

Gambaran Perilaku Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Wori

Enjel Daloma¹, Ardiansa A. T Tucunan², Febi K. Kolibu³

^{1,2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia
enjeldaloma121@student.unsrat.ac.id

Abstrak: Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan mendorong penggunaan teknologi untuk mempermudah akses layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi Mobile JKN menyediakan berbagai fitur administrasi kepesertaan, pelayanan kesehatan, informasi, dan pengaduan, tetapi pola pemanfaatannya pada tingkat fasilitas kesehatan perlu digambarkan secara lebih spesifik. Penelitian ini bertujuan menggambarkan perilaku pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Wori berdasarkan sikap terhadap perilaku, norma subjektif, kontrol perilaku yang dirasakan, cues to action, dan pemanfaatan aplikasi. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang dilaksanakan pada Maret–April 2026. Sebanyak 106 responden dipilih dengan teknik purposive sampling dari peserta JKN yang telah memiliki akun dan pernah memanfaatkan minimal satu fitur Mobile JKN. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert empat poin dan dianalisis secara univariat menggunakan distribusi frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan sikap terhadap perilaku berada pada kategori baik sebesar 100%, norma subjektif 97,17%, kontrol perilaku yang dirasakan 96,23%, cues to action 100%, dan perilaku pemanfaatan aplikasi Mobile JKN 100%. Dari 23 fitur yang ditanyakan, 18 fitur pernah dimanfaatkan. Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean) paling banyak digunakan oleh 92 responden (86,8%), sedangkan lima fitur belum pernah dimanfaatkan. Temuan menunjukkan bahwa kategori perilaku pemanfaatan secara umum baik, tetapi penggunaan fitur masih lebih terpusat pada fitur yang berkaitan langsung dengan kebutuhan pelayanan kesehatan. Hasil ini dapat menjadi dasar bagi Puskesmas Wori untuk memperkuat edukasi dan pendampingan praktis mengenai fitur yang belum banyak dimanfaatkan serta penanganan kendala penggunaan aplikasi.

Kata kunci: Mobile JKN, perilaku pemanfaatan, Theory of Planned Behavior, cues to action, Puskesmas Wori.

Abstract: Digital transformation in healthcare encourages the use of technology to improve access to National Health Insurance (JKN) services. The Mobile JKN application provides various membership administration, healthcare service, information, and complaint features, but its utilization pattern at the primary healthcare level needs to be described more specifically. This study aimed to describe Mobile JKN utilization behavior at Wori Public Health Center based on attitude toward behavior, subjective norm, perceived behavioral control, cues to action, and application utilization. A descriptive quantitative study was conducted in March–April 2026. A total of 106 respondents were selected using purposive sampling from JKN participants who had a Mobile JKN account and had utilized at least one application feature. Data were collected using a closed-ended four-point Likert-scale questionnaire and analyzed using univariate frequency and percentage distributions. The results showed that attitude toward behavior was categorized as good in 100% of respondents, subjective norm in 97.17%, perceived behavioral control in 96.23%, cues to action in 100%, and Mobile JKN utilization behavior in 100%. Of the 23 features assessed, 18 had been utilized. Service Registration (Online Queue) was the most frequently utilized feature, used by 92 respondents (86.8%), while five features had never been utilized. Overall, Mobile JKN utilization behavior was categorized as good, although feature utilization remained concentrated on functions directly related to healthcare service needs. These findings provide a basis for Wori Public Health Center to strengthen practical education and assistance on less-utilized features and on handling common application-related difficulties.

Keywords: Mobile JKN, utilization behavior, Theory of Planned Behavior, cues to action, Wori Public Health Center.

Pendahuluan

Transformasi digital dalam sektor kesehatan berkembang seiring dengan kebutuhan terhadap pelayanan yang lebih mudah diakses, efisien, dan terintegrasi. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya digunakan dalam pelayanan klinis, tetapi juga dalam administrasi dan

penyampaian informasi kesehatan kepada masyarakat (Indrayadi et al., 2023; Setiaji et al., 2025). Dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana digital yang menyediakan layanan kepesertaan, pelayanan kesehatan, informasi, dan pengaduan bagi peserta (BPJS Kesehatan, 2022).

Mobile JKN memiliki berbagai fitur, seperti pendaftaran pelayanan atau antrian online, skrining riwayat kesehatan, informasi peserta, perubahan data peserta, informasi iuran, riwayat pelayanan, serta fitur lain yang mendukung kebutuhan peserta. Pemanfaatan layanan tersebut dapat membantu peserta mengakses pelayanan secara lebih praktis, terutama pada proses administrasi (Wahidah et al., 2023). Meskipun demikian, pemanfaatan aplikasi tidak selalu merata pada seluruh fitur. Beberapa penelitian masih menemukan kendala penggunaan, antara lain gangguan aplikasi, jaringan, proses login, dan keterbatasan pengguna dalam memahami penggunaan layanan digital (Handayani & Mubarak, 2025).

Permasalahan tersebut juga terlihat pada kondisi awal di Puskesmas Wori. Observasi terhadap 80 pasien menunjukkan bahwa 15 pasien (18,5%) menggunakan Mobile JKN, sedangkan 65 pasien (81,5%) masih menggunakan pendaftaran manual. Waktu pendaftaran secara manual rata-rata sekitar 10 menit, sedangkan melalui Mobile JKN sekitar 3 menit. Data awal ini menunjukkan bahwa aplikasi telah digunakan dalam pelayanan, tetapi pola perilaku pemanfaatan pada pengguna yang telah memiliki akun perlu digambarkan lebih lanjut, termasuk frekuensi penggunaan dan fitur yang dimanfaatkan.

Penelitian terdahulu mengenai Mobile JKN banyak menitikberatkan pada penerimaan teknologi, pengetahuan, penggunaan fitur, dan hambatan teknis (Khairunnisa et al., 2023; Damanik et al., 2024; Apriliani & Ardianingrum, 2025). Penelitian ini menggunakan Theory of Planned Behavior (TPB) untuk menggambarkan tiga komponen perilaku, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan. TPB kemudian dikombinasikan dengan konstruk cues to action dari Health Belief Model (HBM) karena penggunaan aplikasi juga berkaitan dengan adanya isyarat atau dorongan dari lingkungan, seperti penjelasan petugas kesehatan, saran keluarga, media informasi, dan notifikasi aplikasi (Katmini, 2021). Kombinasi tersebut digunakan bukan untuk menguji hubungan antarvariabel, melainkan untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai aspek individu, lingkungan sosial, kemampuan penggunaan, dan isyarat bertindak dalam perilaku pemanfaatan Mobile JKN.

Di wilayah Minahasa Utara, khususnya Puskesmas Wori, kajian deskriptif yang menggambarkan perilaku pemanfaatan Mobile JKN dengan menggunakan komponen TPB dan cues to action secara bersamaan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menggambarkan perilaku pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Wori berdasarkan sikap terhadap perilaku, norma subjektif, kontrol perilaku yang dirasakan, cues to action, dan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan dilaksanakan di Puskesmas Wori, Kabupaten Minahasa Utara, pada Maret–April 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien peserta BPJS yang terdaftar dan berkunjung ke Puskesmas Wori selama Januari–Desember 2025 sebanyak 17.626 pasien. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow sehingga diperoleh 96 responden, kemudian ditambahkan 10% untuk mengantisipasi non-response sehingga menjadi 105,6 dan dibulatkan menjadi 106 responden. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling.

Kriteria inklusi meliputi pasien berusia ≥ 17 tahun, terdaftar dan berkunjung ke Puskesmas Wori, memiliki akun Mobile JKN dan pernah memanfaatkan minimal satu fitur aplikasi, termasuk pasien yang tidak membawa smartphone saat berkunjung tetapi telah menggunakan aplikasi dari rumah, serta bersedia menjadi responden dan mampu membaca dan menulis. Kriteria eksklusi meliputi pasien yang belum memiliki akun dan belum pernah memanfaatkan Mobile JKN, pasien dalam kondisi gawat darurat atau sakit parah yang tidak memungkinkan mengisi kuesioner, serta pasien yang tidak bersedia atau tidak mengisi kuesioner secara lengkap.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup yang terdiri atas 20 pernyataan, masing-masing empat pernyataan untuk sikap terhadap perilaku, norma subjektif, kontrol perilaku yang dirasakan, cues to action, dan perilaku pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Skala jawaban menggunakan empat kategori, yaitu sangat setuju (SS)=4, setuju (S)=3, tidak setuju (TS)=2, dan sangat tidak setuju (STS)=1. Uji validitas dilakukan pada 30 responden; seluruh 20 item dinyatakan valid karena nilai korelasi item-total berada pada rentang 0,369–0,796 dan melampaui r tabel 0,361. Uji reliabilitas menghasilkan Cronbach's Alpha sebesar 0,911 untuk 20 item, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Untuk setiap konstruk yang terdiri atas empat item, skor total berada pada rentang 4–16; skor 4–10 dikategorikan kurang dan skor 11–16 dikategorikan baik. Data dianalisis secara univariat dan disajikan dalam distribusi frekuensi dan persentase. Pertanyaan mengenai fitur Mobile JKN memungkinkan responden memilih lebih dari satu jawaban, sehingga persentase fitur dihitung berdasarkan 106 responden dan tidak dijumlahkan menjadi 100%.

Pengumpulan data dilakukan dengan memperhatikan persetujuan responden melalui informed consent serta kerahasiaan data responden. Penelitian ini bersifat deskriptif sehingga hasil disajikan sebagai gambaran distribusi responden, pola pemanfaatan, dan kategori setiap komponen yang diteliti.

Hasil

Penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas Wori melibatkan 106 responden. Hasil penelitian disajikan berdasarkan karakteristik responden, frekuensi pemanfaatan aplikasi, jenis fitur yang pernah dimanfaatkan, serta kategori sikap terhadap perilaku, norma subjektif, kontrol perilaku yang dirasakan, cues to action, dan perilaku pemanfaatan aplikasi Mobile JKN.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	%
Usia		
17-30	53	50,0
31-45	39	36,8
46-60	14	13,2
Jenis Kelamin		
Laki-laki	16	15,1
Perempuan	90	84,9
Pendidikan		
SD	1	1,0
SMP	9	8,4
SMA/SMK	73	68,9
Diploma/Sarjana	23	21,7
Pekerjaan		
Tidak Bekerja/IRT	59	55,8
PNS/TNI/POLRI	16	15,1
Petani/Buruh	3	2,8
Pelajar/Mahasiswa	10	9,4
Wiraswasta	10	9,4
Swasta	3	2,8
Rohaniawan	2	1,9
Honorer	3	2,8
Total	106	100,0

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 17–30 tahun, yaitu 53 responden (50,0%). Responden perempuan berjumlah 90 orang (84,9%), sedangkan laki-laki 16 orang (15,1%). Pendidikan terbanyak adalah SMA/SMK sebanyak 73 responden (68,9%). Pada karakteristik pekerjaan, kelompok tidak bekerja/ibu rumah tangga merupakan kelompok terbesar dengan 59 responden (55,8%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN

Kategori	Jenis-Jenis	n	%
Frekuensi Pemanfaatan	Jarang	39	36,7
	Sering	52	49,1
	Sangat Sering	15	14,2
	Total	106	100,0

Berdasarkan Tabel 2, frekuensi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN paling banyak berada pada kategori sering, yaitu 52 responden (49,1%), diikuti kategori jarang sebanyak 39 responden (36,7%) dan sangat sering sebanyak 15 responden (14,2%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Fitur Aplikasi Mobile JKN yang pernah Dimanfaatkan

Jenis Fitur Aplikasi Mobile JKN	n	%
Info Program JKN	45	42,5
Telehealth	1	1,0
Info Riwayat Pelayanan	31	29,2
Bugar	0	0,0
New Rehab (Cicilan)	4	3,8
Penambahan Peserta	16	15,1
Info Peserta	47	44,3
SOS	0	0,0
Info Lokasi Faskes	24	22,6
Perubahan Data Peserta	25	23,6
Pengaduan Layanan JKN	13	12,3
Pendaftaran Pelayanan (Antrean)	92	86,8
Skrining Riwayat Kesehatan	53	50,0
Info Ketersediaan Tempat Tidur	11	10,4
Info Jadwal Tindakan Operasi	4	3,8
Info Iuran	10	9,4
Pendaftaran Auto Debit	0	0,0
Info Riwayat Pembayaran	6	5,7
Info Virtual Account	1	1,0
Minum Obat	0	0,0
Tren Penyakit Daerah	1	1,0
BPJS Keliling	3	2,8
E-commerce	0	0,0

Berdasarkan Tabel 3, dari 23 fitur yang ditanyakan terdapat 18 fitur yang pernah dimanfaatkan dan lima fitur yang belum pernah dimanfaatkan. Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean) merupakan fitur yang paling banyak digunakan, yaitu oleh 92 responden (86,8%), diikuti Skrining Riwayat Kesehatan sebanyak 53 responden (50,0%), Info Peserta sebanyak 47 responden (44,3%), dan Info Program JKN sebanyak 45 responden (42,5%). Lima fitur yang belum pernah dimanfaatkan adalah Bugar, SOS, Pendaftaran Auto Debit, Minum Obat, dan E-commerce. Telehealth, Info Virtual Account, dan Tren Penyakit Daerah masing-masing hanya dipilih oleh satu responden (1,0%).

Tabel 4. Distribusi Kategori Perilaku Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN

Variabel	Baik (n)	Baik (%)	Kurang (n)	Kurang (%)
Sikap Terhadap Perilaku	106	100,0	0	0,0
Norma Subjektif	103	97,17	3	2,83
Kontrol Perilaku yang dirasakan	102	96,23	4	3,77
Cues to action	106	100,0	0	0,0
Perilaku Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN	106	100,0	0	0,0

Berdasarkan Tabel 4, seluruh responden berada pada kategori baik untuk sikap terhadap perilaku, cues to action, dan perilaku pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Norma subjektif berada pada kategori baik pada 103 responden (97,17%) dan kategori kurang pada 3 responden (2,83%). Kontrol perilaku yang dirasakan berada pada kategori baik pada 102 responden (96,23%) dan kategori kurang pada 4 responden (3,77%).

Pembahasan

Perilaku pemanfaatan aplikasi Mobile JKN pada penelitian ini secara umum berada pada kategori baik. Gambaran tersebut terlihat dari tingginya proporsi kategori baik pada sikap terhadap perilaku, norma subjektif, kontrol perilaku yang dirasakan, cues to action, dan perilaku pemanfaatan aplikasi. Hasil ini memberikan gambaran bahwa responden yang telah memiliki akun dan pernah menggunakan Mobile JKN cenderung memberikan penilaian positif terhadap aplikasi serta memiliki dukungan dan kemampuan dasar yang memadai dalam penggunaannya.

Pada aspek sikap terhadap perilaku, seluruh 106 responden (100%) berada pada kategori baik. Responden menilai Mobile JKN bermanfaat, membantu mempercepat proses pengurusan layanan, membuat administrasi lebih praktis, dan memberikan keuntungan dibandingkan tidak menggunakan aplikasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahman dan Chaniago (2025) mengenai penerimaan pengguna Mobile JKN untuk pendaftaran online. Pratama dan Suhartanto (2025) juga membahas penggunaan Mobile JKN untuk pendaftaran dan janji pelayanan, yang menunjukkan pentingnya kemudahan layanan dalam pengalaman penggunaan aplikasi. Dalam konteks penelitian ini, penilaian yang baik dapat dipahami melalui pemanfaatan fitur yang manfaatnya langsung dirasakan peserta, terutama Pendaftaran Pelayanan (Antrean) yang menjadi fitur paling banyak digunakan.

Norma subjektif berada pada kategori baik pada 103 responden (97,17%) dan kategori kurang pada 3 responden (2,83%). Jawaban responden menunjukkan adanya dukungan dari petugas kesehatan, keluarga atau orang terdekat, serta lingkungan sosial. Dalam TPB, norma subjektif menggambarkan persepsi individu mengenai dukungan atau harapan dari orang-orang yang dianggap penting terhadap suatu perilaku (Katmini, 2021). Temuan ini sejalan dengan penelitian Dzakirah et al. (2024) dan Numberi et al. (2025) yang membahas peran dukungan petugas kesehatan dalam penggunaan Mobile JKN. Dengan demikian, dukungan sosial merupakan bagian yang tampak dalam gambaran pemanfaatan aplikasi pada responden penelitian.

Kontrol perilaku yang dirasakan berada pada kategori baik pada 102 responden (96,23%), sedangkan 4 responden (3,77%) berada pada kategori kurang. Mayoritas responden menyatakan mampu menggunakan Mobile JKN secara mandiri, mengetahui langkah dasar penggunaan, serta memiliki telepon seluler dan akses internet. Namun, pada pernyataan mengenai kemampuan mengatasi kendala seperti lupa kata sandi atau error aplikasi, sebanyak 24 responden (22,6%) menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan menggunakan fitur dasar tidak selalu disertai kemampuan menghadapi kendala teknis. Kondisi tersebut sejalan dengan Handayani dan Mubarak

(2025) mengenai kendala dalam pengalaman pengguna Mobile JKN serta Atmojo et al. (2024) mengenai pentingnya literasi digital dalam pemanfaatan teknologi kesehatan.

Cues to action atau isyarat untuk bertindak berada pada kategori baik pada seluruh responden (100%). Sumber isyarat yang digambarkan dalam penelitian meliputi penjelasan petugas kesehatan, saran keluarga atau orang lain, informasi visual seperti poster atau spanduk, serta notifikasi atau informasi dari aplikasi. Penjelasan petugas kesehatan memperoleh jawaban sangat setuju dari 61 responden (57,5%), sedangkan notifikasi atau informasi dari aplikasi memperoleh jawaban sangat setuju dari 56 responden (52,8%). Pada informasi visual berupa poster atau spanduk, 10 responden (9,4%) menyatakan tidak setuju bahwa media tersebut membuat mereka tertarik memanfaatkan Mobile JKN. Temuan ini memperlihatkan bahwa cues to action dapat berasal dari saluran interpersonal maupun media informasi yang tersedia pada fasilitas pelayanan kesehatan.

Penggunaan TPB bersama cues to action dari HBM memberikan kerangka deskriptif yang lebih lengkap untuk penelitian ini. TPB menggambarkan aspek penilaian terhadap perilaku, dukungan sosial, dan persepsi kemampuan melakukan perilaku, sedangkan cues to action menambahkan gambaran mengenai stimulus yang diterima sebelum atau selama pemanfaatan aplikasi. Kombinasi tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang tidak menguji hubungan atau pengaruh, tetapi memotret beberapa aspek yang muncul dalam perilaku pemanfaatan Mobile JKN secara bersamaan.

Pada perilaku pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, seluruh 106 responden (100%) berada pada kategori baik. Pada tingkat pernyataan, sebanyak 76 responden (71,7%) sangat setuju bahwa mereka memanfaatkan Mobile JKN saat membutuhkan layanan kesehatan dan 81 responden (76,4%) sangat setuju untuk terus memanfaatkannya pada masa mendatang. Hasil tersebut sejalan dengan distribusi frekuensi pemanfaatan JKN, di mana kategori sering merupakan kategori terbesar dengan 52 responden (49,1%).

Walaupun kategori perilaku pemanfaatan secara keseluruhan berada pada kategori baik, penggunaan fitur belum tersebar secara merata. Pendaftaran Pelayanan (Antrean) digunakan oleh 92 responden (86,8%), sedangkan lima fitur tidak pernah dipilih. Pola tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi lebih banyak terpusat pada fitur yang berkaitan langsung dengan kebutuhan pelayanan peserta. Wahidah et al. (2023) membahas pemanfaatan antrean online melalui Mobile JKN sebagai bagian dari upaya mendukung proses pelayanan. Temuan penelitian ini juga memberikan gambaran bahwa edukasi pemanfaatan Mobile JKN masih dapat diarahkan pada fitur yang belum banyak dikenal atau digunakan peserta, termasuk penjelasan praktis mengenai fungsi fitur dan cara menghadapi kendala teknis.

Kesimpulan

Penelitian di Puskesmas Wori menunjukkan bahwa perilaku pemanfaatan aplikasi Mobile JKN secara umum berada pada kategori baik. Sikap terhadap perilaku dan cues to action seluruhnya berada pada kategori baik, sedangkan norma subjektif dan kontrol perilaku yang dirasakan sebagian besar juga berada pada kategori baik. Pemanfaatan aplikasi paling banyak

diarahkan pada Pendaftaran Pelayanan (Antrean), sementara lima fitur belum pernah dimanfaatkan. Temuan ini menggambarkan bahwa penggunaan aplikasi sudah berjalan baik pada responden, namun pemanfaatan fitur masih terpusat pada kebutuhan pelayanan utama sehingga edukasi praktis mengenai fitur lain dan penanganan kendala penggunaan tetap relevan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Sam Ratulangi dan Fakultas Kesehatan Masyarakat atas dukungan, fasilitas, serta kesempatan yang diberikan selama proses pendidikan, penelitian, hingga penyusunan karya ilmiah ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Kepala Puskesmas Wori Kabupaten Minahasa Utara beserta seluruh jajaran staf yang telah memberikan izin dan memfasilitasi penelitian, serta kepada BPJS Kesehatan Kabupaten Minahasa Utara dan seluruh responden peserta JKN yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.

Referensi

- Apriliani, E. D., & Ardianingrum, A. W. (2025). Edukasi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN pada masyarakat. *JOMPA ABDI: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(4), 383–389. <https://jurnal.jomparnd.com/index.php/jpabdi>
- Atmojo, J. T., Widiyanto, A., Handayani, R. T., & Ningrum, A. N. (2024). Inovasi teknologi dalam promosi kesehatan: Memanfaatkan digital untuk kesehatan keluarga. Klaten: Tahta Media Group.
- BPJS Kesehatan. (2022). Panduan layanan bagi peserta JKN-KIS. Jakarta: BPJS Kesehatan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>
- Damanik, F. S., Widayanti, A. W., & Wiedyaningsih, C. (2024). User acceptance of Mobile-JKN: Insights from the Technology Acceptance Model. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(2), 206–217. <https://doi.org/10.20473/jaki.v12i2.2024.206-217>
- Dzakirah, K. F., Andyanie, E., & Yusuf, R. A. (2024). Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa. *Window of Public Health Journal*, 5(5), 654–664. <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph5508>
- Handayani, T. R., & Mubarak, D. A. A. (2025). Customer journey mapping pada pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit X. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(3), 2531–2537. <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>
- Indrayadi, I., et al. (2023). Manajemen kesehatan di era transformasi digital. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Katmini. (2021). Ilmu sosial dan perilaku kesehatan. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Khairunnisa, W., Komara, M. A., & Kurniawan, I. (2023). Analisis penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Purwakarta dengan menggunakan metode Combined Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior (C-TAM-TPB). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(3), 1445–1453. <https://jtiik.ub.ac.id>
- Numberi, I. C. W., Batmanlusi, K., & Arwimbar, P. Y. I. (2025). Hubungan dukungan petugas kesehatan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN di wilayah kerja Puskesmas Kurik Kabupaten Merauke. *Journal of Public Health*, 3(2), 62–69.
- Pratama, Z. S., & Suhartanto, D. (2025). Encouraging the intention to use Mobile JKN application for patient registration and appointment in Indonesia: A cross-sectional study. *Journal of Public Health Research and Community Health Development*, 8(2), 97–108. <https://doi.org/10.20473/jphrecode.v8i2.58574>
- Rahman, T., & Chaniago, T. A. (2025). Analisa penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN dengan metode TAM untuk pendaftaran online. *Techno*, 26(1), 1–10. <http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/Techno>

- Setiaji, B., et al. (2025). Teknologi kesehatan masyarakat: Merencanakan pengembangan aplikasi kesehatan. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Wahidah, M., et al. (2023). Efektivitas implementasi monitoring intensif pemanfaatan antrean online melalui Mobile JKN di fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba Tahun 2022. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 116–129. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.140>