

Efektivitas Pendaftaran Online Peserta Menggunakan Aplikasi Mobile-JKN dalam Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Mitra Medika Amplas

Chintami Octavia¹, Eric Winarno²

^{1,2} Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Indonesia

Korespondensi penulis : ChintamiOctavia@helvetia.ac.id

Abstract. Health sector reform aims to enhance access and effectiveness of medical services for all communities. This study evaluates the impact of online registration via Mobile-JKN on outpatient services at RSUD Mitra Medika Amplas in 2024. The research employs a quantitative approach with an analytical survey using a cross-sectional design. Respondents consist of 91 outpatients, selected through Purposive Sampling. Data analysis was conducted using Logistic Regression. Logistic regression analysis reveals that the OTP code plays a crucial role in the effectiveness of BPJS online registration, with an Odds Ratio (OR) of 15.221, meaning that patients who understand how to use the OTP code have 15.221 times higher chances of successful registration. In conclusion, user knowledge, internet network, and OTP code significantly affect patient services. RSUD Mitra Medika is recommended to expand education and promotion of Mobile-JKN, optimize its utilization, and reduce queues at BPJS offices to improve service efficiency.

Keywords: Online Registration, Mobile JKN

Abstrak. Reformasi di sektor kesehatan bertujuan meningkatkan akses dan efektivitas layanan medis bagi seluruh masyarakat. Studi ini mengevaluasi dampak pendaftaran online via Mobile-JKN terhadap layanan rawat jalan di RSUD Mitra Medika Amplas tahun 2024. Metode penelitian ini berbasis kuantitatif dengan survei analitik menggunakan pendekatan cross-sectional. Responden terdiri dari 91 pasien rawat jalan, dipilih melalui Purposive Sampling. Analisis data dilakukan dengan uji regresi logistik. Uji regresi logistik menunjukkan bahwa kode OTP berperan krusial dalam efektivitas pendaftaran online BPJS dengan OR=15,221, yang berarti pasien dengan pemahaman kode OTP memiliki peluang 15,221 kali lebih tinggi dalam keberhasilan pendaftaran. Kesimpulannya, pengetahuan pengguna, jaringan internet, dan kode OTP secara signifikan memengaruhi layanan pasien. RSUD Mitra Medika disarankan untuk memperluas edukasi dan promosi Mobile-JKN, mengoptimalkan pemanfaatannya, serta mengurangi antrean di kantor BPJS agar layanan semakin efisien.

Kata kunci: Pendaftaran Online, Mobile JKN

1. LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi diharapkan mampu mengubah cara kerja manusia menjadi lebih efisien, presisi, dan bebas hambatan. Dalam dunia kesehatan, reformasi dilakukan untuk merevolusi sistem pelayanan agar lebih cepat, optimal, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satu kendala klasik yang sering terjadi adalah proses pendaftaran pasien yang lambat, memicu antrean panjang dan pelayanan yang tidak efektif. Untuk mengatasi masalah ini, sistem pendaftaran online kini hadir sebagai solusi praktis bagi pasien.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi layanan kesehatan yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat secara menyeluruh. Salah satu aspek kunci dalam layanan medis adalah sistem pendaftaran pasien rawat jalan, yang menjadi tolok ukur awal kualitas pelayanan rumah sakit (Kes et al., 2020).

Sistem pendaftaran konvensional sering kali memperlambat proses dengan antrian panjang yang tidak efisien. Oleh karena itu, inovasi pendaftaran online dikembangkan untuk memangkas waktu tunggu, mengurangi kepadatan pasien, serta meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien (Primadhani et al., 2023). Transformasi digital ini menjadi kunci dalam menciptakan rumah sakit modern dengan pelayanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kenyamanan pasien.

Pendaftaran online memungkinkan pasien untuk mengakses layanan kesehatan kapan saja dan di mana saja, asalkan memiliki perangkat seperti smartphone, laptop, atau komputer dengan koneksi internet. Dengan sistem ini, pasien tidak perlu lagi menghabiskan waktu antri di loket, melainkan cukup hadir sesuai nomor antrian yang telah diperoleh setelah registrasi online (Alfauzain et al., 2023).

Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas jaminan kesehatan nasional, BPJS Kesehatan berperan besar dalam memastikan layanan kesehatan terjangkau bagi seluruh rakyat Indonesia. Demi memenuhi tuntutan zaman, BPJS Kesehatan harus terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanan, karena kepuasan peserta bergantung pada efisiensi dan kemudahan akses layanan yang diberikan (Abidin & Yacob, 2022).

Peserta BPJS Kesehatan yang telah terdaftar dan membayar iuran berhak menerima layanan medis yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, termasuk pemberian obat dan alat medis sesuai kebutuhan (Mariyam, 2018).

Dalam era digital yang berkembang pesat, pemerintah beradaptasi dengan kemajuan teknologi untuk memperbaiki sistem layanan kesehatan (Sagala & Hajad, 2022). Tren mobile health (mHealth) di Indonesia mengalami pertumbuhan signifikan, salah satunya adalah aplikasi JKN Mobile yang dikembangkan BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan kesehatan (Khusna et al., 2021).

Pelayanan rawat jalan adalah bentuk layanan medis bagi pasien yang tidak memerlukan rawat inap, mencakup observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, serta layanan kesehatan lainnya tanpa harus menginap di fasilitas kesehatan. Berdasarkan riwayat kunjungan, pasien dibagi menjadi dua kategori: pasien baru, yaitu mereka yang pertama kali datang ke rumah sakit/puskesmas untuk mendapatkan layanan kesehatan, dan pasien lama, yaitu mereka yang telah melakukan kunjungan atau pengobatan sebelumnya (Salsabila et al., 2021).

Hadirnya aplikasi Mobile JKN telah membawa revolusi dalam layanan BPJS Kesehatan, memungkinkan peserta mengakses layanan tanpa harus datang dan mengantre di kantor. Semua fitur layanan kini tersedia dalam genggaman, mulai dari perubahan fasilitas kesehatan hingga pemindahan layanan ke klinik lain. Meski demikian, implementasi Mobile

JKN masih menghadapi kendala, seperti minimnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi ini akibat kurangnya edukasi digital, serta keterbatasan jaringan internet yang membuat akses menjadi sulit atau terganggu (Finta et al., 2022). Selain itu, masalah registrasi kerap terjadi, di mana peserta mengalami kesulitan dalam mendapatkan kode OTP, yang menghambat proses pendaftaran lebih lanjut (Kamillia et al., 2022).

RSU Mitra Medika Amplas, rumah sakit swasta di Kota Medan di bawah PT. Mitra Medika Insani, telah memperoleh Izin Operasional dari Dinas Kesehatan Kota Medan dengan Nomor: 442/336.46/IX/2017. Hasil survei awal mengungkapkan realitas yang kontras dalam penggunaan Mobile-JKN. Dari 10 pasien BPJS yang diwawancarai, 6 pasien yang telah memiliki smartphone Android dan sering menggunakan aplikasi ini merasa sangat terbantu, karena mereka bisa melakukan pendaftaran dari rumah, menghindari antrean panjang, dan mendapatkan layanan dengan waktu respons lebih cepat dibandingkan metode manual. Namun, aplikasi ini tidak sepenuhnya tanpa masalah—mereka sering mengalami kegagalan check-in saat registrasi dan koneksi internet yang tidak stabil, yang justru menimbulkan frustrasi.

Di sisi lain, 4 pasien lainnya, meskipun memiliki smartphone Android, sama sekali tidak tertarik menggunakan Mobile-JKN. Mereka memilih tetap menggunakan pendaftaran manual karena menganggap aplikasi ini terlalu rumit dan tidak ramah pengguna. Masalah terbesar yang mereka keluhkan adalah kode OTP yang tidak muncul saat registrasi, yang membuat mereka menyerah sebelum sempat mencoba manfaatnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi telah diperkenalkan sebagai solusi, tantangan dalam pemahaman pengguna dan keterbatasan infrastruktur digital masih menjadi penghambat utama dalam adopsi layanan ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Asriyanti et al. (2023) tentang efektivitas sistem pendaftaran online bagi pasien rawat jalan di RSUD Bahagia Makassar mengungkapkan sejumlah hambatan dalam implementasinya. Dari sisi Sumber Daya Manusia, beberapa petugas masih kurang memahami sistem, menyebabkan pelayanan pendaftaran online menjadi tidak efektif. Akibatnya, pasien yang gagal mendaftar secara online harus datang langsung ke rumah sakit untuk pendaftaran manual. Dari aspek Organisasi, sistem ini belum berjalan optimal karena kurangnya koordinasi antara petugas dan kepala rekam medis serta tidak adanya sosialisasi atau pertemuan khusus mengenai pendaftaran online. Dari aspek Teknologi, meskipun sistem aplikasi sudah mendukung proses pendaftaran, kualitas informasi masih bermasalah karena banyak data pasien yang belum terisi lengkap (Asriyanti et al., 2023).

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Efektivitas Pendaftaran *Online* Peserta BPJS Kesehatan Menggunakan

Aplikasi *Mobile-JKN* Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Mitra Medika Amplas Tahun 2024.

2. METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan cross-sectional, di mana data dikumpulkan hanya sekali dalam satu periode waktu untuk mengevaluasi efektivitas pendaftaran online via *Mobile-JKN* terhadap pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Mitra Medika Amplas tahun 2024. Penelitian ini dilakukan di RSUD Mitra Medika Amplas, yang berlokasi di Jl. Sisingamangaraja No.11 Medan, Kel. Harjosari 1, Kec. Medan Amplas. Proses penelitian dimulai dari Maret hingga selesai.

Populasi dalam penelitian ini mencakup 958 pasien rawat jalan yang telah mengunduh dan menggunakan *Mobile-JKN* dari Februari hingga April. Sampel dipilih menggunakan metode Purposive Sampling, yaitu teknik pemilihan responden berdasarkan kriteria spesifik yang telah ditetapkan peneliti. Dari populasi tersebut, diambil 91 responden yang memenuhi kriteria penelitian.

Analisis data dimulai dengan analisis univariat, yang meneliti variabel secara individu melalui statistik deskriptif. Langkah ini digunakan untuk mengukur besaran masalah kesehatan dan menjadi dasar untuk analisis lebih lanjut, seperti bivariat dan multivariat (Hasnidar et al., 2020).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menggunakan uji regresi logistik menunjukkan hasil pada tabel 1 berikut ini,

Tabel 1. Hasil Kandidat Variabel

Variabel	<i>Sig-p</i>
Pengetahuan Pengguna	0,000
Jaringan Internet	0,002
Kode OTP	0,000

(Sumber : Output SPSS Data Primer, 2024)

Tahapan dalam analisis regresi logistik dimulai dengan seleksi variabel yang akan dimasukkan dalam analisis multivariat. Kriteria pemilihan variabel ini didasarkan pada nilai $p < 0,25$ dalam analisis sebelumnya. Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Tabel 4.13, variabel yang memenuhi syarat untuk masuk ke dalam analisis multivariat adalah Pengetahuan

Pengguna, Jaringan Internet, dan Kode OTP, karena ketiganya memiliki nilai signifikansi (p-value) di bawah 0,25.

Hasil Uji Regresi Logistik

Tabel 2. Hasil Kandidat Variabel

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Pengetahuan Pengguna	24.778	0.999	5.769E10
Jaringan Internet	-21.114	0.999	0.000
Kode OTP	5.236	0.000	187.901

(Sumber : Output SPSS Data Primer, 2023)

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji regresi logistik pada Step 1 dan Step 2 dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Dari analisis tersebut, ditemukan bahwa variabel independen yang memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil akhir dari uji regresi logistik menunjukkan bahwa Kode OTP memiliki dampak yang signifikan terhadap efektivitas pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan menggunakan aplikasi Mobile-JKN dalam layanan pasien rawat jalan di RSUD Mitra Medika Amplas tahun 2024. Nilai Odds Ratio (OR) sebesar 15,221 mengindikasikan bahwa pasien yang memahami cara penggunaan Kode OTP memiliki kemungkinan 15,221 kali lebih besar untuk berhasil dalam proses pendaftaran online dibandingkan dengan mereka yang tidak memahaminya.

Analisis Pengaruh Tingkat Pemahaman Pengguna terhadap Efektivitas Pendaftaran Online BPJS Kesehatan melalui Aplikasi Mobile-JKN dalam Layanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Mitra Medika Amplas Tahun 2024

Semakin rendah tingkat pemahaman seseorang, semakin kecil kemungkinan mereka untuk menggunakan Mobile-JKN. Sebaliknya, semakin tinggi pengetahuan mereka, semakin besar peluang aplikasi ini dimanfaatkan. Responden dengan wawasan luas memahami berbagai layanan yang tersedia di dalam aplikasi ini dan menyadari manfaatnya. Hal ini sejalan dengan Penelitian Welmin M. E. Lumi (2023) menunjukkan bahwa edukasi meningkatkan pemahaman pasien dan keluarga tentang Mobile-JKN, mempercepat adaptasi terhadap layanan digital. Hal serupa dikemukakan oleh Suhadi (2022) yang menyatakan bahwa Mobile-JKN telah mengubah sistem layanan kesehatan dari konvensional menjadi digital, memungkinkan peserta mengakses layanan kapan saja tanpa harus antri di kantor BPJS.

Namun, temuan ini bertentangan dengan penelitian Nisa Khairunnisa (2021) yang menunjukkan bahwa pengetahuan tidak selalu berbanding lurus dengan penggunaan aplikasi. Analisis statistik menunjukkan p-value 0,310 ($>0,05$), yang berarti tidak ada hubungan signifikan antara tingkat pengetahuan dan pemanfaatan Mobile-JKN di Kabupaten Kuningan. Beberapa peserta justru mengeluhkan aplikasi ini. Menurut Wulandari et al. (2022), kendala utama meliputi tampilan antarmuka yang membingungkan, fitur yang tidak terintegrasi dengan baik, serta alur pendaftaran yang rumit dan tidak efektif. Akibatnya, banyak peserta kesulitan memahami cara penggunaan aplikasi ini.

Layanan Mobile-JKN yang tersedia di Play Store memungkinkan pasien memesan antrean online sehari sebelumnya untuk menghindari antre panjang di RSUD Mitra Medika Amplas. Namun, rumah sakit tetap melayani pasien BPJS tanpa smartphone melalui antrean manual. Bagi pengguna aplikasi, layanan akan langsung terhubung dengan poli terkait, asalkan mereka membawa surat kontrol atau rujukan aktif sesuai mekanisme BPJS.

Meski dirancang untuk mempercepat administrasi, penggunaan Mobile-JKN belum sepenuhnya optimal. Pasien tetap lebih nyaman dengan layanan konvensional, bukan hanya karena kurangnya pemahaman, tetapi juga karena kendala jaringan internet yang tidak stabil. Mereka yang tinggal di perkotaan memiliki akses lebih baik, tetapi tetap memilih layanan tatap muka. Sebagian besar pengguna Mobile-JKN adalah generasi muda yang lebih melek teknologi.

Namun, banyak peserta BPJS yang telah mengunduh aplikasi ini tetap enggan menggunakannya. Mereka hanya memanfaatkan aplikasi jika dibantu oleh petugas frontliner, tetapi tetap lebih memilih berinteraksi langsung dengan tenaga kesehatan. Pada akhirnya, meskipun banyak masyarakat telah mengetahui Mobile-JKN, aplikasi ini masih jauh dari efektif dan efisien. Kurangnya literasi digital menjadi penghambat utama, membuat layanan konvensional tetap menjadi pilihan utama bagi sebagian besar peserta BPJS.

Analisis Dampak Kualitas Jaringan Internet terhadap Efektivitas Pendaftaran Online BPJS Kesehatan melalui Aplikasi Mobile-JKN dalam Layanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Mitra Medika Amplas Tahun 2024

Penelitian Putri Marta Sari (2019) tentang Sistem Informasi Pendaftaran Peserta JKN-KIS melalui Mobile JKN di BPJS Kesehatan Surakarta mengungkapkan bahwa pendaftaran dalam aplikasi ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu pendaftaran peserta baru dan pendaftaran pengguna Mobile. Peserta baru harus melewati empat tahap, mulai dari penginputan data, pembayaran iuran, pencetakan kartu peserta, hingga distribusi kartu melalui Kantor Pos. Sementara itu,

pengguna Mobile hanya perlu registrasi dan verifikasi email. Namun, implementasi aplikasi ini masih menghadapi kendala, terutama stabilitas jaringan internet yang buruk dan minimnya pemahaman masyarakat tentang Mobile JKN.

Dalam penelitian Doni Suyono (2020) mengenai Utilisasi Teknologi dan Akses Internet terhadap Penggunaan Mobile JKN di BPJS Bone Bolango, ditemukan bahwa 90 responden menunjukkan rendahnya pemanfaatan teknologi smartphone (93,3%), sedangkan akses internet justru berada di kategori tinggi (100%). Artinya, meskipun masyarakat memiliki akses internet, minimnya keterampilan dalam menggunakan teknologi masih menjadi tantangan utama.

Sementara itu, Fitri Wahyuni (2020) dalam studinya mengenai Efektivitas Layanan JKN Berbasis Teknologi di BPJS Bandar Lampung, menegaskan bahwa penerapan Mobile JKN belum sepenuhnya efektif. Faktor pendukungnya mencakup dukungan regulasi nasional, kesiapan anggaran, kesiapan teknologi, serta sosialisasi, sedangkan hambatannya meliputi kurangnya regulasi daerah, rendahnya pemahaman masyarakat, keterbatasan fitur aplikasi, lambatnya proses perubahan data, dan buruknya koneksi internet. Oleh karena itu, diperlukan regulasi daerah, promosi strategis, serta penyederhanaan prosedur penggunaan Mobile JKN agar bisa diakses oleh semua kalangan usia.

Penelitian Maulana et al. (2023) juga menyoroti berbagai kendala dalam adopsi Mobile JKN, seperti kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini, keterbatasan akses internet, tidak semua orang memiliki smartphone berbasis Android atau iOS, serta kapasitas memori perangkat yang terbatas. Selain itu, nomor handphone yang tidak valid serta kurangnya sosialisasi tentang aplikasi ini turut menghambat penggunaannya di berbagai daerah terpencil yang memiliki akses jaringan terbatas.

Dari berbagai penelitian, satu kendala utama yang terus muncul adalah ketidakstabilan jaringan internet. Hal ini menjadi tantangan dalam memaksimalkan adopsi Mobile JKN sebagai alat utama dalam pelayanan kesehatan digital. Peserta dengan akses internet yang buruk sering mengalami gagal registrasi, meskipun mereka telah mengikuti langkah-langkah sesuai panduan.

Sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, BPJS Kesehatan terus berupaya mendorong transformasi digital dalam layanan kesehatan. Mobile JKN dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan kesehatan kapan pun dan di mana pun, tetapi keberhasilannya masih sangat bergantung pada infrastruktur internet yang stabil dan kesiapan masyarakat dalam beradaptasi dengan teknologi digital.

Efektivitas Pendaftaran *Online* Peserta BPJS Kesehatan Menggunakan Aplikasi *Mobile* - Jkn berdasarkan Kode OTP Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan Mitra Medika Amplas tahun 2024

Penelitian Luthfi (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kubu Raya cukup memuaskan bagi peserta. Namun, kendala masih ditemukan, terutama di kalangan lansia atau peserta yang kurang paham teknologi serta masalah kode OTP yang tidak diterima saat login.

Narmansyah et al. (2022) menemukan bahwa pengguna kesulitan dalam registrasi, terutama saat OTP terlambat diterima, serta adanya keharusan memasukkan nomor rekening, yang bagi sebagian peserta menjadi hambatan. Beberapa pengguna juga mengalami gagal login sehingga harus menghubungi call center. Selain itu, perubahan fasilitas kesehatan yang lambat dan kurangnya pemahaman terhadap fitur-fitur aplikasi turut menjadi kendala. Petugas BPJS juga mengalami kesulitan akibat seringnya peserta mengganti nomor handphone tanpa memperbarui data. Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian Wara et al. (2021) menegaskan bahwa kualitas layanan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna, di mana peserta tidak akan menggunakan sistem jika merasa tidak puas.

Kode OTP (One Time Password) menjadi elemen krusial dalam aktivasi Mobile JKN. Namun, banyak pengguna mengalami kesulitan menerima OTP, baik karena nomor HP salah, gangguan sistem, maupun jaringan internet yang buruk. Mengingat masa berlaku OTP yang singkat (<2 menit), stabilitas jaringan menjadi faktor penting dalam efektivitas pendaftaran online BPJS Kesehatan melalui Mobile-JKN (Luthfi, 2023; Narmansyah et al., 2022; Wara et al., 2021).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile-JKN dalam pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Mitra Medika Amplas Tahun 2024 dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pengetahuan pengguna memiliki hubungan yang signifikan terhadap pelayanan pasien ($p = 0,000$), menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman peserta, semakin optimal pemanfaatan aplikasi. Jaringan internet juga berperan penting ($p = 0,002$), di mana kualitas koneksi yang buruk dapat menghambat akses dan efisiensi layanan. Selain itu, kode OTP berpengaruh signifikan terhadap kelancaran pendaftaran ($p = 0,000$), karena kegagalan menerima OTP sering menjadi kendala utama dalam proses registrasi pasien.

Untuk meningkatkan efektivitas layanan Mobile-JKN, pihak RSU Mitra Medika Amplas dan BPJS Kesehatan perlu meningkatkan edukasi digital kepada peserta, terutama bagi mereka yang masih kurang memahami sistem pendaftaran online. Optimalisasi infrastruktur jaringan internet juga perlu diperhatikan agar peserta dapat mengakses layanan tanpa kendala teknis. Selain itu, penyempurnaan sistem OTP perlu dilakukan untuk memastikan kode verifikasi dapat diterima dengan cepat dan akurat, sehingga meminimalkan hambatan dalam proses pendaftaran pasien BPJS Kesehatan secara online.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., & Yacob, S. (2022). Kualitas Layanan Mobile Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Bpjs Kesehatan Kota Jambi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(5), 845–896.
- Alfauzain, A., Wisandra, A., & Azzahra, P. S. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Menggunakan Metode Prototype. *Jurnal Testing Dan Implementasi Sistem Informasi*, 1(2), 122–136.
- Asriyanti, A., Talib, M. T., Syamsuddin, S., Djayadie, A., & Qasim, A. (2023). Efektivitas Sistem Pendaftaran Online Bagi Pasien Rawat Jalan Di Rsu Bahagia Makassar. *Journals of Ners Community*, 13(1), 200–214.
- Databoks. (2023). *Jumlah Peserta JKN BPJS Kesehatan*. Katadata Media Network.
- Finta, D. D., Syamsir, S., Adriyan, D. P., Muhammad, F., Febrilia, I., & Cahyani, W. (2022). Reformasi Sistem Pelayanan Publik Melalui Mobile Jkn Di Bpjs Kesehatan Kota Padang. *Jurnal Fusion*, 2(12), 916–925.
- Hasnidar, H., Tasnim, T., Sitorus, S., Hidayati, W., Mustar, M., Fhirawati, F., Yuliani, M., Marzuki, I., Yunianto, A. E., & Susilawaty, A. (2020). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yayasan Kita Menulis.
- Kamillia, W. I., Wahyuni, S., Putri, I. F., & Nofirza, N. (2022). Implementasi Governansi Digital Melalui Aplikasi Jkn Mobile Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Bukittinggi. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENDIDIKAN, BAHASA, SASTRA, SENI, DAN BUDAYA*, 1(2), 204–218.
- Kes, N. M., Saputra, M. G., & Nurdiana, F. (2020). PENGARUH PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X. *Journal Of Health Care*, 1(1).
- Khusna, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan penggunaan berkelanjutan aplikasi mobile JKN di kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(2), 152–161.
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). EFEKTIVITAS MOBILE JKN BAGI MASYARAKAT: LITERATURE REVIEW. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 64–69.
- Lumi, W. M. E., Musak, R. A., Tumiwa, F., Waworuntu, M. Y., & Surya, W. S. (2023). Aplikasi Mobile JKN Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien

- Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(3), 1620–1626.
- Luthfi, A. (2023). KUALITAS PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN KABUPATEN KUBU RAYA. *BERKALA ILMIAH MAHASISWA ADMINISTRASI BISNIS*, 2(1).
- Mariyam, S. (2018). Sistem Jaminan Sosial Nasional Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Perspektif Hukum Asuransi). *Serat Acitya*, 7(2), 36.
- Maulana, I., Basori, Y. F. F. Y., & Meigawati, D. (2023). IMPLEMENTASI APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN CABANG SUKABUMI 2018–2021. *Jurnal Governansi*, 9(1), 44–52.
- Muhammad Iman. (2015). Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmia. In *Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah*.
- Narmansyah, S., 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.
- NISA, K. (2021). *HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN KABUPATEN KUNINGAN TAHUN 2021*. STIKes Kuningan.
- Primadhani, S. W., Ilyas, Y., & Atthahirah, A. I. (2023). Sistem Pendaftaran Online sebagai suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(1), 20–26.
- Prof.Dr.H.Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara.
- Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas. (n.d.). *Profil Rumah Sakit*.
- Sagala, R. B., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1).
- Salsabila, F. A. C., Febiana, C., & Wijayanti, A. P. (2021). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN MICROSOFT VISUAL STUDIO 2010 DI PUSKESMAS CIJAGRA LAMA KOTA BANDUNG. *INFOKES (Informasi Kesehatan)*, 5(2), 20–28.
- Sari, P. M. (2019). *Sistem Informasi Pendaftaran Peserta JKN-KIS melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Surakarta*.
- SUYONO, D. (2020). UTILISASI TEKNOLOGI (SMARTPHONE) DAN AKSES INTERNET PADA PENINGKATAN PENGGUNAAN MOBILE JKN (JAMINAN KESEHATAN NASIONAL) DI BPJS KESEHATAN BONE BOLANGO. *Skripsi*, 1(811416047).
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009. (2009). *Tentang Rumah Sakit*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/xg85w>
- Wahyuni, F. (2021). Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Administrativa*, 3(3), 377–384.
- Wara, L. S., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *JURNAL*

RISET AKUNTANSI DAN AUDITING" GOODWILL", 12(1), 1–15.

Wulandari, L., Rahyono, R., Pratiwi, A., & Lukman, I. (2022). EFEKTIFITAS LAYANAN DIGITAL MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP JUMLAH ANTRIAN PESERTA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG DI MASA PENDEMI COVID-19. *Jurnal Jejama Manajemen Malahayati*, 2(1), 80–89.