



Efektivitas Sistem Informasi Pendaftaran Online Pasien Melalui Mobile JKN

Ahmad Rifky^{1*}, Sry Hendros², Patwah Febrian Ahzari³

¹⁻³ Program Studi Sistem Informasi, Institut Teknologi dan Bisnis Bina Adinata Bulukumba, Indonesia

Email : rifkypao120205@gmail.com^{1*}, sryhendros@gmail.com², patwahfebrian14@gmail.com³

* Penulis Korespondensi: rifkypao120205@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effectiveness of the online patient registration information system through Mobile JKN in first-level health facilities in Bulukumba Regency. The study uses a descriptive quantitative approach with a cross-sectional design. The research sample was selected using the purposive sampling technique, while data collection was carried out through a Likert scale questionnaire to 39 respondents who were students from the Bina Adinata Institute of Technology and Business. The data was analyzed using descriptive analysis by calculating the average value of each indicator. The results of the study showed that the effectiveness of the online registration information system through Mobile JKN obtained an overall average score of 4.07 with the category of agree. The indicator of saving time for the registration process obtained the highest score (4.26), followed by increased user productivity (4.12), process automation level (4.00), ease of use of the system (3.99), and optimal use of network and server resources (3.95). These findings show that Mobile JKN has made a positive contribution to improving the efficiency of the registration process, ease of access to services, and user productivity, although improving the quality of network infrastructure and optimizing the system is still needed to support more effective services.*

Keywords: *Effectiveness; Health Services; Information Systems; Mobile JKN; Online Patient Registration.*

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem informasi pendaftaran online pasien melalui Mobile JKN di fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Bulukumba. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berskala Likert kepada 39 responden yang merupakan mahasiswa dari Institut Teknologi dan Bisnis Bina Adinata. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata setiap indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sistem informasi pendaftaran online melalui Mobile JKN memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,07 dengan kategori setuju. Indikator penghematan waktu proses pendaftaran memperoleh nilai tertinggi (4,26), diikuti peningkatan produktivitas pengguna (4,12), tingkat otomatisasi proses (4,00), kemudahan penggunaan sistem (3,99), dan penggunaan sumber daya jaringan serta server secara optimal (3,95). Temuan ini menunjukkan bahwa Mobile JKN telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi proses pendaftaran, kemudahan akses layanan, serta produktivitas pengguna, meskipun peningkatan kualitas infrastruktur jaringan dan optimalisasi sistem masih diperlukan untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif.

Kata kunci: Efektivitas; Mobile JKN; Pelayanan Kesehatan; Pendaftaran Online Pasien; Sistem Informasi.

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital layanan kesehatan mendorong BPJS Kesehatan menyediakan Mobile JKN sebagai kanal layanan mandiri yang memungkinkan peserta melakukan pendaftaran pelayanan, mengambil nomor antrean FKTP/FKRTL, konsultasi dokter, skrining riwayat kesehatan, dan memperoleh informasi layanan melalui perangkat bergerak. Pada panduan resminya, fitur pendaftaran pelayanan disebut terintegrasi dengan Antrean Faskes dan Pcare sehingga peserta dapat memperoleh nomor antrean tanpa harus datang langsung ke loket layanan, yang secara konseptual menunjukkan adanya upaya efisiensi proses administrasi pelayanan kesehatan. (Kesehatan, 2025)

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa Mobile JKN memudahkan akses pelayanan, mempercepat proses administrasi, menghemat waktu, serta mengurangi antrian dan biaya transportasi peserta (Angelita, Lukman dan Tahir, 2021;). Temuan di Kota Malang, Makassar, Bandar Lampung, dan Bekasi juga memperlihatkan bahwa inovasi Mobile JKN diposisikan sebagai instrumen reformasi birokrasi dan peningkatan efektivitas pelayanan publik, terutama karena akses layanan menjadi lebih cepat dan lebih fleksibel (Putra *dkk.*, 2021).

Pada sisi kepuasan pengguna, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi terbukti berhubungan dengan kepuasan peserta, sementara kualitas layanan aplikasi juga berasosiasi dengan kepuasan pengguna di beberapa daerah (Rohmah, Desty dan Arumsari, 2024). Namun demikian, efektivitas Mobile JKN belum merata karena masih dijumpai hambatan berupa rendahnya pemahaman fitur, keterbatasan literasi digital, gangguan jaringan, keterbatasan perangkat, dan integrasi sistem yang belum sepenuhnya optimal pada sebagian fasilitas kesehatan (Guntari, 2023).

Di beberapa lokasi, penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi masih dipengaruhi oleh pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, dan keberhasilan mencapai tujuan, sehingga edukasi dan pendampingan pengguna tetap menjadi kebutuhan utama (Suhadi, Jumakil dan Irma, 2022). Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai efektivitas sistem informasi pendaftaran online pasien melalui Mobile JKN tetap relevan untuk menilai sejauh mana aplikasi ini benar-benar meningkatkan kemudahan akses, efisiensi waktu tunggu, dan kepuasan pasien rawat jalan (Budiarti, 2024).

2. KAJIAN TEORITIS

Mobile JKN merupakan inovasi digital BPJS Kesehatan yang memfasilitasi pendaftaran online, akses informasi, dan pengelolaan kepesertaan secara mandiri melalui kanal mobile, sehingga alur pelayanan rawat jalan bergeser dari proses manual di loket ke proses daring yang lebih ringkas (Kusumawati *dkk.*, 2024). Dalam konteks pelayanan kesehatan, efektivitas sistem informasi pendaftaran online dapat dipahami sebagai kemampuan aplikasi untuk mencapai tujuan layanan, yaitu mempercepat proses pendaftaran, mengurangi antrean, memudahkan akses, dan meningkatkan pengalaman pasien (Maulana dan Sari, 2024).

Kajian terbaru menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi kesehatan tidak cukup dinilai dari ketersediaan fitur, melainkan juga dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensi penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang dirasakan pengguna (Firdaus, Pratama dan Wulansari, 2025). Temuan tersebut sejalan dengan model DeLone dan McLean yang banyak dipakai untuk menilai kesuksesan sistem informasi modern,

karena model ini menempatkan kualitas sistem dan kualitas informasi sebagai penentu utama kepuasan dan penggunaan berkelanjutan (Firdaus, Pratama dan Wulansari, 2025).

Pada penelitian mHealth, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terbukti berkaitan dengan kepuasan pengguna serta niat melanjutkan penggunaan aplikasi, sehingga aspek teknis dan pengalaman pengguna perlu dipandang sebagai satu kesatuan evaluasi (Firdaus, Pratama dan Wulansari, 2025). Dari perspektif penerimaan teknologi, Technology Acceptance Model menegaskan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan merupakan determinan utama dalam membentuk sikap, intensi, dan perilaku penggunaan aplikasi kesehatan digital (Rahman dan Chaniago, 2025).

Pada Mobile JKN, penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap sikap dan niat penggunaan, sehingga penerimaan pengguna sangat dipengaruhi oleh pengalaman memakai aplikasi dan penilaian mereka atas kegunaan sistem (Anunggita dan Suryadi, 2024). Sementara itu, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology menjelaskan penerimaan melalui performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions, sedangkan perluasannya dalam UTAUT2 menambahkan hedonic motivation dan variabel lain yang relevan dalam konteks digital kesehatan (Akbar *dkk.*, 2023).

Bukti empiris pada Mobile JKN memperlihatkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kondisi yang memfasilitasi berhubungan dengan perilaku penggunaan, sedangkan pengaruh sosial dapat bervariasi menurut lokasi dan karakteristik pengguna (Hayyana *dkk.*, 2025). Di sisi lain, pemanfaatan Mobile JKN juga dipengaruhi oleh pengetahuan, aksesibilitas, literasi digital, dan intensitas sosialisasi, karena pengguna yang tidak memahami alur aplikasi cenderung kembali ke layanan manual (Kusumawati *dkk.*, 2024).

Sejumlah studi evaluatif pada rumah sakit dan puskesmas menunjukkan bahwa Mobile JKN mampu membantu pendaftaran online dan mengurangi waktu tunggu, tetapi efektivitasnya belum sepenuhnya optimal ketika fasilitas pendukung, SOP, dan pendampingan petugas masih terbatas (Maulana dan Sari, 2024). Berdasarkan uraian tersebut, efektivitas sistem informasi pendaftaran online pasien melalui Mobile JKN dapat diposisikan sebagai hasil interaksi antara kualitas teknis, kualitas informasi, kualitas layanan, penerimaan pengguna, dan kesiapan organisasi layanan kesehatan (Wajdi *dkk.*, 2024). Secara operasional, indikator yang paling relevan untuk menilai efektivitas meliputi kecepatan pendaftaran, kemudahan akses, ketepatan informasi, kemudahan navigasi, dukungan petugas, kepuasan pengguna, dan manfaat yang dirasakan pasien dalam proses pelayanan (Firdaus, Pratama dan Wulansari, 2025).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain cross-sectional, karena desain tersebut sesuai untuk menggambarkan kondisi responden pada satu titik waktu tanpa intervensi peneliti dan lazim digunakan dalam studi evaluatif layanan kesehatan digital (Wirajaya, 2025). Desain ini relevan untuk menilai efektivitas sistem informasi pendaftaran online pasien melalui Mobile JKN karena mampu memotret respons pengguna secara aktual dalam konteks penggunaan layanan pada periode pengamatan tertentu (Cory, Rieder dan Huynh, 2024).

Penelitian dilaksanakan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Bulukumba yang telah menerapkan layanan pendaftaran online pasien melalui aplikasi Mobile JKN, karena aplikasi ini secara resmi menyediakan fitur pengambilan nomor antrean FKTP, FKRTL, serta administrasi kepesertaan JKN secara digital Pemilihan Kabupaten Bulukumba juga didukung oleh ketersediaan publikasi statistik daerah resmi yang dapat menjadi dasar konteks sosial-demografis lokasi penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa dari Institut Teknologi dan Bisnis yang pernah menggunakan atau mengetahui sistem pendaftaran online pasien berbasis aplikasi Mobile JKN pada fasilitas kesehatan setempat, karena studi evaluatif layanan digital kesehatan umumnya menilai respons pengguna aktual maupun calon pengguna yang relevan dengan penerimaan teknologi (Stevenson dan Das, 2025).

Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu mahasiswa ITEB Bina Adinata yang menggunakan mobile JKN dalam melakukan pendaftaran online (Wirajaya, 2025). Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert 5 poin untuk mengukur persepsi, sikap, dan penilaian responden secara kuantitatif, karena skala Likert masih menjadi instrumen yang paling luas digunakan untuk mengukur opini dan persepsi dalam penelitian kesehatan dan evaluasi teknologi (Kusumawardhani, Octaviana dan Supitra, 2022). Indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas dan respons masyarakat meliputi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, kecepatan proses pendaftaran, keandalan sistem, aksesibilitas layanan, kejelasan informasi, dan kepuasan pengguna, karena kualitas, usability, efektivitas, serta pengalaman pengguna merupakan elemen penting dalam penerimaan mHealth dan sistem layanan digital (Asprihanto dan Widiyanto, 2025).

Sebelum digunakan, kuesioner perlu diuji validitas isi melalui expert judgement dan diuji reliabilitas internal agar instrumen benar-benar mengukur konstruk yang dimaksud secara konsisten (Koo dan Yang, 2025). Tahap pengembangan instrumen semacam ini penting karena penelitian berbasis kuesioner rentan terhadap bias respons, misinterpretasi butir pertanyaan,

dan penurunan kualitas data bila pertanyaan tidak dirancang secara jelas dan terstruktur (Koo dan Yang, 2025).

Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan menghitung frekuensi, persentase, dan rata-rata skor untuk setiap indikator, kemudian hasilnya diinterpretasikan berdasarkan kategori skala Likert karena pendekatan ini sesuai untuk menafsirkan persepsi responden pada survei kesehatan (Koo dan Yang, 2025). Kategori penilaian yang digunakan adalah 1,00–1,79 = sangat tidak setuju, 1,80–2,59 = tidak setuju, 2,60–3,39 = cukup setuju, 3,40–4,19 = setuju, dan 4,20–5,00 = sangat setuju, sehingga interpretasi skor menjadi lebih konsisten dan mudah dibaca dalam konteks evaluasi layanan (Koo dan Yang, 2025).

Tabel 1. Kategori Penilaian

Interval	Kriteria
1,00 – 1,79	Sangat tidak Setuju
1.80 – 2.59	Tidak Setuju
2.60 – 3.39	Cukup Setuju
3.40 – 4.19	Setuju
4.20 – 5.00	Sangat Setuju

Secara etis, penelitian ini wajib menjaga persetujuan sukarela, anonimitas, dan kerahasiaan responden, karena isu privasi dan keamanan data merupakan bagian penting dalam studi digital health dan penerimaan pengguna. Dengan rancangan tersebut, penelitian ini dapat menggambarkan respons masyarakat Bulukumba secara terukur sekaligus memberi dasar evaluasi bagi fasilitas kesehatan dalam meningkatkan mutu layanan pendaftaran online berbasis Mobile JKN (Wirajaya, 2025).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan 39 responden yang menggunakan Aplikasi JKN. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat. Hasil analisis deskriptif menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa ITEB Bina Adinata yang pengguna mobile JKN terhadap lima indikator penelitian, yaitu penghematan waktu proses pendaftaran, kemudahan penggunaan sistem, penggunaan sumber daya jaringan dan server secara optimal, tingkat otomatisasi proses dan peningkatan produktivitas pengguna.

Tabel 2. Hasil Efektivitas Pengguna Sistem Informasi Pendaftaran Online

No.	Indikator	Rata-Rata	Kategori
1	Penghematan waktu proses pendaftaran	4,26%	Sangat Setuju
2	Kemudahan penggunaan sistem	3,99%	Setuju
3	Penggunaan sumber daya jaringan dan server secara optimal	3,95%	Setuju
4	Tingkat otomatisasi proses	4,00%	Setuju
5	Peningkatan produktivitas pengguna	4,12%	Setuju

Penghematan waktu proses pendaftaran

Indikator penghematan waktu proses pendaftaran memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 4,26 dengan kategori sangat setuju, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa responden menilai sistem informasi pendaftaran online pasien melalui Mobile JKN memiliki kontribusi yang paling kuat dalam mempercepat proses administrasi layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi proses pendaftaran telah dirasakan sebagai bentuk efisiensi layanan, karena sistem kesehatan berbasis aplikasi mobile pada prinsipnya dirancang untuk mengurangi hambatan administratif, meningkatkan keterjangkauan layanan, dan mempercepat interaksi antara pengguna dengan fasilitas kesehatan.

Kemudahan penggunaan sistem

Indikator kemudahan penggunaan sistem memperoleh skor rata-rata 3,99 dengan kategori setuju, yang berarti antarmuka dan alur interaksi Mobile JKN dinilai cukup mudah dipahami oleh responden, meskipun masih menyisakan ruang perbaikan pada penyederhanaan pengalaman pengguna. Penilaian ini relevan dengan kajian human-centric pada eHealth yang menegaskan bahwa keberhasilan aplikasi kesehatan sangat ditentukan oleh tingkat usability, aksesibilitas, reliabilitas, dan pengalaman pengguna yang saling berkelindan.

Penggunaan sumber daya jaringan dan server secara optimal

Indikator penggunaan sumber daya jaringan dan server secara optimal memperoleh skor rata-rata 3,95 dengan kategori setuju, dan ini menjadi skor terendah di antara indikator lainnya. Meskipun tetap berada pada kategori positif, hasil tersebut mengisyaratkan bahwa aspek infrastruktur teknis masih perlu diperkuat, karena literatur menunjukkan bahwa kestabilan jaringan, performa server, dan ketahanan sistem merupakan faktor penting dalam keberlanjutan penggunaan aplikasi kesehatan berbasis mobile.

Tingkat otomatisasi proses

Pada indikator tingkat otomatisasi proses, skor rata-rata sebesar 4,00 dengan kategori setuju menunjukkan bahwa responden merasakan adanya penyederhanaan alur kerja pada proses pendaftaran, terutama karena beberapa tahapan yang sebelumnya manual kini dapat dilakukan secara digital. Automatisasi seperti ini penting karena reliabilitas sistem mobile tidak

hanya diukur dari keberadaan fitur, tetapi juga dari konsistensi kinerja, kestabilan proses, dan kemampuan sistem mempertahankan fungsi saat digunakan berulang oleh banyak pengguna.

Peningkatan produktivitas pengguna

Peningkatan produktivitas pengguna memperoleh skor rata-rata 4,12 dengan kategori setuju, yang menegaskan bahwa penggunaan Mobile JKN tidak hanya mempercepat pendaftaran, tetapi juga mendukung efektivitas aktivitas pengguna dalam mengakses layanan kesehatan secara lebih terstruktur. Hasil ini sejalan dengan temuan bahwa aplikasi eHealth yang baik perlu memenuhi aspek kegunaan, aksesibilitas, dan pengalaman pengguna agar benar-benar membantu aktivitas layanan secara operasional, bukan sekadar menjadi sarana digital formalitas.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indikator efektivitas pendaftaran online melalui Mobile JKN mendapat respons positif (skor $> 3,95$, kategori “Setuju” hingga “Sangat Setuju”). Temuan ini konsisten dengan studi terdahulu. Misalnya, Siregar & Rossevelt (2025) melaporkan aplikasi Mobile JKN mempermudah pendaftaran di RS Bunda Thamrin dengan kecepatan akses yang tinggi, mengurangi waktu tunggu pendaftaran, dan meningkatkan kenyamanan pasien. Demikian pula, Setianingrum (2024) menemukan bahwa pengguna Mobile JKN di Puskesmas Kagok merasa puas karena proses layanan menjadi lebih cepat dan pasien mendapat prioritas pelayanan. Secara keseluruhan, literatur menunjukkan Mobile JKN meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pendaftaran, sejalan dengan skor indikator waktu pendaftaran (4,26) dan produktivitas (4,12) tertinggi dalam studi ini.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Indi Haryanto menyatakan bahwa Aplikasi Mobile JKN telah memberikan kemudahan akses layanan kesehatan secara digital, terutama di wilayah perkotaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan bahwa penggunaan Aplikasi Mobile JKN di kalangan mahasiswa ITEB Bina Adinata memberikan kemudahan bagi pengguna (Haryanto, Indarti dan Patrisia, 2025). Kemudahan Akses dan Kecepatan Mobile JKN menyediakan fitur pendaftaran online yang “mendukung kemudahan akses, kecepatan, dan akurasi proses pendaftaran”, memungkinkan pasien mendaftar tanpa datang langsung sehingga mengurangi waktu tunggu. Hal ini menegaskan skor tinggi pada indikator penghematan waktu (4,26) dan kemudahan penggunaan (3,99) dalam penelitian kami (Siregar dan Rossevelt, 2025).

Pesatnya perkembangan teknologi dan pembangunan saat ini mengharuskan setiap perusahaan, baik yang bergerak di sektor jasa maupun manufaktur, untuk mampu memberikan pelayanan yang prima dan cepat sesuai dengan ekspektasi konsumen. Dalam konteks layanan

kesehatan, teknologi memberikan manfaat ganda; selain mempermudah pasien dan tenaga medis, teknologi juga membantu penyedia layanan untuk mengelola dan menyimpan data-data penting pasien, seperti rekam medis, secara lebih efektif. Tercatat terdapat 356 rumah sakit terdapat di Jawa Barat dan 45 diantaranya merupakan rumah sakit berada di daerah Kota Bekasi.(Sumartono, Prawesti dan Al-Hadid, 2025). Berdasarkan penelitian sebelumnya ini ditemukan bahwa masyarakat puas dengan adanya JKN ini sebagaimana mahasiswa pun yang dijadikan object sampel dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, sistem informasi pendaftaran online pasien melalui Mobile JKN di Kabupaten Bulukumba dinilai efektif dan memperoleh respons positif dari masyarakat. Indikator dengan nilai tertinggi adalah penghematan waktu pendaftaran (4,26; sangat setuju), diikuti peningkatan produktivitas pengguna (4,12), tingkat otomatisasi proses (4,00), kemudahan penggunaan sistem (3,99), serta optimalisasi penggunaan jaringan dan server (3,95), yang seluruhnya berada pada kategori setuju hingga sangat setuju. Secara keseluruhan, Mobile JKN terbukti mampu meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan kesehatan. Namun, peningkatan infrastruktur teknologi, literasi digital masyarakat, dan layanan pendampingan pengguna masih diperlukan untuk mengoptimalkan efektivitas sistem di masa mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Bagian ini disediakan bagi penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih, baik kepada pihak penyandang dana penelitian, pendukung fasilitas, atau bantuan ulasan naskah. Bagian ini juga dapat digunakan untuk memberikan pernyataan atau penjelasan, apabila artikel ini merupakan bagian dari skripsi/tesis/disertasi/makalah konferensi/hasil penelitian.

DAFTAR REFERENSI

- Adnan, A., Irvine, R. E., Williams, A., Harris, M., & Antonacci, G. (2025). Improving acceptability of mHealth apps—the use of the technology acceptance model to assess the acceptability of mHealth apps: Systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 27, e66432. doi:10.2196/66432
- Akbar, G. G., Muchtar, A. A. W., Kania, I., Putri, A. D., & Alamanda, D. T. (2023). Applying UTAUT model to understand use of behavior health applications user in Indonesia during the COVID-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 20(1), 29–45. doi:10.31113/jia.v20i1.900

- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, M. I. (2021). Innovation and effectiveness of services through Mobile JKN at BPJS Health in South Jakarta. *Medium: Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi*, 9(2), 292–305. doi:10.25299/medium.2021.vol9(2).10073
- Angelqica, Lyvia, Pratiwi Hamzah, Enjelia Yuseva, dan Sinta Porapik. “ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN DI KOTA PALANGKA RAYA.” *Jurnal Nusantara Sosial Sains* 2, no. 2 (2026): 79–86. <https://doi.org/10.64020/jnss.v2i2.48>.
- Anjasmari, N. M. M., & Rahliani. (2025). Efektivitas penerapan aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada pasien Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan. *Al Iidara Balad*, 6(2), 850–863.
- Anunggita, Y., & Suryadi, A. (2024). Analysis of user acceptance of the mobile application of national health insurance using the UTAUT model. *Journal La Multiapp*, 5(5), 568–580. doi:10.37899/journallamultiapp.v5i5.1463
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. (n.d.-a). *BPJS Kesehatan*.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. (n.d.-b). *Cara daftar atau ambil nomor antrean fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) peserta BPJS Kesehatan melalui Mobile JKN*.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. (n.d.-c). *Cara daftar dan ambil nomor antrean fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL) peserta BPJS Kesehatan melalui Mobile JKN*.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. (n.d.-d). *Pelayanan Mobile JKN*.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. (n.d.-e). *Panduan penggunaan MOBILE JKN*.
- Budi Kusumawardhani, O., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas mobile JKN bagi masyarakat: Literature review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 64–69. doi:10.47701/sikenas.vi.1665
- Budiarti, T. (2024). Efektivitas aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(2), 77–80.
- Churiana Sudrajat, D. A., Simanjorang, C., Fitrianti, A. D., & Anwari, A. A. S. (2024). Keterbatasan mobile JKN sebagai bentuk universal health coverage di era digitalisasi: Literature review. *Jurnal Biostatistik, Kependudukan, dan Informatika Kesehatan*, 4(3), Article 4. doi:10.7454/bikfokes.v4i3.1082
- Cory, T., Rieder, W., & Huynh, T.-M. (2024). A qualitative analysis framework for mHealth privacy practices. arXiv preprint arXiv:2405.17971.
- Deng, H., Zhang, J., & Chen, H. (2024). Quality factors affecting the continued use of mobile health apps in ethnic minority regions of Southwest China using PLS-SEM and ANN. *Scientific Reports*, 14(1), 25469. doi:10.1038/s41598-024-75410-4
- Dewi, I. G. A. A. K., & Mahyuni, L. P. (2024). Digital healthcare: Is a trend or necessity? *KEMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 19(4), 530–540. doi:10.15294/kemas.v19i4.47275
- Firdaus, L., Pratama, A., & Wulansari, A. (2025). Evaluating the success of the Mobile JKN application through the DeLone & McLean framework. *Bit-Tech*, 8(1), 203–211. doi:10.32877/bt.v8i1.2501

- Forsberg, A., & Iwaya, L. H. (2024). Security analysis of top-ranked mHealth fitness apps: An empirical study. arXiv preprint arXiv:2409.18528.
- Guntari, G. A. S. (2023). Intensi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di masa pandemi Covid-19. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(2), 244–250. doi:10.55606/detector.v1i3.2397
- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Sutawijaya, A. H. (2024). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai bagian pelayanan publik pada BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2), 1087–1095. doi:10.36312/jcm.v5i2.2744
- Hayyana, N., Rahman, F., Laily, N., Putri, A. O., & Anhar, V. Y. (2025). Analisis penggunaan Mobile JKN dalam pelayanan pendaftaran online di instalasi rawat jalan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. *Jurnal Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 15(1). doi:10.47701/infokes.v15i1.4283
- Jannah, A. N., Susanto, I., & Rakhmadani, D. P. (2023). Analisis penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan metode EUCS. *REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1491–1502. doi:10.33395/remik.v7i3.12826
- 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. doi:10.56127/jaman.v2i2.182
- Koo, Malcolm, dan Shih-Wei Yang. “Questionnaire Use and Development in Health Research.” *Encyclopedia* 5, no. 2 (2025): 65. <https://doi.org/10.3390/encyclopedia5020065>.
- Kusumawati, R. M., Apriyani, A., Wulandari, K., & Suwignyo, S. (2024). Pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 13(1). doi:10.22146/jkki.89234
- Mahmudah, Faisa Nirbita, Wahyu Setyaningrum, dan Muhammad Faisal. “TREN PENELITIAN INTEGRASI ICT DALAM PEMBELAJARAN MATEMATIKA UNTUK MENINGKATKAN KETERAMPILAN ABAD 21.” *AKSIOMA: Jurnal Program Studi Pendidikan Matematika* 13, no. 3 (2024): 895–906. <https://doi.org/10.24127/ajpm.v13i3.8635>.
- Maulana, L. R., & Sari, I. (2024). Efektivitas Mobile JKN terhadap pendaftaran online pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dustira. *INFOKES (Informasi Kesehatan)*, 8(1). doi:10.56689/infokes.v8i1.1410
- Mulyanti, S., Probowati, A., & Wakhdan, W. (2024). Implementasi sistem antrian online berbasis aplikasi Mobile JKN pada pelayanan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo. *Progress: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 17(2), 22–40.
- Narmansyah, S., Indar, Rahmadani, S., Arifin, M. A., & Thaha, R. M. (2022). Analisis pemanfaatan sistem informasi JKN Mobile di Kota Makassar. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 196–204. doi:10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik melalui Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1–13.

- Rahman, T., & Chaniago, T. A. (2025). Analisa penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN dengan metode TAM untuk pendaftaran online. *Techno*, 26(1). doi:10.30595/techno.v26i1.23942
- Reuters. (2025, February 10). Indonesia launches \$183 million free health screening to prevent early deaths. Reuters.
- 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). doi: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. doi:10.31331/ijheco.v5i1.3161
- Russpatrick, S., Sæbø, J., Monteiro, E., Nicholson, B., & Sanner, T. (2021). Digital resilience to COVID-19: A model for national digital health systems to bounce forward from the shock of a global pandemic. arXiv preprint arXiv:2108.09720.
- Saputri, N. S., & Balahmar, A. R. U. (2025). Implementation of the Mobile JKN program in public services at the Candi Community Health Center in Sidoarjo Regency. *International Conference on Social Science and Humanity*, 2(2), 730–741. doi:10.61796/icossh.v2i2.431
- Sari, E. N., Muslikhah, R. S., & Maisaroh. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN untuk meningkatkan efektifitas pelayanan. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2), 641–656. doi:10.20885/jabis.vol21.iss2.art6
- Sari, E. P., & Ramlan, P. (2024). Hubungan pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN dengan mutu pelayanan di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8, 4584–4594.
- Shamsujjoha, M., Grundy, J., Li, L., Khalajzadeh, H., & Lu, Q. (2021). Human-centric issues in eHealth app development and usage: A preliminary assessment. arXiv preprint arXiv:2104.01426.
- Silvia, H., & Gunawan, E. (2024). Evaluation of the use of the Mobile JKN application to improve outpatient online registration at Jampangkulon Hospital. *International Journal of Advanced Multidisciplinary*, 3(1), 113–118. doi:10.38035/ijam.v3i1.550
- Stevenson, L., & Das, S. (2025). “Your Doctor is Spying on You”: An analysis of data practices in mobile healthcare applications. arXiv preprint arXiv:2510.06015.
- Suhadi, J., & Irma, I. (2022a). Aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan akses pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan SUARA FORIKES*, 13(Nomor khusus), 262–267. doi:10.33846/sf13nk148
- Suhadi, J., Kamrin, K., & Irma, I. (2022b). Dampak penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11–23. doi:10.23917/jk.v15i1.15977
- The Guardian. (2025, September 29). GPs in England threaten action over online appointment booking plan. The Guardian.
- Wahyuni, F. (2022). Efektivitas pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 3(3), 377–384. doi:10.23960/administrativa.v3i3.107

- Wairimu, S., & Iwaya, L. H. (2025). On the security and privacy of AI-based mobile health chatbots. arXiv preprint arXiv:2511.12377.
- Wajdi, M. F., Inan, D. I., Juita, R., & Sanglise, M. (2024). Study on the quality of service of the mobile-based JKN application: A sentiment analysis approach. *JIPi (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 9(3), 1506–1517. doi:10.29100/jipi.v9i3.5757
- Wimalasooriya, C., Licorish, S. A., da Costa, D. A., & MacDonell, S. G. (2022). A systematic mapping study addressing the reliability of mobile applications: The need to move beyond testing reliability. arXiv preprint arXiv:2206.09762.
- Windarti, S., Mangindara, M., Hastuti, H., Ramdayana, A. Y. B., Ramadani, T., & Nurhidayat, N. (2025). Edukasi penggunaan Mobile JKN untuk optimalisasi pendaftaran antrean online berbasis video di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar. *Genitri: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 4(2), 92–97. doi:10.36049/genitri.v4i2.416
- Wirajaya, K. M. (2025). Pemanfaatan pendaftaran online (antrian) pelayanan kesehatan dengan Mobile-JKN pada masyarakat di Provinsi Bali. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo*, 11(2). doi:10.29241/jmk.v11i2.2283
- Yunengsih, Y., & Elvin, F. G. (2025). Pengaruh efektivitas pelayanan pendaftaran online aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 10(2), 157–169. doi:10.52943/jipiki.v10i2.1935
- Zamuli, H., Maharani, M., & Tappy, M. (2026). Akselerasi digitalisasi kesehatan di Indonesia Timur: Analisis penerimaan aplikasi Mobile JKN menggunakan model UTAUT di Kota Jayapura. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo*, 12(1), 221–238. doi:10.29241/jmk.v12i1.2532