

Eksplorasi Pemanfaatan *Mobile Jkn* Dalam Pelayanan BPJS Di Puskesmas Batauga: Studi Kualitatif Tahun 2026

Yulia Oktasa^{1*}, Andi Alim², Lina Fitriani³, Ridwan Amiruddin³

^{1,2,3} Program Studi Magister, Fakultas Kesehatan Universitas Mega Buana Palopo

⁴ Program Studi Magister, Fakultas Kesehatan Universitas Hasanudin

*Corresponding author: yuliaoktasya024@gmail.com

Abstrak: Latar Belakang: Digitalisasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN menjadi upaya BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Namun, pemanfaatan aplikasi ini masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sosialisasi dan pemahaman pengguna. Puskesmas Batauga sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama perlu mengoptimalkan penggunaan Mobile JKN dalam pelayanan BPJS. Tujuan: Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi pemanfaatan Mobile JKN dalam pelayanan BPJS di Puskesmas Batauga. Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran mengenai manfaat dan hambatan penggunaan Mobile JKN. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan deskriptif dengan pendekatan eksploratif. Pengambilan sampel dengan metode purposive sampling, didapatkan 15 orang informan yang terdiri dari 7 orang petugas sebagai informan utama dan 8 orang pasien sebagai informan pendukung dengan saturasi data tercapai pada informan ke-7. Pengumpulan data dengan wawancara mendalam. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mobile JKN membantu mempermudah akses layanan BPJS, mempercepat administrasi, dan meningkatkan efisiensi pelayanan di Puskesmas Batauga. Namun, masih terdapat kendala berupa gangguan teknis, jaringan, dan keterbatasan pemahaman pengguna. Kesimpulan: Pemanfaatan Mobile JKN memberikan dampak positif terhadap pelayanan BPJS di Puskesmas Batauga, tetapi perlu didukung dengan peningkatan sosialisasi dan perbaikan sistem agar pemanfaatannya lebih optimal.

Kata kunci: Mobile JKN, BPJS, Puskesmas, Pelayanan.

Abstract: Background: The digitization of health services through the Mobile JKN app is part of BPJS Kesehatan's efforts to improve public access to services. However, the use of this app still faces challenges, such as limited outreach and user understanding. As a primary-care health facility, the Batauga Community Health Center needs to optimize the use of Mobile JKN in providing BPJS services. Objective: This study aims to explore the use of Mobile JKN in BPJS services at the Batauga Community Health Center. This study is expected to provide an overview of the benefits and barriers to using Mobile JKN. Method: This study employed a qualitative, descriptive method with an exploratory approach. Sampling was conducted using purposive sampling, resulting in 15 informants: 7 staff members as primary informants and 8 patients as supporting informants, with data saturation achieved after the 7th informant. Data were collected through in-depth interviews. Results: The study findings indicate that Mobile JKN helps facilitate access to BPJS services, streamline administrative processes, and improve service efficiency at the Batauga Community Health Center. However, there are still challenges in the form of technical glitches, network issues, and limited user understanding. Conclusion: The use of Mobile JKN has had a positive impact on BPJS services at the Batauga Community Health Center, but it needs to be supported by increased public awareness and system improvements to ensure its optimal utilization.

Keywords: Mobile JKN, BPJS, Community Health Center, Services

Pendahuluan

Penyelenggaraan layanan kesehatan di Indonesia terus mengalami peningkatan melalui berbagai langkah strategis yang dilakukan oleh pemerintah. Salah satu bentuk nyata dari komitmen tersebut adalah program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara utama. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang menegaskan komitmen pemerintah dalam menjamin kesejahteraan serta perlindungan kesehatan bagi seluruh warga negara (Elisa,

2026).

Sebagai bagian dari upaya untuk mendigitalisasi administrasi pelayanan, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada 15 November 2017. Menurut data jaminan sosial cakupan kepesertaan JKN Per 31 Juli 2025 telah mencapai 280,7 juta jiwa atau 98,7% dari total penduduk Indonesia Tahun 2025. Cakupan peserta tumbuh 2,64 juta (0,95%) dibanding 31 Desember 2024 (Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2025) . Melalui aplikasi ini, peserta dapat mengakses berbagai fasilitas secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, sehingga mampu mengurangi antrean panjang dan keterlambatan pelayanan. Inovasi ini juga memperluas jangkauan layanan serta meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan (Asiam & Gunawan, 2024).

Dalam melihat keberhasilan dari program JKN tersebut maka efektivitas diperlukan untuk melihat sejauh mana sasaran pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Rudiana & Sutisna, 2023). Menurut Campbell, (2014) Pengukuran efektivitas tersebut dapat dilihat melalui beberapa indikator, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, tingkat kepuasan terhadap program, perbandingan *input* dan *output*, serta pencapaian tujuan secara menyeluruh. Maka dari itu sebuah efektivitas itu tujuan dan hasil harus berjalan seimbang sesuai sasaran dan tidak saling berlawanan untuk mencapai nilai yang efektif.

Penelitian terdahulu Dwi et al., (2026) didapatkan hasil Penerapan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Advent Medan telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan, khususnya pada aspek administrasi pendaftaran pasien. Aplikasi *Mobile* JKN membantu mempermudah akses layanan, mempercepat proses pendaftaran, serta mengurangi antrean pasien di fasilitas kesehatan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Anjasmari, (2025) yang mengatakan penerapan aplikasi mobile JKN cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.

Meskipun kebijakan digitalisasi pelayanan kesehatan telah diterapkan, pelaksanaannya di lapangan masih belum optimal. Puskesmas Batauga yang berlokasi Kecamatan Batauga, Kabupaten Buton Selatan, memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan kesehatan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui penerapan sistem pendaftaran pasien menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Berdasarkan data kunjungan dari pihak puskesmas, tercatat rata-rata 850 pasien BPJS setiap bulan, tetapi hanya sekitar 300 orang yang mendaftar melalui aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan di Puskesmas Batauga belum sepenuhnya mencapai tujuan yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Kondisi tersebut disebabkan oleh sosialisasi mengenai penggunaan dan manfaat aplikasi *Mobile* JKN yang belum optimal dan masih terbatas pada poster atau banner. Selain itu, pasien menghadapi kendala dalam registrasi, keterbatasan waktu dan kuota pendaftaran, serta gangguan teknis pada aplikasi.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Eksplorasi Pemanfaatan Mobile JKN dalam Pelayanan BPJS di Puskesmas Batauga: Studi Kualitatif Tahun 2026”. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengeksplorasi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta memahami persepsi pengguna mengenai kualitas layanan, manfaat, dan dampak penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Batauga.

Metode

Pendekatan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan eksploratif, yang bertujuan untuk menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan praktik penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Batauga Tahun 2026. Penelitian ini di laksanakan pada tanggal 17 - 18 Juni 2026. Subjek penelitian terdiri atas pegawai dan pasien Puskesmas Batauga. Sebanyak 15 informan dipilih secara purposive sampling, terdiri atas 7 pegawai dan 8 pasien. Wawancara dilakukan kepada seluruh informan hingga mencapai saturasi data pada informan ke-7. Oleh karena itu, analisis dan penyajian hasil penelitian didasarkan pada data yang diperoleh hingga informan ke-7.

Instrumen penelitian meliputi pedoman wawancara, lembar observasi, dan lembar dokumentasi. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Batauga, Kota Baubau. Berdasarkan Tabel 1. diatas penelitian ini melibatkan 15 informan yang terdiri atas 7 orang petugas dan 8 orang pasien. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas informan adalah perempuan, sedangkan dua informan lainnya berjenis kelamin laki-laki. Rentang usia informan berada antara 23 hingga 45 tahun. Informan petugas berasal dari Unit Pendaftaran, Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Unit Pengkajian, dengan masa kerja yang bervariasi antara 2 hingga 15 tahun. Karakteristik informan disajikan pada Tabel 1. berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Nama	Jenis kelamin	Usia	Unit Kerja	Masa Bekerja
Informan 1	Perempuan	35 tahun	Pendaftaran	7 Tahun
Informan 2	Perempuan	27 tahun	Pendaftaran	2 Tahun
Informan 3	Perempuan	42 tahun	IGD	14 Tahun
Informan 4	Perempuan	45 tahun	IGD	15 Tahun
Informan 5	Perempuan	32 tahun	Pengkajian	3 Tahun
Informan 6	Perempuan	29 tahun	Pengkajian	6 Tahun
Informan 7	Perempuan	31 tahun	Pengkajian	4 tahun
Informan 8	Laki – laki	32 tahun	Pasien	-
Informan 9	Perempuan	42 tahun	Pasien	-
Informan 10	Perempuan	23 tahun	Pasien	-
Informan 11	Perempuan	45 tahun	Pasien	-

Informan 12	Perempuan	35 tahun	Pasien	-
Informan 13	Perempuan	28 tahun	Pasien	-
Informan 14	Laki - laki	25 tahun	Pasien	-
Informan 15	Perempuan	27 tahun	Pasien	-

Pemaknaan mendalam terhadap kemudahan penggunaan aplikasi oleh pengguna menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menyatakan bahwa aplikasi *Mobile JKN* mudah digunakan karena memiliki tampilan yang sederhana, menu yang mudah dipahami, serta memudahkan pengguna dalam mengakses layanan BPJS. Sebagaimana ungkapan informan F.F berikut ini:

"Selama menggunakan Mobile JKN, saya merasa fitur-fitur yang tersedia cukup mudah dipahami karena tampilan aplikasinya sederhana, sehingga memudahkan saya saat menggunakannya"(F.F., Petugas Pendaftaran, 35 tahun, 17/06/2026)

Namun, terdapat pengalaman pengguna baru masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan fitur aplikasi *Mobile JKN* karena belum terbiasa dengan tampilan dan alur penggunaannya. Hal ini diungkapkan oleh informan S. sebagai berikut:

"Selama menggunakan Mobile JKN, saya merasa aplikasi cukup mudah digunakan, meskipun beberapa fitur masih memerlukan penyesuaian bagi pengguna baru."(S., Petugas IGD, 45 tahun 17/06/2026)

Temuan ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1985) dimana motivasi seseorang untuk menggunakan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh penilaian terhadap kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan kemanfaatan (*Perceived Usefulness*). Dari perspektif TAM, pengguna berpotensi menggunakan aplikasi yang mudah digunakan dan memberikan nilai tambah dalam hal efisiensi serta kenyamanan (Vuković, 2019).

Sweller et al. (2011), melalui teori *Cognitive Load*, menyatakan bahwa manusia memiliki keterbatasan dalam memproses informasi dalam memori kerja. Oleh karena itu, penyampaian informasi harus dirancang secara strategis untuk mengurangi beban kognitif yang tidak perlu (*Extraneous load*), mengelola kompleksitas informasi (*intrinsic load*), dan mendukung pemahaman mendalam (*germane load*).

Hasil ini sesuai dengan penelitian Putra et al., (2025) dimana penyajian informasi yang terlalu padat, kurang terstruktur atau tidak didukung oleh tampilan visual yang menarik dapat menghambat pemahaman pengguna terhadap informasi yang disampaikan. Penelitian Rustiawan, (2026) menunjukkan bahwa desain yang baik seperti tata letak yang terstruktur, navigasi yang jelas, konsistensi tampilan, serta penyajian informasi yang ringkas memberikan pengaruh positif terhadap efektivitas interaksi pengguna. Informasi yang disusun secara sistematis dan didukung oleh tampilan visual yang sederhana membantu pengguna menemukan informasi dengan lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan para informan, pada hambatan dan tantangan implementasi aplikasi *Mobile* JKN pada layanan BPJS di Puskesmas Batauga beberapa responden mengatakan tidak terlalu sering menghadapi hambatan. Sedangkan mayoritas responden mengatakan bahwa kualitas jaringan dan perangkat pengguna menjadi masalah utama dalam menggunakan aplikasi. Temuan ini sejalan dengan teori DeLone dan McLean (2003), dimana keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh *System Quality*. Hal tersebut disampaikan oleh pernyataan informan N., sebagai berikut :

"Penggunaan Mobile JKN terkendala oleh kesulitan dalam proses verifikasi data atau wajah saat pendaftaran awal serta ketidaksesuaian data fasilitas kesehatan dengan kondisi yang sebenarnya."
(N., Petugas Pengkajian, 31 tahun 17/06/2026)

Berdasarkan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem menggambarkan kemampuan suatu sistem dalam memberikan kemudahan akses, keandalan, kecepatan, serta kinerja yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam konteks penggunaan *Mobile* JKN di Puskesmas Batauga, kualitas sistem tidak hanya ditentukan oleh perangkat lunak, tetapi juga dipengaruhi oleh infrastruktur pendukung seperti koneksi internet dan perangkat yang digunakan pengguna. Apabila jaringan internet tidak stabil atau perangkat pengguna memiliki spesifikasi yang rendah, maka kualitas sistem yang dirasakan pengguna akan menurun sehingga penggunaan sistem menjadi kurang efektif.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sumual, (2025) yang menyatakan bahwa kualitas jaringan internet sangat dipengaruhi oleh jumlah pengguna, kualitas perangkat keras, serta stabilitas jaringan. Perangkat yang memiliki spesifikasi rendah maupun jaringan internet yang kurang stabil akan menurunkan performa sistem sehingga akses terhadap aplikasi menjadi tidak optimal.

Dari aspek kendala teknis, hambatan yang paling sering terjadi adalah pada proses verifikasi data. Hal tersebut disampaikan oleh pernyataan informan N., sebagai berikut :

"Penggunaan Mobile JKN terkendala oleh kesulitan dalam proses verifikasi data atau wajah saat pendaftaran awal serta ketidaksesuaian data fasilitas kesehatan dengan kondisi yang sebenarnya."
(N., Petugas Pengkajian, 31 tahun 17/06/2026)

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Adya et al., (2024). Masih sering ditemukan kegagalan dalam proses perubahan data serta terdapat kebutuhan peserta JKN yang belum dapat diselesaikan melalui aplikasi *Mobile* JKN. Hal ini disebabkan karena belum difasilitasi baik di pelayanan administrasi melalui *WhatsApp* ataupun aplikasi *Mobile* JKN dan hanya bisa diselesaikan di kantor BPJS Kesehatan salah satunya yaitu perubahan status akun peserta dari tanggungan pekerjaan orang tua menjadi akun mandiri.

Berdasarkan hasil analisis, hambatan yang ditemukan menunjukkan bahwa keandalan sistem pada aplikasi *Mobile* JKN masih belum optimal. Mayoritas responden mengungkapkan bahwa

kendala teknis yang paling sering dialami adalah kegagalan pada proses verifikasi data, yang menyebabkan pengguna kesulitan mengakses layanan yang tersedia dalam aplikasi. Selain itu, kualitas jaringan internet yang tidak stabil serta keterbatasan spesifikasi perangkat yang digunakan juga menjadi faktor yang memengaruhi kelancaran penggunaan *Mobile JKN*. Kondisi tersebut menyebabkan aplikasi terkadang mengalami keterlambatan respons, sulit diakses, bahkan gagal memproses permintaan pengguna.

Pada aspek kualitas layanan mobile JKN Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa *Mobile JKN* telah berjalan cukup lancar dan mampu mendukung pelayanan di Puskesmas Batauga. Sebagaimana pernyataan informan Y. berikut:

"Kualitas pelayanan melalui Mobile JKN telah memenuhi kebutuhan peserta dengan menyediakan berbagai layanan yang dapat diakses secara mandiri, sehingga memudahkan peserta dalam memperoleh layanan kesehatan." (Y., petugas Pendaftaran, 27 tahun 17/06/2026)

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ulfa et al., (2024) kualitas layanan pada aplikasi *Mobile JKN* tidak terdapat kendala dan sudah berfungsi dengan baik. Namun sebagian besar informan mengharapkan peningkatan pada kualitas sistem *Mobile JKN*, terutama pada kecepatan akses, stabilitas aplikasi, serta sinkronisasi dan keakuratan data peserta.

Selain itu, responden mengharapkan peningkatan pelayanan aplikasi pada fitur notifikasi yang lebih jelas serta pengembangan fitur *live chat* yang lebih responsif, konsultasi kesehatan, dan informasi prosedur pelayanan yang lebih lengkap. Sebagaimana ungkapan informan W.W. berikut ini:

"Pelayanan melalui Mobile JKN secara umum sudah baik dan sesuai harapan, tetapi respons terhadap keluhan pengguna masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih optimal." (W.W., Petugas Pengkajian, 32 tahun 17/06/2026)

Hasil ini sejalan dengan penelitian Senitan & Alotaibi, (2024) menunjukan bahwa pengembangan aplikasi perlu difokuskan pada peningkatan kemudahan penggunaan, penyediaan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, penyampaian informasi yang

lengkap dan mudah dipahami, serta mekanisme umpan balik (*user feedback*) agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik.

Penelitian Khotimah, (2022) menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna *Mobile JKN*. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa sistem yang memiliki kecepatan akses yang baik, andal, mudah digunakan, serta didukung informasi yang akurat, lengkap, dan mudah dipahami akan meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna.

Manfaat dan dampak penggunaan *Mobile JKN* dari hasil wawancara, sebagian besar responden menyatakan merasa puas terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dalam mengakses

layanan kesehatan di Puskesmas Batauga. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan Y. dan HAS. berikut ini:

"Mobile JKN memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan karena proses pendaftaran dilakukan secara online sehingga peserta tidak perlu mengantre lebih awal." (Y., petugas Pendaftaran, 27 tahun 17/06/2026)

"Ya, karena penggunaan aplikasi Mobile JKN membantu mempercepat proses administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih efisien." (HAS., Petugas IGD, 42 tahun 17/06/2026)

Selain itu, mayoritas responden juga menyatakan bersedia merekomendasikan aplikasi *Mobile JKN* kepada masyarakat lain yang akan memanfaatkan layanan kesehatan di Puskesmas Batauga. Kesiadaan tersebut didasarkan pada manfaat yang telah mereka rasakan, seperti kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, serta penghematan tenaga dan biaya transportasi. Hal ini di dukung oleh pernyataan Informan S.N.H. berikut :

"Saya akan merekomendasikan aplikasi mobile JKN kepada orang lain karena saya rasa aplikasi ini wajib dimiliki oleh peserta BPJS kesehatan untuk menghemat waktu, tenaga dan biaya transportasi." (S.N.H., Petugas Pengkajian, 29 tahun 17/06/2026)

Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi *Mobile JKN* telah memberikan manfaat yang positif bagi pengguna. Menurut DeLone dan McLean (2003), manfaat bersih (*Net Benefits*) merupakan salah satu indikator keberhasilan sistem informasi yang menggambarkan sejauh mana suatu sistem mampu memberikan dampak positif bagi individu maupun organisasi. Manfaat tersebut dapat berupa peningkatan efektivitas pelayanan, kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan, penghematan waktu, serta meningkatnya kepuasan pengguna.

Penelitian Ruli & Napiun, (2025) menunjukan *Mobile JKN* tidak hanya mempermudah akses ke layanan, tetapi juga merupakan elemen dari transformasi digital di BPJS Kesehatan untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas layanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dari aspek manfaat dan dampak, implementasi aplikasi *Mobile JKN* telah memberikan manfaat yang positif dan mendukung peningkatan efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Batauga.

Kesimpulan

Pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Batauga memberikan pengalaman positif karena mempermudah akses pelayanan BPJS Kesehatan, menghemat waktu dan biaya, serta mengurangi antrean, meskipun masih terdapat hambatan berupa gangguan jaringan, kendala teknis aplikasi, dan keterbatasan kemampuan digital sebagian masyarakat. Oleh karena itu, UPTD Puskesmas Batauga disarankan meningkatkan sosialisasi dan pendampingan penggunaan *Mobile JKN* dan peneliti selanjutnya dapat mengkaji pemanfaatan *Mobile JKN* pada wilayah dan fasilitas kesehatan yang berbeda dengan metode yang lebih beragam.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Puskesmas Batauga yang telah memberikan izin sebagai lokasi penelitian. Saya juga berterima kasih kepada para dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberi dukungan selama penelitian berlangsung hingga penyusunan laporan ini. Dukungan tersebut sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian dengan baik. Terakhir, kepada keluarga, suami dan teman – teman yang selalu setia mendampingi dan memberikan semangat kepada saya.

Referensi

- Adya, M., Putri, F., Adi, K., Wijaya, S., & Wayan, N. (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*, 1(2), 42–54.
- Anjasmari, N. M. M. (2025). EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA PASIEN RUMAH SAKIT DATU KANDANG HAJI Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Email : rahlianilia@gmail.com PENDAHULUAN Kesehatan merupakan sal. *Jurnal Administrasi Negara*, 6(2), 850–863.
- Asiam, N. N., & Gunawan, E. (2024). Implementasi Pendaftaran Mobile JKN Sebagai Transformasi Rekam Medis Elektronik Di RSUD Kesehatan Jawa Barat. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 7970–7977.
- Dwi, E., Zebua, V., & Sihombing, T. (2026). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Advent Medan. *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 3(1), 672–698.
- Elisa, S. N. (2026). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA PASIEN BPJS KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS AMPAH KECAMATAN DUSUN TENGAH KABUPATEN BARITO TIMUR. *Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 732–742.
- Khotimah, N. (2022). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS INFORMASI PADA APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI WILAYAH JABODETABEK. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69–76.
- Putra, F. H. R., Pranata, R. T. H., & Cholagi, F. F. (2025). Penerapan Cognitive Load Theory Dalam Pengelolaan Konten Edukasi Digital Di Instagram Ppsdm Anri. *Journal Media Public Relations*, 5(1), 183–193. <https://doi.org/10.37090/jmp.v5i1.2555>
- Rudiana, W. M., & Sutisna. (2023). EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN TASIKMALAYA TAHUN 2021. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 3(April), 117–129.
- Ruli, A. R., & Napiun, A. A. (2025). Penilaian Kepuasan Pengguna Aplikasi JKN Mobile Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Digital di Kelurahan Pulogadung Dengan Pendekatan EUCS. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 9(4), 1300–1310. <http://doi.org/10.33395/remik.v9i4.15363>
- Rustiawan, A. (2026). Analisis Pengaruh Desain UI Terhadap Efektivitas Interaksi Pengguna. *Jurnal Komputer Dan Teknologi Informasi*, 1(2), 80–86.
- Senitan, M., & Alotaibi, A. (2024). Assessment of quality attributes impacting end-users ' experience with mobile health applications in Saudi Arabia: A systematic review and meta-analysis. *Population Medicine*, 6(33), 1–10. <https://doi.org/10.18332/popmed/199564>
- Timothy D. J. Sumual, Glenn D. P. Maramis, Q. C. K. (2025). Analisis Kualitas Layanan Jaringan Internet Menggunakan Metode RMA dan QoS. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 9(12), 702–711.
- Ulfa, I. K., Wardiah, R., & Mekarisce, A. A. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile JKN di Kecamatan Alam Barajo. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(1), 123–128.
- Vuković, M. (2019). Technology Acceptance Model for the Internet Banking Acceptance in Split. *Business Systems Research* /, 10(2), 124–140.