BPJS di rumah sakit. Aplikasi ini memfasilitasi peserta dalam mempersiapkan kebutuhan administrasi sebelum datang ke rumah sakit. Meskipun demikian, kualitas layanan yang diberikan melalui Mobile JKN belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukannya kendala teknis serta keterbatasan integrasi sistem yang memengaruhi kelancaran pelayanan pada kondisi tertentu. Pada aspek kepuasan pengguna, sebagian besar peserta BPJS menyatakan bahwa keberadaan aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan dan membantu mempercepat proses administrasi pelayanan. Namun, tingkat kepuasan tersebut belum dirasakan secara merata oleh seluruh peserta. Peserta dengan keterbatasan kemampuan dalam menggunakan teknologi digital, khususnya peserta lanjut usia, masih

membutuhkan bantuan dalam memanfaatkan aplikasi secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak semata-mata dipengaruhi oleh adanya aplikasi, melainkan juga oleh kemudahan dalam penggunaan serta kesiapan pengguna itu sendiri. Sementara itu, dari sisi manfaat bersih, aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat nyata berupa efisiensi waktu dan penyederhanaan proses administrasi bagi peserta BPJS. Manfaat tersebut dirasakan ketika aplikasi dapat digunakan dengan baik dan didukung oleh sistem yang berjalan lancar. Namun, manfaat yang diperoleh peserta masih bergantung pada kestabilan aplikasi dan kesiapan sistem pelayanan di rumah sakit. Secara keseluruhan, pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Lavalette Malang telah memberikan kontribusi positif dalam pelayanan administrasi BPJS Kesehatan. Untuk meningkatkan efektivitas pemanfaatannya, diperlukan upaya berkelanjutan dalam peningkatan kualitas dan kestabilan sistem aplikasi, penguatan integrasi dengan sistem rumah sakit, serta pendampingan kepada peserta BPJS agar manfaat Mobile JKN dapat dirasakan secara lebih optimal dan merata.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis memanjatkan rasa syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan penyertaannya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan lancar. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua serta saudara atas doa, dukungan, serta motivasi yang senantiasa diberikan selama proses pendidikan dan penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Institut Teknologi, Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang atas dukungan akademik yang telah diberikan, serta kepada pihak Rumah Sakit Lavalette Malang yang telah memberikan kesempatan, izin, dan fasilitas selama pelaksanaan penelitian. Penulis turut mengucapkan terima kasih kepada seluruh peserta BPJS Kesehatan yang bersedia berpartisipasi dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan semangat selama proses penelitian dan penyusunan naskah, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Analisis, H., Tomohon, K., Pojoh, V. S., Irene, J., Manoppo, C., Kaseke, M. M., Nelwan, J. E., & Mantjoro, E. M. (2025). Implementasi Kebijakan Promotif dan Preventif Terhadap Pengendalian Hipertensi: Analisis Kualitatif di Kota Tomohon, Indonesia. *JURNAL PROMOTIF PREVENTIF*. 8(6), 1694–1703. <https://doi.org/10.47650/jpp.v8i6.2476>
- Andika Fajar Nugroho, & Dety Mulyanti. (2023). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Secara Umum. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(3), 39–45. <https://doi.org/10.55606/mri.v1i3.1243>
- Anshyori, A., Duana, F., Narulita, V. E., Teknologi, I., Rs, K., Kesdam, S., & Malang, V. B. (2025). *Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Online Mobile JKN di Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen*. *J-Hestech Journal of Health Educational Science and Technology Universitas dr. Soteomo*. 8(1), 31–40. <https://doi.org/10.25139/htc.v8i1.10168>
- Biostatistik, J., Kesehatan, I., Anita, D., Sudrajat, C., Anita, D., Sudrajat, C., Simanjanrang, C., & Fitrianti, A. D. (2024). *Keterbatasan Mobile JKN sebagai Bentuk Universal Health Coverage di Era Digitalisasi : Literature Review Keterbatasan Mobile JKN sebagai Bentuk Universal Health Coverage di Era Digitalisasi : Literature Review Limitations of Mobile JKN as a Form of Univer*. 4(3). <https://doi.org/10.7454/bikfokes.v4i3.1082>
- Coresspondece, E. (2025). *EFEKTIVITAS PELAYANAN ONLINE APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM Efektifitas*

- Pelayanan Online ... Perkembangan teknologi digital Efektifitas Pelayanan Online ... Health Care: Jurnal Kesehatan 14(2), 355–365. <https://doi.org/10.36763/2agehw11>*
- Firdaus, L., Pratama, A., & Wulansari, A. (2025). *Evaluating the Success of the Mobile JKN Application through the DeLone & McLean Framework*. Bit-Tech (Binary Digital - Technology). 8(1). <https://doi.org/10.32877/bt.v8i1.2501>
- Fitriyani, E., & Prasastin, O. V. (n.d.). *ANALISIS KEPUASAN LAYANAN MOBILE JKN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN KABUPATEN WONOGIRI DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY)*. Repository Universitas Kusuma Husada. <http://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/5180>
- Ginting, A., Gaol, H. L., Gabriel, U., & Laowo, D. (2025). *Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan*. TeknoIS : Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains. 15(2), 205–215. <https://doi.org/10.36350/jbs.v15i2.314>
- Gom, J., Parulian, G., & Harun, J. (2026). *ANALISIS SYSTEM USABILITY APLIKASI MOBILE JKN DALAM PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI PROVINSI DKI JAKARTA*. Kebijakan : Jurnal Administrasi Publik. 17(1986), 12–26. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v17i01.19319>
- Haji, K., & Balangan, K. (n.d.). *EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA PASIEN RUMAH SAKIT DATU KANDANG HAJI . Al'iidara balad Jurnal Adnministrasi Negara Online Since 2019*. 850–863. <https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.6.2.953>
- Hasibuan, I. R., & Syahriza, R. (2025). *Peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi administrasi di bpjs kesehatan cabang padang sidiempuan*. Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran. 8, 1757–1760. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v8i1.42084>
- Idea, A., Journal, H., Indriani, N., Duana, M., Murdani, I., Studi, P., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., & Umar, U. T. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN The Influence of Service Quality on Satisfaction with Online Registration of BPJS Health via JKN Mobile Application*. An Idea Health Journal (IHJ). 4(03), 161–167. <https://doi.org/10.53690/ihj.v4i03.331>
- Ilmiah, J., Jimbi, B., & Jkn, A. (2025). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien JKN (Studi Pengguna*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI). 6(1), 179–187. <https://doi.org/10.31289/jimbi.v6i1.6074>
- Jayanti & Bela (2022). *IMPLEMENTASI MOBILE JKN DI FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN*. Repository ITSK RS dr. Soepraoen, 33(1), 1–12. <http://repository.itsk-soepraoen.ac.id/id/eprint/2456>
- Merliyanti, R., Novira, A., Ramdhan, R., Abubakar, T., & Aditya, H. (2025). *Analisis Kualitas Layanan Digital Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual di Puskesmas Cigadung Kota Bandung*. J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah.
- Nugraha, R., Mazia, L., & Utami, L. A. (2022). *ANALISA KEGUNAAN DAN KEMUDAHAN LAYANAN MOBILE JKN PADA UPTD PUSKESMAS DEPOK DENGAN USE QUESTIONNAIRE DAN IPA*. JURNAL TEKNOINFO. 16, 267–276. DOI: 10.33365/jti
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriliyani, N. W. (2024). *Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)*. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(2), 42–54. <https://doi.org/10.61292/shkr.105>

- RINJANI, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10491](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491)
- Rohmah, S., Desty, R. T., & Arumsari, W. (2024). Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*. 5(1), 25–34. <https://doi.org/10.31331/ijheco>
- Rona, F. K., & Surya, N. T. (n.d.). *APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI BPJS KESEHATAN KABUPATEN SUKOHARJO*. Repository Universitas Kusuma Husada 1–9. <http://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/4272>
- Rumayar, A. A., Tucunan, A. A. T., Musa, E. C., Masyarakat, F. K., & Ratulangi, U. S. (2025). Pelatihan Mobile JKN Untuk Peningkatan Akses Layanan Kesehatan di Puskesmas Wenang. *Jurnal Medika: Medika Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai* 4(4), 1500–1504. <https://doi.org/10.31004/spchq582>
- Sihite, C. M., Ardi, Y. M., & Amelia, S. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *INFORMATION MANAGEMENT FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS JOURNAL OF INFORMATION MANAGEMENT*. 10(2), 123–132. <https://doi.org/10.51211/imbi.v10i2.3732>
- Syafriyeni, R., & Tasri, Y. D. (2026). Tinjauan Kepuasan Pasien pada Pendaftaran Online dengan Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Belimbing Padang. *INOMATEC (Jurnal Inovasi dan Kajian Multidisipliner Kontemporer)*. 01(04), 286–293.
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2024). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 30–37. <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219>