

ANALISIS EFEKTIFITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM UPAYA PENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI TEMPAT PENERIMAAN PASIEN RSIA SITTI KHADIJAH 1 MUHAMMADIYAH MAKASSAR TAHUN 2024

*(Analysis of the Effectiveness of the Mobile JKN Application in
Improving Service Quality at the Patient Admission Department of
RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar in 2024)*

Syamsuddin^{1*}, Ahmad Jayadie¹, Muh. Ihsan Kamaruddin², A Syamsinar Asmi²

¹Program Studi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan

STIKES Panakkukang Makassar

²Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan

Politeknik Sandi Karsa

*Korespondensi: udhienksyam_rm@yahoo.com

ABSTRACT

The JKN Mobile Application represents a significant advancement for BPJS Kesehatan as it simplifies the processes of registration and updating participant information, retrieving family member data, displaying participant contribution fees, and accessing services at primary healthcare facilities (FKTP) and advanced referral facilities (FKRTL). It also facilitates the submission of public complaints or suggestions. This study aims to determine the effectiveness of the JKN Mobile Application in improving service quality at the patient reception area of RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar in 2024. This research employed a descriptive quantitative approach with a cross-sectional study design. Data collection was carried out using a questionnaire. The sampling technique used was purposive sampling, with a total of 152 patients as respondents. Based on the study, the chi-square test analysis yielded a p-value of 0.001 ($p < 0.05$), indicating that the JKN Mobile Application is effective in improving service quality at the designated patient reception area. The effectiveness is reflected in several aspects, including: Easy access and optimal service for JKN participants, User-friendly features and service functions, Simple procedures, Location-independent accessibility, Efficient access time, User-friendly interface design, Network stability, Ease in fulfilling JKN service needs, Assistance with administrative tasks, Benefits in obtaining JKN services.

Keywords: *JKN Mobile Application, Effectiveness, Service Quality*

ABSTRAK

Aplikasi Mobile JKN merupakan kemajuan besar bagi BPJS Kesehatan karena mempermudah proses pendaftaran dan pemutakhiran informasi kepesertaan, pengambilan data peserta keluarga, tampilan biaya iuran peserta, serta perolehan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pratama) dan FKRTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) dan memfasilitasi penyampaian keluhan atau gagasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas penggunaan aplikasi mobile JKN dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di tempat penerimaan pasien RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar tahun 2024. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan rancangan penelitian *cross sectional*, metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*, jumlah sampel ada 152 pasien.



**Jurnal Kajian Ilmiah
Kesehatan Dan Teknologi**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Adapun hasil analisis menggunakan uji chi-square yang menghasilkan p-value sebesar 0,001 ($p < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Mobile JKN efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di TPP terkait. Efektivitas ini tercermin dalam beberapa aspek berikut yakni Kemudahan akses dan pelayanan optimal bagi peserta JKN, Fitur dan fungsi layanan yang mudah digunakan, Prosedur yang sederhana, Aksesibilitas tanpa batas Lokasi, Waktu akses yang efisien, Desain tampilan yang memudahkan pengguna, Stabilitas jaringan, Kemudahan dalam memenuhi kebutuhan layanan JKN, Bantuan dalam kegiatan administrasi, Manfaat dalam mendapatkan layanan JKN.

Kata kunci: Aplikasi Mobile JKN, Efektifitas, Pelayanan

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diperuntukkan bagi seluruh penduduk Indonesia diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. BPJS, sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, merupakan lembaga hukum publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam pelaksanaannya, BPJS Kesehatan mencakup pengembangan sistem pelayanan kesehatan, sistem pengendalian mutu dan biaya, serta penerapan sistem pembayaran pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif, guna mewujudkan keberlangsungan program JKN. (Intan Ardianto, 2023). Upaya meningkatkan kualitas layanannya, BPJS Kesehatan menghadirkan layanan berbasis teknologi informasi, salah satunya Mobile JKN yang merupakan salah satu pengembangan terkini perusahaan. Mobile JKN adalah aplikasi BPJS. Pada mulanya kesehatan berupa tugas-tugas administratif yang diselesaikan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. Tugas-tugas ini kemudian diubah menjadi sebuah aplikasi yang dapat digunakan oleh anggota komunitas di mana saja, kapan saja (Welmin M. E. Lumi, 2023).

Aplikasi ini merupakan kemajuan besar bagi BPJS Kesehatan karena mempermudah proses pendaftaran dan pemutakhiran informasi kepesertaan, pengambilan data peserta keluarga, tampilan biaya iuran peserta, serta perolehan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Mahir) dan memfasilitasi penyampaian keluhan atau gagasan masyarakat. Demikian pula aplikasi ini dapat membantu jika anda lupa membawa kartu. Cukup klik, dan petugas akan langsung melihat kartu JKN. (Suhadi, 2022). Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar mengenai penggunaan aplikasi *Mobile JKN* diketahui bahwa masih terdapat 291 pasien yang belum menggunakan aplikasi mobile JKN. Secara spesifik belum diketahui penyebab sehingga pasien tidak menggunakan aplikasi tersebut. Olehnya itu. Penelitian ini bertujuan melihat efesiensi dan kepuasan penggunaan aplikasi mobile JKN agar dapat menjadi masukan dalam peningkatan mutu pelayanan khususnya di Rumah Sakit Umum RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah mendeskripsikan, meneliti, dan menjelaskan sesuatu yang dipelajari apa adanya, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati dengan menggunakan angka-angka (Wahyudi 2022) dengan rancangan



**Jurnal Kajian Ilmiah
Kesehatan Dan Teknologi**

penelitian *Cross Sectional*. Lokasi penelitian ini dilakukan di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Teknik ini dilakukan oleh peneliti secara langsung terhadap pasien yang berjumlah 152 dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan *Univariat* dan *Bivariat*. Dalam penelitian ini variabel yg digunakan adalah Efisiensi penggunaan aplikasi mobile JKN dan Kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN. Variabel ini yang diduga berhubungan dan variabel yang diduga tidak memiliki hubungan dengan menggunakan uji *Chi-Square* (tabel silang) dengan tingkat kepercayaan 95%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Umur

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah cabang Makassar Tahun 2024

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	≤ 40 Tahun	127	84
2	> 40 Tahun	25	16
Jumlah		152	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 152 responden Sebagian besar responden berumur ≤ 40 Tahun berjumlah 127 responden (84 %)

Jenis Kelamin

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar Tahun 2024

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	34	22
2	Perempuan	118	78
Jumlah		152	100

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 152 responden sebagian besar responden Jenis kelamin perempuan berjumlah 118 responden (78 %)

Efisiensi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden dalam penelitian ini diketahui dari pernyataan dalam kuesioner 50 yang dijawab oleh responden dengan efisien dan tidak efisien. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar Tahun 2024

No	Penggunaan Aplikasi Mobile JKN	Jumlah	Persentase
1	Efektif	149	98
2	Tidak Efektif	3	2
Jumlah		152	100

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 152 responden terdapat 149 responden (98%) dengan Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar Tahun 2024



Peningkatan Kualitas pelayanan dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar Tahun 2024.

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden dalam penelitian ini diketahui dari pernyataan dalam kuesioner 152 yang dijawab oleh responden dengan Baik dan Tidak Baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Peningkatan Kualitas pelayanan dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar Tahun 2024

No	Peningkatan Kualitas	Jumlah	Persentase
1	Baik	148	98
2	Tidak Baik	4	2
Jumlah		152	100

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 152 responden 148 responden (98 %) dengan peningkatan Kualitas pelayanan dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar Tahun 2024 Untuk mengetahui efektifitas penggunaan aplikasi mobile JKN dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di TPP RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar Tahun 2024. Dilakukan analisis dengan menggunakan uji Chi-Square, dengan tingkat kemaknaan antar variabel sebesar alpha (α) 0,05. Hasil analisis bivariat adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Efektifitas penggunaan aplikasi mobile JKN dalam upaya peningkatkan kualitas pelayanan di TPP RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar Tahun 2024

No	Efektifitas layanan	Peningkatan Kualitas				Total		P-Value
		Baik		Tidak		Jml	%	
		Jml	%	Jml	%			
1	Ya	146	96.1	3	2.0	149	98	0.001
2	Tidak	2	1.3	1	0.7	3	2	
Total		148	97.4	4	2.6	152	100	

Berdasarkan hasil tabel 5 diketahui efektifitas penggunaan aplikasi mobile JKN dalam upaya peningkatkan kualitas pelayanan di TPP RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar Tahun 2024, dari 149 responden (98 %) menyatakan efektif dalam Peningkatan Kualitas terdapat 146 (96.1 %), menyatakan efektif tetapi tidak Meningkatkan Peningkatan Kualitas terdapat 3 responde (2.0%) dan menyatakan tidak efektif dalam meningkatkan Kualitas terdapat 2 responden (1.3 %), menyatakan Tidak Efektif dan tidak meningkatkan kualitas pelayanan 1 responden (0.7 %).

Hasil analisis menggunakan chi square diperoleh p-value $0,001 < (0,05)$, artinya bahwa penggunaan aplikasi mobile JKN sangat efektif dalam peningkatan kualitas pelayanan di TPP RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar Tahun 2024

Aplikasi Mobile JKN merupakan sebuah inovasi layanan berbasis elektronik yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan mempermudah peserta program JKN dalam mengakses layanan kesehatan serta mengelola informasi terkait kepesertaan mereka. Menurut DeLone dan McLean (2003), konsep kualitas sistem tidak

hanya mengukur tingkat efisiensi namun juga mengukur efektivitas dan keahlian dari suatu sistem informasi. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan peserta, antara lain: (1) Fitur *Program JKN* yang memuat informasi dasar mengenai program, termasuk prosedur pendaftaran, hak dan kewajiban peserta, sanksi, fasilitas dan manfaat program, metode pembayaran, serta sesi tanya jawab; (2) Fitur *Info Lokasi Fasilitas Kesehatan* yang menampilkan data lokasi fasilitas kesehatan seperti alamat, jarak, dan kontak yang dapat dihubungi; (3) Fitur *Info Riwayat Pelayanan* yang merekam histori pengobatan peserta sebagai arsip layanan kesehatan yang telah diterima; (4) Fitur *Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB)* yang ditujukan bagi peserta dengan tunggakan iuran lebih dari tiga bulan; (5) Fitur *Penambahan Peserta* yang memfasilitasi penambahan anggota keluarga ke dalam keanggotaan JKN; (6) Fitur *Info Peserta* yang menampilkan data pribadi masing-masing peserta; (7) Fitur *Pendaftaran Pelayanan (Antrean)* yang memungkinkan peserta melakukan pendaftaran atau mengambil nomor antrean secara daring di fasilitas kesehatan; (8) Fitur *Konsultasi Dokter* yang dapat dimanfaatkan peserta yang sebelumnya telah menjalani pengobatan; (9) Fitur *Perubahan Data* yang memudahkan peserta melakukan pembaruan data pribadi; (10) Fitur *Pengaduan Layanan JKN*; serta (11) Fitur *Info Ketersediaan Tempat Tidur* yang menyajikan informasi mengenai kapasitas tempat tidur di berbagai fasilitas kesehatan.

Penggunaan aplikasi Mobile JKN berpotensi besar dalam meningkatkan mutu pelayanan BPJS Kesehatan. Aplikasi ini tidak hanya mempermudah interaksi antara peserta dengan petugas BPJS Kesehatan, tetapi juga menjadikan pengelolaan data kepesertaan lebih efisien. Selain itu, BPJS Kesehatan dapat memantau pelaksanaan program secara *real-time*, melakukan evaluasi program secara lebih optimal, serta mengambil keputusan berbasis data yang akurat.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Adapun hasil analisis menggunakan uji chi-square yang menghasilkan p-value sebesar 0,001 ($p < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan peningkatan kualitas pelayanan di Tempat Penerimaan Pasien (TPP).

Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di TPP terkait. Menurut DeLone dan McLean (2003) Efektivitas ini tercermin dalam beberapa aspek berikut :

1. Kemudahan akses dan pelayanan optimal bagi peserta JKN: Aplikasi layanan kesehatan berbasis mobile dari BPJS Kesehatan ini mempermudah peserta dalam mengakses layanan kesehatan, memperoleh informasi terkait status keanggotaan, serta memonitor proses pelayanan kesehatan.
2. Fitur dan fungsi layanan yang mudah digunakan: Antarmuka aplikasi dirancang agar user-friendly, sehingga memudahkan peserta dalam mengoperasikan berbagai fitur yang tersedia.
3. Prosedur yang sederhana: Penggunaan aplikasi ini menyederhanakan proses administratif yang sebelumnya memerlukan waktu dan usaha lebih.
4. Aksesibilitas tanpa batas lokasi: Peserta dapat mengakses Aplikasi layanan kesehatan berbasis mobile dari BPJS Kesehatan di mana saja, tanpa terbatas oleh lokasi geografis.
5. Waktu akses yang efisien: Aplikasi ini dirancang untuk memberikan respons cepat, sehingga peserta tidak perlu menunggu lama saat mengakses informasi atau layanan.
6. Desain tampilan yang memudahkan pengguna: Tampilan aplikasi yang intuitif membantu peserta dalam menavigasi dan menggunakan fitur-fitur yang tersedia.

7. Stabilitas jaringan: Aplikasi layanan kesehatan berbasis mobile dari BPJS Kesehatan ini memiliki performa yang baik dengan minimnya gangguan jaringan, sehingga pengalaman pengguna tetap optimal.
8. Kemudahan dalam memenuhi kebutuhan layanan JKN-KIS: Aplikasi ini mempermudah peserta dalam mendapatkan informasi dan layanan terkait JKN-KIS.
9. Bantuan dalam kegiatan administratif: Fitur-fitur dalam aplikasi membantu peserta dalam mengelola berbagai keperluan administratif terkait layanan kesehatan.
10. Manfaat dalam mendapatkan layanan JKN-KIS: Secara keseluruhan, Aplikasi layanan kesehatan berbasis mobile dari BPJS Kesehatan ini memberikan manfaat signifikan bagi peserta dalam mengakses dan memanfaatkan layanan JKN-KIS.

Selain itu, Pemanfaatan aplikasi mobile JKN ini menunjukkan tingkat efisiensi yang tinggi dalam berbagai aspek layanan Kesehatan yang tercermin dalam berbagai dimensi layanan. Menurut Garvin dalam M. N. Nasution (2001) ada beberapa dimensi layanan :

1. Waktu dan Administrasi

Peserta memiliki keleluasaan untuk melakukan pendaftaran maupun pembaruan data secara mandiri melalui perangkat digital, tanpa perlu hadir secara fisik di di kantor BPJS serta Fitur antrean daring juga mempermudah pengambilan nomor layanan, sehingga mengurangi waktu tunggu dan kepadatan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

2. Akses informasi yang praktis,

Aplikasi ini memberikan Informasi kepesertaan, histori pemanfaatan layanan, serta status pembayaran iuran. Selain itu, peserta dapat dengan mudah menemukan fasilitas kesehatan terdekat yang telah bermitra dengan BPJS.

3. Perspektif penyelenggara layanan,

Aplikasi ini berperan dalam meringankan beban administratif, sebab data peserta tersedia secara otomatis dalam sistem digital. Dengan demikian, tenaga medis dapat lebih fokus memberikan pelayanan kesehatan ketimbang menyelesaikan prosedur administratif manual.

4. Efisiensi biaya operasional

Aplikasi ini mengurangi kebutuhan akan dokumen cetak, penyimpanan arsip fisik, serta interaksi langsung di kantor BPJS. Hal ini berdampak pada penurunan biaya institusional secara keseluruhan.

5. kemudahan serta kecepatan layanan

Aplikasi turut meningkatkan kepuasan peserta. Sistem yang responsif dan transparan ini juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap keberlangsungan program JKN.

Temuan ini sejalan dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN berkontribusi positif terhadap mutu pelayanan kesehatan. Misalnya, penelitian di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang menemukan hubungan signifikan antara pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN dengan mutu pelayanan, dengan p-value 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Selain itu, studi di Rumah Sakit Pratama Yogyakarta menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN efektif dalam menunjang pelayanan BPJS Kesehatan, mempermudah pasien dalam mendapatkan pelayanan, dan mengurangi waktu antrian.

Penelitian lain di Kota Malang membandingkan efisiensi waktu layanan BPJS antara penggunaan Mobile JKN dan WhatsApp. Hasilnya menunjukkan bahwa Mobile JKN lebih efisien dalam proses pendaftaran pelayanan dan akses informasi ketersediaan tempat tidur.



Dengan demikian, penggunaan Aplikasi layanan kesehatan berbasis mobile ini dari BPJS Kesehatan terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di TPP, yang tercermin dari berbagai kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh peserta JKN.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yg dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar Tahun 2024 sangat efektif dalam peningkatan kualitas pelayanan di TPP RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar Tahun 2024 dengan analisis menggunakan chi square diperoleh p-value $0,001 < (0,05)$ meningkatkan kualitas pelayanan di TPP, yang tercermin dari berbagai kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh peserta JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I Made Dwi Mertha. 2021. "Populasi Dan Sampel." *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* 14 (1): 103–16.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The Delone And Mclean Model Of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>.
- Fardhoni, Andinna Ananda Yusuff, Yani Kamasturyani, Citra Setyo, and Dwi Andhini. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Informasi Peserta BPJS Kesehatan." *Sinas Tampan*, 37–48.
- Fitria, Annisa. 2020. "Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Rsud Arosuka Kabupaten Solok Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53 (9): 1689–99.
- Gea, Alfonsus, Etika Khairina, and Lubna Salsabila. 2023. "Persepsi Masyarakat Terhadap Program Jaminan Kesehatan Berbasis Pemerintah Di Kota Batam: Studi Kasus Aplikasi Mobile Jkn Berbasis Elektronik." *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara* 7 (2): 325–37. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v7i2.4892>.
- Gita Arum Kumalasari. 2024. "Jurnal Kesehatan Dan Teknologi Medis PENGARUH PENDAFTARAN ONLINE PADA APLIKASI MOBILE" 8 (5): 28–35.
- Ilmu, S, Administrasi Negara, Fakultas Ilmu, and Universitas Negeri Surabaya. 2017. "EFEKTIVITAS LAYANAN MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS PACET KABUPATEN MOJOKERTO Aidii Safarah Eva Hany Fanida Abstrak," 2097–2106.
- Intan Ardianto. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jkn Di Wilayah Kota Depok Skripsi." *Skripsi*.



- Krisdayanti, W. 2021. "Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan."
- Kusumawardhani, Oktavy Budi, Antasya Octaviana, and Yunita Martha Supitra. 2022. "Efektivitas Mobile JKN Bagi Masyarakat : Literature Review." *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNas)*, 64–69. <https://ojs.uadb.ac.id/index.php/sikenas/article/view/1665>.
- M.N Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nurmalasari, M, N A Temesvari, and ... 2020. "Analisis Sentimen Terhadap Opini Masyarakat Dalam Penggunaan Mobile-JKN Untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019." *Indonesian of Health* 8 (1): 35–44. <https://inohim.esaunggul.ac.id/index.php/INO/article/view/208>.
- Rahmawati, Berty Dwi. 2020. "Usability Testing Pada Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Domain Specific Inspection." *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri* 15 (1): 46. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.46-51>.
- RINJANI, RIKA, and Nurhaslita Sari. 2022. "Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam." *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 8 (2): 209–23. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10491](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491).
- Sihotang, Fransiska Devada. 2023. "Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika." *Uma.Ac.Id*, 1–3, 11. repository.uma.ac.id.
- Suhadi, Suhadi. 2022. "Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Pelayanan Bpjs." *Jurnal Kesehatan* 15 (1): 11–23. <https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977>.
- Welmin M. E. Lumi, 2)Rivolta A. Musak, 3)Finni F. Tumiwa, 4)Marieska Y. Waworuntu, 5)Welong S. Surya*. 2023. "Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)* 4 (3): 1620–26.
- Wulandari, Laras, Ariska Pratiwi, and ling Lukman. 2022. "Efektifitas Layanan Digital Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Jumlah Antrian Peserta Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung Di Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Jejama Manajemen Malahayati* 2 (1): 1–10. <https://doi.org/10.33024/jurnaljejama.v2i1.7550>.
- Zilah, Ana, and Hendri Hermawan Adinugraha. 2023. "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan Di Kabupaten Pekalongan." *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)* 3 (2): 127–32. <https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i2.37>.