

Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia

Roviana Nurda Agustin^{1*}

¹STIKes Yogyakarta, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: Januari, 20, 2025

Revised: Februari, 05, 2025

Available online: Februari, 13, 2025

KEYWORDS

Analisis, Pemanfaatan, Mobile JKN

CORRESPONDENCE

E-mail: rovianaagustin@gmail.com

ABSTRACT

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini mengarah ke era digital. Perkembangan ini bermanfaat bagi kehidupan manusia. Salah satu manfaat kemajuan teknologi adalah memudahkan akses informasi, mempercepat pelayanan, mempersingkat waktu serta mengarahkan ke arah yang lebih maju. Perkembangan yang pesat ini bisa diintegrasikan ke dalam berbagai bidang, termasuk salah satunya di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan yang tepat dan cepat menjadi tujuan utama dalam meningkatkan mutu pelayanan. Kemudahan mengakses fasilitas pelayanan kesehatan dapat menunjang masyarakat mendapatkan pelayanan yang segera. Pemerintah telah memberikan fasilitas digitalisasi dalam akses pelayanan kesehatan berupa aplikasi Mobile JKN. Pemanfaatan aplikasi mobile JKN diharapkan dapat digunakan oleh masyarakat sehingga mempermudah akses pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi mobile JKN di Indonesia. Metode penelitian ini menggunakan studi literatur. Pendekatan ini dilakukan secara spesifik untuk penelusuran, peninjauan, dan melakukan evaluasi serta kesimpulan pada semua penelitian yang sesuai tema. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pemanfaatan mobile JKN di Indonesia diantaranya meliputi layanan kesehatan berbasis digital, kemudahan akses pelayanan kesehatan dengan teknologi, berperan dalam pembiayaan kesehatan, pembuktian kredibilitas dalam penyelenggaraan pemerintah melalui inovasi aplikasi yang berkualitas, multifungsi dan unik, serta mengurangi penggunaan kertas di fasilitas kesehatan.

INTRODUCTION

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 Pasal 28 H ayat (1) berisi bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal, dan memperoleh lingkungan hidup baik, sehat serta memiliki atas pelayanan kesehatan. Salah satu program pemerintah yang mendukung Undang-Undang adalah pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penyelenggaraan JKN oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Fungsi dan tujuan BPJS Kesehatan menurut Undang-Undang No 24 tahun 2011 adalah penyelenggara program JKN yang memiliki tugas melakukan pendaftaran, mengumpulkan iuran, menerima bantuan iuran, pengelolaan dana, pengelola data, pembiayaan pelayanan kesehatan sesuai aturan serta memberi informasi tentang program jaminan sosial kepada masyarakat (BPJS, 2025).

Pelaksanaan JKN di Indonesia adalah bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dasar kepada peserta yang membayar iuran pribadi atau iuran oleh pemerintah. Kepesertaan JKN bersifat wajib bagi seluruh rakyat Indonesia agar terlindungi dari sistem asuransi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang layak (Kemenkes RI, 2016). Prinsip Jaminan Kesehatan ada dua yaitu asuransi sosial yang meliputi kegotong-royongan, kepesertaan bersifat wajib dan tidak selektif, iuran berdasarkan persentase gaji dan bersifat nirlaba. Prinsip kedua adalah prinsip ekuitas yaitu persamaan hak atas pelayanan sesuai kebutuhan medis yang tidak berkaitan dengan besarnya iuran (DJSN, 2021).

Pemerintah terus berupaya untuk memperjuangkan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia melalui beberapa terobosan yang disesuaikan dengan perkembangan zaman.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini mengarah ke era digital. Kemajuan teknologi informasi dari waktu ke waktu membuat manusia harus mampu mengikuti perkembangan zaman. (Kamillia et al., 2022). Perkembangan ini bermanfaat bagi kehidupan manusia. Salah satu manfaat kemajuan teknologi adalah memudahkan akses informasi, mempercepat pelayanan, mempersingkat waktu serta mengarahkan ke arah yang lebih maju. Perkembangan yang pesat ini bisa diintegrasikan ke dalam berbagai bidang, termasuk salah satunya di bidang kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang tepat dan cepat menjadi tujuan utama dalam meningkatkan mutu pelayanan. Kemudahan akses fasilitas pelayanan kesehatan dapat menunjang masyarakat mendapatkan pelayanan yang segera. Pemerintah telah berupaya memberikan fasilitas digitalisasi dalam mengakses pelayanan kesehatan. Salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan governansi digital adalah BPJS Kesehatan (Kamillia et al., 2022). BPJS Kesehatan meluncurkan sebuah aplikasi Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN adalah bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang bermula dari kegiatan administratif di kantor cabang kemudian dipindahkan dalam bentuk aplikasi yang diperuntukkan bagi peserta diakses tanpa batasan waktu dimanapun dan kapanpun (Sulistiyawan et al., 2023). Pada tanggal 16 November 2017 aplikasi mobile JKN diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan oleh Fachmi Idris yang dihadiri oleh Rudiantara sebagai Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia di Jakarta (Budiarti, 2024).

Aplikasi *Mobile JKN* adalah penciptaan inovasi aplikasi online dengan memanfaatkan teknologi informasi yang bisa diperoleh dan diunduh melalui aplikasi Mobile JKN pada *Google Playstore* atau *Apps Store* di *handphone* yang bermanfaat bagi pelayanan JKN oleh pengguna (Suhadi et al., 2023). Kemunculan

aplikasi mobile JKN dapat memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat Indonesia, namun ketidakmampuan atau kurangnya pengetahuan pengguna terkait penggunaan aplikasi layanan kesehatan dapat menimbulkan permasalahan yang baru (Yuliasuti & Jawahir, 2023). Penggunaan mobile JKN di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin termasuk dalam kategori efektif karena sebesar 90% pasien telah menggunakan untuk mendaftar online. Aplikasi ini dapat menghemat waktu tunggu sehingga tidak terjadi antrian panjang di loket pendaftaran (Makmur et al., 2024).

Upaya BPJS kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi mobile JKN dengan menyediakan berbagai fitur agar memudahkan pengguna, melakukan sosialisasi serta pendampingan untuk menyampaikan informasi terkait jaminan kesehatan. Namun, ada kendala kurangnya minat dan kesadaran dari masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini dan pengguna belum puas dengan mobile JKN. Keluhan dari pengguna berasal dari belum optimal memanfaatkan layanan. Aplikasi mobile JKN sudah cukup baik dilihat dari layanan dan perawatan sistemnya (Sulistiyawan et al., 2023). Efektivitas JKN Mobile melalui wawancara dengan pengguna dan petugas kesehatan Puskesmas Tuntungan menyatakan bahwa penggunaan JKN Mobile belum optimal karena kurangnya pelatihan oleh petugas BPJS (Panjaitan, 2024).

Berdasarkan fakta yang telah diuraikan menurut peneliti terdahulu terkait pelaksanaan JKN, pemanfaatan teknologi, upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, digitalisasi fasilitas kesehatan, hambatan dan persepsi masyarakat terhadap pemanfaatan Mobile JKN, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul analisis pemanfaatan aplikasi mobile JKN di Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pemanfaatan aplikasi mobile JKN di Indonesia. Penelitian ini diharapkan mampu berperan dalam meningkatkan pemanfaatan digital dalam pelayanan kesehatan masa kini dan mendatang.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan studi literatur. Pendekatan dilakukan secara spesifik untuk penelusuran, peninjauan, dan melakukan evaluasi serta kesimpulan pada semua penelitian yang sesuai dengan tema. Peneliti melakukan langkah pertama yaitu mencari jurnal yang akan digunakan sebagai bahan penelitian pada google scholar. Kata kunci dalam pencarian jurnal adalah analisis pemanfaatan aplikasi mobile JKN di Indonesia. Pencarian jurnal dengan kata kunci tersebut menghasilkan sejumlah 29 jurnal. Penyesuaian jurnal melalui proses seleksi dalam penelitian ini menemukan 8 jurnal yang sesuai dengan tema penelitian sehingga dapat digunakan sebagai bahan analisis. Setelah jurnal yang sesuai tersedia peneliti melakukan analisis. Analisis dilakukan dengan cara mengidentifikasi dalam bentuk ringkasan disajikan dalam sebuah tabel yang memuat nomor, nama penulis, tahun penulisan, judul dan hasil penelitian.

RESULTS

Penelitian berikut memuat pemanfaatan aplikasi mobile JKN di Indonesia. Adapun rincian dari hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Hasil
1	Yuliasuti & Jawahir (2023)	Analisis Efektivitas Pemanfaatan	Mobile JKN adalah layanan kesehatan berbasis digital yang memiliki 18 fitur menu yang

		Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia	dapat dimanfaatkan pengguna. Sistem Mobile JKN berkualitas sehingga dapat memuaskan pengguna yang termasuk dalam kategori sangat baik dalam penggunaannya. Kerjasama dengan pemerintah telah mencapai sasaran JKN Mobile yang berkaitan dengan layanan kesehatan di Indonesia memenuhi efektivitas kategori sangat baik di awal tahun 2021.
2	Sari et al. (2024)	Syistematic Literatur Riview: Analisis Manfaat Digital Mobile JKN Dalam Pembiayaan Kesehatan	Pembiayaan kesehatan terbantu dengan adanya aplikasi mobile JKN karena dapat membantu peserta JKN membayar iuran dan kemudahan mengakses JKN. Peserta JKN yang memiliki aplikasi mobile JKN dapat memanfaatkan layanan lebih efektif dan efisien. Jumlah kunjungan ke kantor BPJS kesehatan mengalami penurunan sehingga memungkinkan petugas dapat lebih fokus pada peserta kebutuhan khusus yang permasalahannya tidak dapat ditangani dengan mobile JKN.
3	Baskila et al (2023)	Pemanfaatan Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN pada Masyarakat di Kota Meulaboh	Kualitas Mobile JKN sangat baik terlihat dari tingkat kepuasan, mudahnya akses informasi, praktis, fitur <i>user friendly</i> , mengurangi antrian di kantor BPJS, efisien, memudahkan pindah faskes dan mudah mengakses kartu digital. Mobile JKN memiliki multi fungsi kemudahan akses antrian dan info kesehatan, menyediakan kartu digital, info lokasi faskes, informasi ketersediaan tempat tidur, ubah data, konsultasi dokter, serta layanan pengaduan. Keunikan Mobile JKN merupakan aplikasi inovatif dengan tampilan keren, unik serta memiliki fitur teratur yang mudah dioperasikan.
4	Guntari (2023)	Intensi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di Masa Pandemi Covid 19	Aplikasi mobile JKN sangat membantu peserta untuk mengecek atau mengubah data peserta, akses informasi iuran serta menyediakan kartu digital yang bisa digunakan di fasilitas kesehatan. Peserta yang memiliki aplikasi mobile JKN dapat mudah memanfaatkan layanan secara efektif dan efisien. Jumlah kunjungan ke kantor BPJS Kesehatan mengalami penurunan sehingga petugas lebih fokus melayani peserta dengan keperluan khusus yang tidak dapat diselesaikan pada aplikasi mobile JKN.
5	Utami et al (2023)	Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	Aplikasi Mobile JKN bermanfaat bagi peserta JKN-KIS Klinik Pratama Bertha Kota Medan untuk akses dan mendaftar sehingga dapat

	Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan	meningkatkan <i>value added</i> BPJS Kesehatan Cab Medan. Fitur pelayanan Mobile JKN memudahkan administratif dilakukan dimanapun dan kapanpun. Kendala pengguna <i>mobile</i> JKN di Klinik Pratama Bertha Kota Medan tidak paham dengan nomor antrean jika dipanggil, peserta yang akan membuat BPJS Kesehatan pada <i>mobile</i> JKN tidak paham karena server tidak memadai atau “cobalah beberapa saat lagi” serta tidak paham letak fitur informasi kode pembayaran. Kendala lain pengguna <i>mobile</i> JKN yaitu tidak memiliki pulsa saat aplikasi mengirim sms kode OTP, tidak dapat konsultasi dengan dokter karena belum melengkapi <i>skrining</i> kesehatan pada aplikasi, serta ketidaksesuaian jumlah tagihan di Mobile JKN.	
6	Suhadi et al (2023)	Aplikasi <i>Mobile</i> JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS	Hasil penelitian ini adalah ada pengaruh penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN terhadap kemudahan akses pelayanan BPJS. Kemudahan dari pemanfaatan aplikasi <i>mobile</i> JKN yaitu mudah melakukan pendaftaran, mudah dalam mengubah data peserta, mudah mengakses informasi data peserta beserta keluarga, mudah mengecek informasi tagihan dan pembayaran iuran, kemudahan dalam mengakses layanan pengaduan dan informasi JKN.
7	Apriyani et al (2024)	Utilization Of The JKN Mobile Application As An Effort To Support Paperless In Samarinda City	Tingkat penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN di kalangan responden penelitian sebesar 28,13%. Aplikasi ini bermanfaat bagi peserta JKN. Beberapa responden memberikan penjelasan bahwa penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN dapat mendukung <i>paperless</i> , sehingga responden peduli terhadap lingkungan sekitar dan mendukung pemanfaatan teknologi pada pelayanan kesehatan.
8	Narmansyah et al (2022)	Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar	Hasil penelitian ini sebanyak 86% responden menyatakan pemanfaatan JKN Mobile kategori cukup. Hasil analisis statistik dengan Chi Square menunjukkan bahwa kualitas sistem ($p=0,000$), kualitas informasi ($p=0,000$) dan kualitas layanan ($p=0,000$). Nilai p dari seluruh variabel bebas adalah $<0,05$ sehingga ada hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap pemanfaatan JKN Mobile di Kota Makassar.

DISCUSSION

Pemerintah telah memberikan fasilitas digitalisasi dalam akses pelayanan kesehatan. Salah satu bentuk pelayanan jaminan kesehatan berbasis *e-government* adalah *e-mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang merupakan bentuk inovasi oleh pemerintah (Sirajuddin, 2020). Mobile JKN adalah layanan kesehatan berbasis digital yang memiliki 18 fitur menu yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna (Yuliastuti & Jawahir, 2023). Aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu bentuk dari telemedicine yang efektif bermanfaat bagi masyarakat untuk memperoleh layanan dari BPJS Kesehatan. Masyarakat merasa puas terhadap kemudahan penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi ini adalah masyarakat bisa melakukan pendaftaran peserta baru jika belum menjadi peserta BPJS Kesehatan, dapat mengubah data peserta keluarga, mengakses informasi JKN-KIS, akses cepat dan tepat dalam memperoleh layanan serta informasi melalui aplikasi *mobile* JKN (Kusumawardhani et al, 2022).

Tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah selaku BPJS Kesehatan sebagai provider JKN dan aplikasi *e-mobile* JKN cukup tinggi pada kedua dimensi yang dianalisis yaitu dimensi *trust of the internet dan trust of the government*. Aplikasi ini memberikan kepuasan dan bermanfaat bagi masyarakat. Tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah cukup tinggi, sehingga masyarakat menilai keseriusan pemerintah dalam memberikan pelayanan jaminan kesehatan (Sirajuddin, 2020). Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa memiliki pengetahuan yang baik dan aksesibilitasnya mudah dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN, namun banyak yang belum memanfaatkan aplikasi *mobile* JKN dan belum menjadi peserta JKN (Kusumawati et al., 2024).

Pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN menunjang kemudahan dalam mengakses pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menjelaskan bahwa aplikasi *mobile* JKN meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Peserta BPJS Kesehatan dapat mudah mengakses informasi dan layanan kesehatan melalui *smartphone*. Hal ini berdampak pada efisiensi waktu dan biaya dibandingkan dengan melakukan administrasi langsung ke kantor. Pemanfaatan aplikasi ini berguna untuk memudahkan pengguna mengecek iuran, melakukan pembayaran iuran serta melihat riwayat pembayaran (Hakim et al., 2024). Berdasarkan hasil tersebut membuktikan bahwa aplikasi *mobile* JKN memiliki peran dalam pembiayaan kesehatan.

Aplikasi *mobile* JKN berkualitas, multifungsi dan unik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dengan pemanfaatan JKN Mobile di Kota Makassar (Narmansyah et al, 2022). Penelitian lain menjelaskan bahwa kualitas aplikasi *mobile* JKN terbukti dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN termasuk dalam kategori cukup baik, hal ini dibuktikan dengan pengaruh variabel terhadap kepuasan pengguna lebih banyak dibandingkan variabel yang tidak berpengaruh, variabel yang berpengaruh antara lain variabel *Fullfilment*, *Efficiency*, *Contact* dan *Privacy* (Anastasya et al., 2024). Pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN dapat multifungsi dan unik karena aplikasi ini menyediakan sejumlah 21 fitur yang mudah digunakan serta efisien. Fitur tersebut terdiri dari Fitur Pendaftaran Peserta, Fitur Peserta. Fitur Perubahan Data Peserta, Fitur Ketersediaan Tempat Tidur, Fitur Obat, Fitur Lokasi, Fitur Premi, Fitur Jadwal Tindakan Operasi, Fitur Pendaftaran

Pelayanan, Fitur Skrining Mandiri COVID-19, Fitur Pendaftaran Autodebit, Fitur Pembayaran, Fitur Catatan Pembayaran, Fitur FAQ, Fitur Riwayat Pelayanan, Fitur Konsultasi Dokter, Fitur Skrining Riwayat Kesehatan, Fitur Cek VA, Fitur Info JKN, Fitur Informasi dan Pengaduan, Fitur Rencana Pembayaran Bertahap (BPJS, 2025).

Pemanfaatan aplikasi mobile JKN dapat mengurangi penggunaan kertas yang berdampak pada kepedulian terhadap lingkungan sekitar. Pemanfaatan aplikasi mobile JKN menjadi salah satu upaya dalam mendukung *paperless*. BPJS Kesehatan berusaha memperluas cakupan dengan menjangkau seluruh masyarakat untuk menjadi peserta JKN (Apriyani et al., 2024). Hal ini sejalan dengan regulasi pemerintah melalui Peraturan Pemerintah No 46 tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. PP ini memberikan perlindungan hukum agar semua data dan informasi kesehatan secara elektronik atau non elektronik dapat berfungsi untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan yang berkelanjutan. Penelitian lain yang dilakukan di Puskesmas Tarik menciptakan inovasi Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE). Inovasi ini merupakan upaya dari permasalahan pelayanan, peningkatan kinerja pegawai dan menjawab tantangan dari BPJS (Anam & Fanida, 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa penerapan *telemedicine* menawarkan potensi yang signifikan untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan, terutama di wilayah pedesaan yang sulit dijangkau. Teknologi ini memungkinkan pertukaran informasi medis yang efisien antara dokter dan pasien, mengurangi kebutuhan akan perjalanan fisik, serta mempermudah proses penjadwalan konsultasi (Syamsuddin & Jusliani, 2024).

CONCLUSIONS

Pemerintah telah berinovasi dalam mengakses pelayanan kesehatan berbasis digital berupa aplikasi Mobile JKN yang memiliki fitur menu yang efektif, efisien dan mudah digunakan. Pemanfaatan mobile JKN di Indonesia diantaranya meliputi layanan kesehatan berbasis digital, kemudahan akses pelayanan kesehatan dengan teknologi, berperan dalam pembiayaan kesehatan, pembuktian kredibilitas dalam penyelenggaraan pemerintah melalui inovasi aplikasi yang berkualitas, multifungsi dan unik, serta mengurangi penggunaan kertas di fasilitas kesehatan. Masyarakat diharapkan dapat menambah wawasan melalui literasi digital dan infrastruktur berbasis teknologi sehingga dapat meningkatkan pengetahuan. Pemerintah diharapkan menyediakan infrastruktur yang memadai, meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat, dan mengadakan kerjasama secara rutin dengan pihak lain untuk mengembangkan aplikasi mobile JKN.

REFERENCES

- Anam, M. A., & Fanida, E. H. (2021). Manajemen Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Puskesmas Paperless (SIMPLE) Di Puskesmas Tarik Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/42690>
- Anastasya, D., Husaein, A., & Aryani, L. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna Di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 2, 793–802. <https://doi.org/10.33998/jms.v4i2>
- Apriyani, Kusumawati, R. M., Wulandari, K., & Suwignyo. (2024). Edukasi Manfaat Mobile JKN Sebagai Pendukung Paperless di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Widyagama Mahakam Samarinda. *Jurnal Panrita Abdi*, 8(4), 772–780. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/panritaabdi>
- Apriyani, Wulandari, K., Suwignyo, & Kusumawati, R. M. (2024). Utilization Of The Jkn Mobile Application As An Effort To Support Paperless In Samarinda City. *Indonesian Journal for Health Sciences* (Vol. 8, Issue 1). <https://journal.umpo.ac.id/index.php/IJHS/article/view/6656/2975>
- Baskila, N. A., Farisni, T. N., Fitriani, & Jihad, F. F. (2023). Pemanfaatan Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile Jkn Pada Masyarakat Di Kota Meulaboh. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2859. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/17914>
- Budiarti, T. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8, 77–80. <https://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/JKPI/article/download/5243/3305/21623>
- BPJS Kesehatan. (2025). Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). <https://web.bpjs-kesehatan.go.id/uploads/information/4bd28c6ea8f022040f6eb93cfd6e723.pdf>
- Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2021). Jaminan Kesehatan. <https://djsn.go.id/sjsn/program-sjsn/jaminan-kesehatan>
- Guntari, G. A. S. (2023). Intensi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(2), 244–250. <https://doi.org/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. <http://ojs.cahayamandalika.com/index.php/JCM>
- Kamillia, W. I., Syamsir, Wahyuni, S., Putri, I. F., & Nofirza, N. (2022). Implementasi Governansi Digital Melalui Aplikasi Jkn Mobile Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Bukittinggi. *Jurnal Prosiding Mateandrau*, 1(2), 204–218. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3263686&val=28650&title=Implementasi%20Governansi%20Digital%20Melalui%20Aplikasi%20Jkn%20Mobil%20Di%20Kantor%20Bpjs%20Kesehatan%20Kota%20Bukittinggi>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci.
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas Mobile Jkn Bagi Masyarakat: Literature Review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*. <https://ojs.udb.ac.id/index.php/sikenas/article/view/1665>
- Kusumawati, R. M., Apriyani, Wulandari, K., & Suwignyo. (2024). Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN JKN Mobile Application Utilization. *Jurnal Kebijakan*

- Kesehatan Indonesia : JKKI* (Vol. 13, Issue 01).
<https://journal.ugm.ac.id/jkki/article/download/89234/39012>
- Makmur, S. F. A. S., Ahri, R. A., & Nurgahayu. (2024). Efektivitas Penggunaan Program Mobile JKN dalam Pelayanan Kesehatan di RS Pendidikan Universitas Hasanuddin. *Window of Public Health Journal*, 5, 786–796.
<http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph5520>
- 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.
<https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082>
- Panjaitan, N. W., Siregar, A. R. R., Purba, A. Z. P., & Gurning, F. P. (2024). Effectiveness of the National Health Insurance (JKN) Mobile Application in Improving Health BPJS Services at Puskesmas Medan Tuntungan. *PROMOTOR : Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 7(6), 763–767.
<https://doi.org/10.32832/pro>
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Sistem Informasi Kesehatan
- Sari, D., Hirdanti, D., Nasution, N. S., & Gurning, F. P. (2024). Systematic Literatur Riview: Analisis Manfaat Digital Mobile Jkn Dalam Pembiayaan Kesehatan. *Zahra: Journal Of Health And Medical Research*, 4(1), 1–9.
<https://adisampublisher.org/index.php/aisha/article/view/612>
- Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. (2020). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 80–88.
<https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.55-65.2020>
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13, 262–267.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33846/sf13nk148>
- Sulistiyawan, D. P., Yusuf, Y., & Machrunnisa. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Mobile Jkn Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 79–94.
<https://doi.org/10.31629/juan.v11i02.6169>
- Syamsuddin, S., & Jusliani. (2024). Implementasi Telemedicine dan Implikasinya terhadap Akses serta Kualitas Pelayanan Kesehatan di Komunitas Pedesaan: Mini Review. *Jurnal Riset Sains Dan Kesehatan Indonesia*, 1(3), 117–123.
<https://doi.org/10.69930/jrski.v1i3.154>
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 Pasal 28 H ayat (1)
- Undang-Undang No 24 tahun 2011
- 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.
<https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jubisco/article/viewFile/4219/pdf>
- Yuliasuti, H., & Jawahir, Moh. (2023). Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *Jurnal*