

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE* JKN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RSUD MALINGPING

Ananda Fajar Pamungkas¹, Try Adhi Bangsawan², Dede Qodrat Al Wajir³

^{1,2,3}Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa

email: fajararka234@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN dan mengidentifikasi faktor pendukung serta penghambat penggunaan aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Malingping. Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi mobile JKN di RSUD Malingping memberikan dampak positif dalam mempermudah akses pelayanan, mempercepat proses pelayanan, mengefisiensi waktu pelayanan, mengurangi penumpukan antrean dan membantu meringankan kinerja petugas pelayanan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa tantangan yang dihadapi seperti keterbatasan literasi digital dari masyarakat yang lanjut usia, kendala teknis pada aplikasi, keterlambatan pelayanan dokter yang tidak sesuai dengan jadwal. Meskipun demikian, terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu petugas pelayanan yang memberikan edukasi secara langsung kepada pasien, fitur-fitur layanan pada aplikasi termasuk pemanfaatan fitur antrean online. Secara keseluruhan, penggunaan mobile JKN di RSUD Malingping cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan, namun masih diperlukan optimalisasi terutama pada aspek pendampingan pengguna masyarakat usia lanjut, infrastruktur teknologi dan koordinasi pihak RSUD dan dokter terkait jadwal pelayanan.

Kata kunci: Efektivitas, Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Pelayanan Kesehatan, RSUD Malingping

Abstract

This research was conducted with the aim of analyzing the effectiveness of the use of the JKN mobile application and identifying the supporting and inhibiting factors of the use of the JKN mobile application in improving BPJS Kesehatan services at Malingping Hospital. This type of research uses descriptive qualitative. The results in this study show that the use of the JKN mobile application at Malingping Hospital has a positive impact in facilitating access to services, speeding up the service process, efficient service time, reducing queue buildup and helping to ease the performance of service officers. However, there are still several challenges faced such as limited digital literacy from the elderly community, technical obstacles in applications, delays in doctor's services that are not in accordance with schedule. However, there are supporting factors, including service officers who provide direct education to patients, service features on the application, including the use of the online queue feature. Overall, the use of mobile JKN at Malingping Hospital is quite effective in improving BPJS Kesehatan services, but optimization is still needed, especially in the aspects of assisting elderly users, technological infrastructure and coordination between the hospital and doctors related to service schedules.

Keywords: Effectiveness, Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Health Services, Malingping Hospital

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan. BPJS adalah program

pemerintah sebagai bentuk keharusan negara dalam memastikan masyarakat Indonesia mendapatkan hak untuk hidup sehat (Sulfiani, 2021).

Berdasarkan Undang-undang No 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, menyelenggarakan beberapa jenis program jaminan sosial salah satunya adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. BPJS kesehatan telah menyelenggarakan program JKN sejak dari 1 Januari 2014 (Hasrillah et al., 2021). Menurut Khotimah (2022) menyebutkan bahwa BPJS Kesehatan memiliki beberapa kewajiban dalam melaksanakan fungsinya, seperti mendaftar dan mengelola peserta, mengumpulkan iuran, mengelola dana Jaminan Sosial, meberikan manfaat dan informasi kepada masyarakat.

Program JKN adalah asuransi kesehatan yang dikelola bukan untuk mencari keuntungan finansial dan mencakup berbagai aspek seperti regulasi yang mengatur, kepesertaan, manfaat dan iuran yang sesuai , pelayanan kesehatan yang berkualitas, pendanaan yang memadai, serta struktur lembaga dan organisasi (Nugraheni et al., 2023). Menurut Peraturan Presiden Nomor 59 tahun 2024 tentang jaminan kesehatan, program ini dirancang untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta, baik yang membayar iuran secara mandiri maupun yang ditanggung oleh pemerintah, guna memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

BPJS Kesehatan membuat inovasi digital yaitu aplikasi *mobile* JKN untuk memastikan bahwa setiap peserta mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang baik. Peluncuran aplikasi *mobile* JKN dilakukan oleh BPJS Kesehatan di Jakarta pada 16 November 2017, dengan dihadiri oleh Menteri Komunikasi dan Informatika Rudiantara dan Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris (Prasetyo & Safuan, 2022).

Aplikasi *Mobile* JKN memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan akses terhadap layanan kesehatan bagi masyarakat yang dapat di akses melalui internet. Tingkat kegunaan dalam aplikasi *mobile* JKN dilihat dari seberapa baik pengguna dalam mengoperasikan aplikasi ini secara tepat. (Putra et al., 2021). Fungsionalitas pada aplikasi *mobile* JKN terus berkembang dengan menyediakan lebih banyak fitur untuk memenuhi kebutuhan peserta mengakses informasi terkait kepesertaan, fasilitas kesehatan, serta layanan yang tersedia (Zilah et al., 2023).

Setelah transformasi dari manual ke digital dalam pelayanan kesehatan, terdapat beberapa kendala yang ditemui dalam laman layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR! SP4N) dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN seperti proses lambat terkait pendaftaran online dan klaim BPJS, data yang tidak sinkron atau tidak akurat seperti perbedaan jumlah tagihan dengan riwayat pembayaran yang tercatat pada aplikasi *mobile* JKN, dan proses tindak lanjut pengaduan atau keluhan yang tidak jelas atau tidak transparan (Angelita et al., 2021).

Permasalahan lainnya juga sering ditemui setelah transformasi layanan manual ke digital, permasalahan yang muncul dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN diantaranya terdapat kendala dalam proses pendaftaran pasien, selain itu terdapat proses verifikasi data yang bermasalah dengan keluhan masyarakat yang sulit melakukan registrasi dan tidak munculnya kode verifikasi atau OTP melalui nomor *handphone* pada aplikasi *mobile* JKN (Siallagan et al., 2025). Menurut Utami et al (2023) bahwa terdapat kelemahan yang terjadi di masyarakat sehingga berpikir kembali untuk mendaftar, terjadi kendala lain seperti lama mendapatkan kode OTP/verifikasi, nomor yang tidak valid ketika mendaftar, rendahnya pemahaman dalam mengoperasikan menu pada *mobile* JKN.

Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan KC Serang bahwa pada bulan Desember tahun 2024 terdapat peserta aktif JKN di Kabupaten Lebak yaitu sebanyak 1.129.452 jiwa dari total peserta JKN sebanyak 1.476.115 jiwa. Selain itu terdapat penggunaan aplikasi *mobile* JKN yang dimanfaatkan para peserta aktif JKN untuk memudahkan pelayanan kesehatan secara online, dengan memanfaatkan beberapa fitur layanan yang disediakan didalam aplikasi. Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan KC Serang bahwa terdapat peserta aktif BPJS dalam program JKN di Kabupaten Lebak yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN sejak tahun 2019 sampai 2024, sebagai berikut:

Gambar 1

	sd Desember 2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total sd Desember 2024
KAB. SERANG	32.870	26.035	20.721	42.052	63.618	65.292	250.588
KAB. LEBAK	18.818	15.564	10.933	25.337	43.915	39.751	154.318
KOTA SERANG	23.535	15.492	11.192	22.364	31.736	31.257	135.576
KAB. PANDEGLANG	13.684	9.744	7.522	17.680	34.297	33.279	116.206
KOTA CILEGON	18.762	12.513	8.274	19.815	26.966	25.580	111.910
TOTAL	107.669	79.348	58.642	127.248	200.532	195.159	768.598

Data Pengguna *Mobile* JKN di Kabupaten Lebak

Sumber: BPJS Kesehatan KC Serang

Berdasarkan data tersebut bahwa dari total 1.129.452 peserta aktif JKN pada bulan Desember tahun 2024, hanya 39.751 peserta diantaranya yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan hanya sekitar 3,52% dari peserta aktif yang memanfaatkan aplikasi. Proporsi yang sangat kecil tersebut menunjukkan bahwa teknologi digital layanan kesehatan di kalangan peserta JKN di Kabupaten Lebak masih terbatas, faktor yang dapat menyebabkan kurangnya penggunaan aplikasi tersebut oleh para peserta dikarenakan rendahnya pemahaman peserta atau literasi digital yang disebabkan oleh kurangnya edukasi tentang manfaat dan cara penggunaan aplikasi, selain itu usia peserta banyak yang lanjut usia hal lainnya juga dapat disebabkan karena keterbatasan infrastruktur internet di daerah tertentu.

Penggunaan aplikasi *mobile* JKN masih terdapat kendala yang sering ditemui di masyarakat seperti rendahnya pemahaman masyarakat terutama dari kalangan usia lanjut terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN hal tersebut membuat teknologi yang seharusnya memudahkan akan tetapi mempersulit bagi sebagian pengguna, masih banyak masyarakat yang tidak memiliki smartphone, lemahnya akses internet terhadap masyarakat yang tinggal di pelosok maupun desa sehingga pengguna kesulitan mengakses aplikasi seperti gagal memuat halaman aplikasi atau menerima kode OTP.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan teknologi yang telah diimplementasikan oleh fasilitas kesehatan RSUD Malingping terhadap masyarakat atau pasien aktif BPJS dan dapat memberikan gambaran jelas terkait faktor pendukung maupun penghambat dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Maka demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Malingping.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif. Kualitatif yaitu suatu penelitian untuk memahami makna secara individu maupun kelompok terhadap suatu masalah (Creswell & Creswell, 2018). Menurut (Sahir, 2021) pendekatan deskriptif yaitu

menggambarkan fenomena secara akurat dan sistematis berdasarkan data yang dikumpulkan. Adapun pengumpulan data yaitu dengan dokumentasi, observasi dan wawancara.

Fokus penelitian ini yaitu menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS kesehatan dan faktor pendukung serta penghambat dalam penggunaan aplikasi mobile JKN di RSUD Malingping. Fokus penelitian ini digunakan penulis untuk memberikan batasan terhadap suatu objek penelitian.

Adapun teknik pemilihan informan yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*. Menurut Margono dalam (Hadi et al., 2021) menyebutkan *purposive sampling* melibatkan pemilihan subjek yang memiliki karakteristik relevan yang telah diketahui sebelumnya. Informan dalam penelitian ini diantaranya yaitu Staf PIPP BPJS Kesehatan, Kepala Instalasi Humas dan Promker, dan pasien pengguna aplikasi mobile JKN di RSUD Malingping yang diklasifikasikan menjadi dua kategori berdasarkan rentang usia dari 20-40 tahun dan usia 40-60 tahun.

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan paradigma analisis interaktif dari Miles dan Huberman (2019) (dalam Sugiyono, 2019) yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan ini bertujuan menjelaskan terkait efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Malingping yang mengacu pada lima indikator efektivitas menurut Sutrisno (2010) dalam artikel jurnal (Fauziah et al., 2022) yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata.

Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Malingping

1. Pemahaman Program

Dalam penerapan aplikasi *mobile* JKN bahwa tingkat pemahaman terhadap aplikasi *mobile* JKN di RSUD Malingping cukup bervariasi. Petugas secara rutin memberikan edukasi langsung kepada pasien setiap hari saat pelayanan berlangsung.

Dampak dari edukasi ini terlihat oleh sebagian pasien, yang menyatakan bahwa mereka memahami penggunaan aplikasi setelah mendapatkan sosialisasi dari petugas. Namun demikian, tidak semua pasien memiliki tingkat pemahaman yang sama. Masih terdapat pasien lanjut usia yang masih kesulitan menggunakan aplikasi dan mengandalkan penggunaan aplikasi dari bantuan orang lain maupun dari anggota keluarganya.

2. Tepat Sasaran

Ketepatan sasaran terhadap pelayanan kesehatan melalui aplikasi *mobile* JKN di RSUD Malingping yaitu ditujukan kepada pasien atau peserta aktif BPJS. Dalam ketepatan sasaran pasien RSUD Malingping menyatakan bahwa telah memenuhi kebutuhannya sebagai pasien dan peserta aktif BPJS, hal tersebut dilihat dari faktor pendaftaran antrean online melalui aplikasi *mobile* JKN dapat membantu dan memenuhi kebutuhannya.

Penggunaan aplikasi *mobile* JKN di RSUD Malingping ini sudah mencapai sasaran yang tepat kepada para peserta aktif BPJS, dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 2

Pasien Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Malingping

Bulan	Jumlah SEP RJTL Terbit	Jumlah Kunjungan Menggunakan Antrean Mobile JKN	%
Jan-25	4.206	19	0,45%
Feb-25	4.674	189	4,04%
Mar-25	3.727	425	11,40%
Apr-25	4.161	620	14,90%
Mei-25	4.276	905	21,16%
Total	21.044	2.158	10,25%

Diketahui bahwa dari bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2025 terdapat 2.158 pasien (sekitar 10,25%) yang memanfaatkan fitur antrean online pada aplikasi *mobile* JKN di RSUD Malingping. Sekitar $\pm 89\%$ dari total 10,25% bahwa belum

seungguhnya pasien yang belum memanfaatkan fitur antrean online, hal tersebut dikarenakan masih banyak masyarakat lanjut usia yang tidak mengetahui atau belum pandai dalam menggunakan aplikasi mobile JKN sehingga mereka terbiasa dengan sistem antrean manual. Selain itu di RSUD Malingping belum sepenuhnya mewajibkan masyarakat untuk menggunakan mobile JKN dalam proses pelayanan kesehatan, di RSUD Malingping terdapat pendaftaran yang dibagi menjadi dua yaitu pendaftaran antrean secara *offline* dan *online*. Pendaftaran online ini hanya dapat digunakan oleh peserta aktif BPJS, sedangkan untuk masyarakat atau pasien yang non BPJS atau BPJS yang sudah tidak aktif maupun yang bermasalah maka tidak dapat menggunakan fitur pada mobile JKN termasuk fitur antrean *online*.

3. Tepat Waktu

Penggunaan aplikasi *mobile* JKN, pengguna dapat mengoperasikan dan menggunakannya dimana saja tanpa adanya batas waktu yang ditentukan oleh BPJS Kesehatan. Penggunaan dalam aplikasi *mobile* JKN di RSUD Malingping ini memiliki akses layanan yang cepat. terutama dilihat dari pendaftaran antrean online pada aplikasi memiliki akses yang cepat dibandingkan manual, dan mengurangi antrean yang ada di loket pendaftaran.

Namun, meskipun akses layanan pendaftaran online lebih cepat dibandingkan dengan manual bahwa terdapat permasalahan ketika saat menggunakan aplikasi dan waktu pelayanan dirumah sakit. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya beberapa kendala pada aplikasi ketika sedang digunakan dan kendala lainnya di ketidaktepatan jadwal dokter, karena dokter yang bersangkutan tidak hadir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sehingga, menunjukkan adanya masalah bagi pasien karena keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai jadwal dan harus menunggu lama.

4. Tercapainya Tujuan

Tujuan direalisasikannya aplikasi *mobile* JKN yaitu untuk mengefektifkan pelayanan, mempermudah akses informasi dan pelayanan kesehatan, mempermudah proses administrasi, meningkatkan efisisensi pelayanan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dan mendukung transformasi digital. Pencapaian tujuan dalam

penggunaan aplikasi *mobile* JKN di RSUD Malingping layanan yang disediakan pada aplikasi melalui beberapa fitur atau menu memberikan rasa kepuasan dan memenuhi harapan para pasien atau peserta aktif BPJS dalam memudahkan pelayanan kesehatan.

Dalam pemanfaatan fitur pada aplikasi staf PIPP RSUD Malingping menyatakan bahwa yang paling sering digunakan dan memberikan kepuasan bagi pasien yaitu pendaftaran antrean online dan cek kepesertaan merupakan fitur yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Selain itu, terdapat fitur pengaduan pada aplikasi *mobile* JKN karena dinilai merespon dengan cepat tanggap.

5. Perubahan Nyata

Setelah diterapkannya aplikasi *mobile* JKN di RSUD Malingping memberikan dampak positif kepada pasien maupun pihak RSUD Malingping yang dimana kehadiran aplikasi *mobile* JKN ini memudahkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya kepada peserta aktif BPJS. Selain itu memberikan perubahan nyata kepada petugas RSUD Malingping yang cukup positif, dengan membantu dan meringankan beban kerja khususnya dalam proses administrasi dan pendaftaran, karena sebagian alur pelayanan kini dapat dilakukan secara digital dan mandiri oleh pasien.

Penggunaan aplikasi yang dimanfaatkan oleh pasien atau peserta aktif BPJS bahwa kehadiran fitur-fitur seperti pendaftaran antrean online memudahkan akses pelayanan tanpa harus datang langsung ke rumah sakit, sehingga dapat menghemat waktu. selain itu masyarakat juga merasa lebih tenang karena setelah adanya aplikasi *mobile* JKN saat ini dapat mengecek dan melihat status kepesertaan secara mandiri melalui aplikasi, tanpa harus khawatir terjadi kendala.

Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN di RSUD Malingping

1. Faktor Pendukung

Penggunaan aplikasi *mobile* JKN di RSUD Malingping terdapat faktor pendukung yang membantu dalam kelancaran aplikasi, dilihat dari kelengkapan fitur pelayanan online yang tersedia pada *mobile* JKN. Penggunaan aplikasi *mobile* JKN di RSUD Malingping menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *mobile* JKN dipengaruhi

oleh fitur pendaftaran online, pengecekan kepesertaan, informasi jadwal pelayanan sangat membantu dalam mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean, dan meningkatkan kenyamanan bagi pasien itu sendiri. Selain itu pemahaman yang baik juga dimiliki oleh petugas pelayanan terkait mengedukasi atau mensosialisasikan kepada pasien terkait cara menggunakan aplikasi.

2. Faktor Penghambat

Hambatan penggunaan aplikasi *mobile* JKN di RSUD Malingping terletak pada kurangnya pemahaman pengguna atau masyarakat yang sudah lanjut usia dalam mengoperasikan aplikasi. Hambatan lainnya juga terdapat pada kendala teknis aplikasi seperti aplikasi sering keluar sendiri pada saat sedang digunakan, *server down*, kode verifikasi yang lama dan tidak masuk yang menyebabkan gagal *login*. Selain itu nomor hp yang berbeda pada saat ingin mendaftar aplikasi, sehingga menyebabkan kesulitan pada saat ingin mendaftar *mobile* JKN.

Adapun faktor penghambat lainnya yang terletak pada waktu pelayanan tidak sesuai jadwal di aplikasi, meskipun sudah mendaftar online melalui aplikasi, pasien masih tetap menunggu lama ditempat pelayanan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pada indikator pemahaman program dinilai efektif oleh pasien RSUD Malingping dari rentang usia 20-40, sedangkan untuk pasien dari pasien usia 40-60 belum efektif karena menunjukkan pemahaman lebih rendah dan masih memerlukan pendampingan atau bantuan orang lain. Dalam indikator tepat sasaran, aplikasi ini sudah mencapai sasaran yang tepat yaitu kepada peserta aktif dan masyarakat non BPJS, selain itu aplikasi ini telah memenuhi kebutuhan pasien melalui pendaftaran antrean online. Dalam indikator ketepatan waktu, aplikasi *mobile* JKN memberikan akses pelayanan yang tepat dan cepat. Namun, pada indikator ini belum efektif karena masih ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi pada aplikasi maupun diluar aplikasi. Pada indikator tercapainya tujuan dan perubahan nyata dinilai efektif, karena dengan diterapkannya aplikasi *mobile* JKN di RSUD Malingping dapat memberikan kepuasan bagi

pasien dan proses pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan pendaftaran manual. Selain itu, memberikan dampak positif kepada petugas RSUD Malingping karena membantu meringankan beban kerja.

Faktor pendukung dilihat dari petugas pelayanan yang memberikan sosialisasi atau edukasi kepada para pasien agar memahami cara menggunakan aplikasi. Selain itu terdapat beberapa fitur layanan pada aplikasi, seperti pendaftaran online yang memudahkan akses pelayanan menjadi lebih cepat. Faktor penghambat dari internal adanya kendala teknis pada aplikasi, sedangkan untuk eksternalnya yaitu kurangnya pemahaman dalam menggunakan aplikasi terutama yang lanjut usia, ketidaktepatan waktu dokter.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2021). *INOVASI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN DI JAKARTA SELATAN*. 9(2), 292–305.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. In *SAGE*.
- Fauziah, W. R., Sugiarti, C., & Ramdani, R. (2022). Efektivitas program wirausaha pemuda dalam upaya penurunan angka pengangguran terbuka di kabupaten tegal pada masa pandemi covid-19. *Jurnal Manajemen*, 14(2), 367–375.
- Hadi, A., Asrori, & Rusman. (2021). *Penelitian Kualitatif Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi*. CV. Pena Persada.
- Hasrillah, Cikusin, Y., & Hayat. (2021). Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang). *Jurnal Invasi Penelitian*, 1(12), 2869–2882.
- 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.
- Nugraheni, A. I., Putriyanti, C. E., & Kurnianto, A. (2023). Tinjauan Literatur: Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 368–376.
- Prasetyo, R. A., & Safuan. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971–978.
- 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.
- Sahir, S. H. (2021). *METODOLOGI PENELITIAN*. KBM Indonesia.
- Siallagan, A. D., Diana, H. S., Fitriya, N. I., Nurhuda, P. M., Oktaviany, V., Luginasari, Y., & Sukaesih, N. S. (2025). Revolusi Kesehatan Digital Melalui Teknologi BIG Data Dalam Aplikasi Mobile JKN: RAPID VIEW. *JITK Bhamada*, 16(1), 1–12.
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. In *ALFABETA*.
- Sulfiani, A. N. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publlik*, XVII(1), 95–116.

Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2023). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 30–37.

Zilah, A., Adinugraha, H. H., Islam, U., Abdurrahman, N. K. H., & Pekalongan, W. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Economics, Business, Management, & Accounting Journal (EBISMA)*, 3(2), 127–132.

Peraturan/ Undang-undang:

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116)

Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150)

Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 82)

Website:

Data Pengguna Aplikasi Mobile JKN Kabupaten Lebak dan RSUD Malingping, diakses dari <https://e-ppid.bpjs-kesehatan.go.id/>, pada 24 Juni 2025 jam 08:30 wib