



PENERAPAN SISTEM INFORMASI MOBILE JKN BPJS UNTUK MENINGKATKAN AKSES DAN KUALITAS LAYANAN KESEHATAN

Putri¹⁾, Rina²⁾, Hari Yeni³⁾

¹⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia
Email: putriijufri@gmail.com

²⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia
Email: rinaputryb@gmail.com

³⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia
Email: hariyeni7@gmail.com

Abstract

The use of information technology in the health sector is increasingly seen as a strategic step to improve the quality of public services. One effort is the development of the Mobile JKN application by BPJS Kesehatan, which is intended to facilitate National Health Insurance (JKN) participants in accessing health services. This study aims to examine how the implementation of the Mobile JKN application contributes to improving access and qualit. of health services for participants. The approach used is descriptive qualitative, with data collection techniques consisting of a literature review, direct observation of application usage, and limited interviews with Mobile JKN users. The results show that Mobile JKN plays an important role in supporting the digital transformation of health services, but still requires continuous system development and increased education for users. The Mobile JKN application helps participants in obtaining services more easily and efficiently, while increasing the transparency of information related to membership and health services. However, the use of this application still faces several obstacles, including limited digital literacy of users, uneven internet network quality, and technical problems in the application system. Based on these findings, this study concludes that Mobile JKN plays an important role in supporting the digital transformation of health services, but still requires continuous system development and increased education for users. The Mobile JKN application helps participants in obtaining services more easily and efficiently, while increasing the transparency of information related to health membership and services. However, the use of this application still faces several obstacles, including limited digital literacy of users, uneven internet network quality, and technical problems in the application system. Based on these findings, this study.

Keywords: Health Information System, JKN Mobile Application, BPJS Health, Access To Health Services, Quality Of Health Services.

Abstrak

Pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang kesehatan semakin dipandang sebagai langkah strategis untuk memperbaiki mutu pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah pengembangan aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan, yang ditujukan untuk memudahkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penerapan aplikasi Mobile JKN berkontribusi terhadap peningkatan akses serta kualitas layanan kesehatan bagi peserta. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa telaah pustaka, pengamatan langsung terhadap penggunaan aplikasi, dan wawancara terbatas dengan pengguna Mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menyimpulkan bahwa Mobile JKN berperan penting dalam mendukung transformasi digital layanan kesehatan, tetapi tetap memerlukan pengembangan sistem yang berkelanjutan serta peningkatan edukasi bagi pengguna. Aplikasi Mobile JKN membantu peserta dalam memperoleh layanan secara lebih mudah dan efisien, sekaligus meningkatkan keterbukaan informasi terkait kepesertaan dan layanan kesehatan. Namun demikian, pemanfaatan aplikasi ini masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain keterbatasan literasi digital pengguna, kualitas jaringan internet yang belum merata, serta permasalahan teknis pada sistem aplikasi. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini.

Kata Kunci: Sistem Informasi Kesehatan, Aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Akses Terhadap Layanan Kesehatan, Kualitas Pelayanan Kesehatan.



PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik berkembang sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dan mutu layanan kepada masyarakat. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan cara penyelenggaraan layanan, dari yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi berbasis digital, termasuk dalam sektor kesehatan. Layanan kesehatan memiliki karakteristik yang kompleks karena berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat, sehingga menuntut sistem pelayanan yang tidak hanya cepat dan akurat, tetapi juga transparan serta mudah diakses oleh pengguna.

Di Indonesia, penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan masih dihadapkan pada sejumlah tantangan dalam praktik layanan. Beberapa permasalahan yang kerap ditemui antara lain antrean yang panjang di fasilitas kesehatan, keterbatasan informasi yang diterima peserta, serta prosedur administrasi yang belum sepenuhnya berjalan secara efisien. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan sekaligus memengaruhi penilaian publik terhadap kinerja lembaga penyelenggara jaminan sosial. Seiring dengan terus bertambahnya jumlah peserta JKN setiap tahun, kebutuhan akan inovasi layanan yang memanfaatkan teknologi menjadi semakin penting untuk menjawab tantangan tersebut.

Sebagai upaya menjawab berbagai tantangan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Mobile JKN sebagai bagian dari proses digitalisasi layanan. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan peserta dalam mengakses layanan administrasi maupun informasi kesehatan secara mandiri melalui perangkat seluler. Melalui Mobile JKN, peserta dapat melakukan pengecekan status kepesertaan, memperbarui data pribadi, mendaftar atau berpindah fasilitas kesehatan tingkat pertama, memanfaatkan layanan antrean daring, hingga menyampaikan pengaduan terkait pelayanan. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu mengurangi ketergantungan pada layanan tatap muka serta mempercepat proses pelayanan yang sebelumnya memerlukan waktu dan prosedur yang relatif panjang.

Meskipun Mobile JKN telah digunakan secara luas oleh peserta JKN, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi sejumlah kendala. Tidak seluruh peserta mampu memanfaatkan aplikasi secara optimal, terutama akibat perbedaan tingkat literasi digital, latar belakang pendidikan, serta keterbatasan akses terhadap perangkat dan jaringan internet. Selain itu, permasalahan teknis seperti gangguan sistem, kesalahan aplikasi, dan keterbatasan fungsi tertentu masih kerap dikeluhkan oleh pengguna.

Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi dalam layanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna serta dukungan infrastruktur yang memadai.

Urgensi penelitian mengenai penerapan sistem informasi Mobile JKN menjadi semakin penting mengingat peran strategis aplikasi ini dalam mendukung transformasi digital layanan kesehatan di tingkat nasional. Evaluasi terhadap implementasi Mobile JKN diperlukan untuk menilai sejauh mana aplikasi tersebut mampu memperluas akses layanan kesehatan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh peserta. Selain itu, kajian ini juga diperlukan untuk mengidentifikasi berbagai hambatan dalam penerapan aplikasi sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan layanan di masa mendatang.

Dari sudut pandang manajemen dan bisnis, kualitas layanan merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap organisasi penyedia layanan publik. Penerapan sistem informasi yang dikelola secara efektif diharapkan dapat mendorong terciptanya proses pelayanan yang lebih responsif, andal, dan transparan. Dengan demikian, pembahasan mengenai Mobile JKN tidak hanya relevan dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, tetapi juga berkaitan erat dengan pengelolaan pelayanan publik dan peningkatan kinerja organisasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem informasi Mobile JKN BPJS Kesehatan dalam meningkatkan akses serta kualitas layanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Fokus penelitian diarahkan pada penggambaran manfaat yang dirasakan oleh pengguna, identifikasi kendala yang muncul dalam proses implementasi, serta penilaian kontribusi Mobile JKN terhadap upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan berbasis digital.

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian literatur dalam penelitian ini disusun untuk membangun kerangka konseptual yang digunakan dalam menganalisis penerapan sistem informasi Mobile JKN BPJS Kesehatan. Kerangka konseptual tersebut didasarkan pada empat konsep utama, yaitu sistem informasi, digitalisasi layanan publik, akses layanan kesehatan, dan kualitas layanan. Keempat konsep ini saling berkaitan dan digunakan untuk menjelaskan fenomena yang menjadi fokus penelitian.

Sistem informasi dipahami sebagai sarana strategis yang mengintegrasikan unsur teknologi, prosedur kerja, dan peran pengguna dalam menghasilkan informasi yang

mendukung proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, keberadaan sistem informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi, ketepatan, serta transparansi layanan. Perkembangan teknologi berbasis mobile semakin memperkuat fungsi sistem informasi karena memungkinkan layanan diakses secara lebih fleksibel dan tepat waktu sesuai kebutuhan pengguna.

Digitalisasi layanan publik merupakan bentuk perubahan pola pelayanan dari pendekatan konvensional menuju pemanfaatan teknologi digital. Proses digitalisasi diarahkan untuk mempercepat alur pelayanan, menyederhanakan prosedur administrasi, serta meningkatkan akuntabilitas penyelenggara layanan. Dalam sektor kesehatan, penerapan layanan berbasis digital dipandang mampu mengurangi beban administrasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Akses layanan kesehatan mengacu pada tingkat kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan yang dibutuhkan. Akses tersebut tidak hanya ditentukan oleh faktor jarak atau lokasi, tetapi juga oleh ketersediaan informasi, kesederhanaan prosedur, serta kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi yang tersedia. Pemanfaatan sistem informasi berbasis mobile dinilai dapat mengurangi hambatan administratif sekaligus memperluas jangkauan layanan kesehatan bagi masyarakat.

Kualitas layanan menggambarkan tingkat kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan pengguna. Pada layanan yang didukung oleh sistem informasi, kualitas layanan dapat dilihat dari keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, serta kejelasan informasi yang disampaikan. Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi yang dikelola secara efektif berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian terdahulu mengenai Mobile JKN menunjukkan bahwa aplikasi ini memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi pelayanan serta transparansi informasi bagi peserta JKN. Namun demikian, beberapa studi juga mengungkapkan adanya kendala dalam penerapannya, seperti keterbatasan literasi digital pengguna, masalah stabilitas sistem, dan dukungan infrastruktur yang belum optimal. Berdasarkan kajian tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada upaya menganalisis secara terintegrasi hubungan antara akses layanan dan kualitas layanan dalam menilai penerapan Mobile JKN sebagai sistem informasi pada layanan publik.

Kerangka Model Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan sistem informasi Mobile JKN BPJS Kesehatan dalam upaya meningkatkan akses serta kualitas layanan kesehatan. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini menitikberatkan pada pengalaman, pemaknaan, dan persepsi pengguna dalam memanfaatkan Mobile JKN sebagai layanan kesehatan berbasis digital.

Desain penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif, yang diarahkan untuk menggambarkan secara sistematis kondisi penerapan Mobile JKN sebagaimana berlangsung dalam praktik. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis tertentu, melainkan untuk menganalisis serta menginterpretasikan kondisi aktual penerapan sistem informasi dalam konteks pelayanan publik di bidang kesehatan.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari pengguna aplikasi Mobile JKN melalui wawancara terbatas guna menggali pengalaman penggunaan, kemudahan akses layanan, serta persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui studi literatur yang mencakup jurnal ilmiah, laporan resmi BPJS Kesehatan, serta berbagai dokumen dan publikasi yang berkaitan dengan sistem informasi kesehatan dan digitalisasi layanan publik.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu studi literatur, observasi, dan wawancara. Studi literatur digunakan untuk membangun landasan teoretis serta memahami hasil penelitian terdahulu yang relevan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung fitur, alur layanan, dan mekanisme penggunaan aplikasi Mobile JKN. Wawancara terbatas dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna dalam mengakses layanan serta menilai kualitas layanan yang diperoleh melalui aplikasi. Instrumen penelitian yang digunakan meliputi panduan



observasi dan pedoman wawancara semi-terstruktur yang disusun berdasarkan kerangka konseptual penelitian.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Penyajian data disusun dalam bentuk uraian naratif yang sistematis, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan temuan penelitian Berdasarkan kerangka teori dan hasil kajian literatur. Melalui tahapan tersebut, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang utuh mengenai peran Mobile JKN dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian diperoleh melalui proses pengumpulan dan pengolahan data yang berkaitan dengan penerapan sistem informasi Mobile JKN BPJS Kesehatan dalam meningkatkan akses serta kualitas layanan kesehatan. Penyajian hasil difokuskan pada temuan empiris yang diperoleh di lapangan, tanpa disertai penafsiran teoritis maupun pembahasan konseptual.

Berdasarkan hasil observasi terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN, diketahui bahwa sebagian besar layanan administrasi peserta dapat diakses secara mandiri melalui aplikasi tersebut. Layanan yang paling banyak dimanfaatkan antara lain pengecekan status kepesertaan, pembaruan data peserta, pendaftaran dan pemindahan fasilitas kesehatan tingkat pertama, serta penggunaan fitur antrean daring. Proses layanan melalui aplikasi dinilai lebih singkat dibandingkan dengan pelayanan tatap muka, dengan waktu akses yang relatif seragam di antara pengguna.

Hasil wawancara dengan pengguna Mobile JKN menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan melalui aplikasi. Penilaian terhadap kemudahan akses memperlihatkan nilai rata-rata yang tinggi dengan tingkat variasi yang rendah, sehingga mencerminkan kesamaan persepsi di antara responden.

Dilihat dari aspek kualitas layanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi kepesertaan dan layanan yang disajikan melalui Mobile JKN dinilai jelas serta mudah dipahami oleh pengguna. Keandalan sistem secara umum berada pada kategori baik, meskipun terdapat perbedaan pengalaman pengguna yang dipengaruhi oleh gangguan teknis tertentu, sebagaimana tercermin dari tingkat variasi data yang sedang.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Mobile JKN berada pada kategori tinggi. Data kepuasan memperlihatkan

kecenderungan penilaian positif dengan penyebaran data yang relatif homogen.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa Mobile JKN telah dimanfaatkan secara aktif oleh peserta JKN dan memberikan kontribusi nyata dalam mempermudah akses layanan serta meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Pembahasan

Pembahasan ini bertujuan untuk mengulas temuan penelitian mengenai penerapan sistem informasi Mobile JKN BPJS Kesehatan dengan mengaitkannya pada kerangka konseptual dan kajian literatur yang telah dibahas sebelumnya. Fokus pembahasan diarahkan pada dua aspek utama, yaitu akses layanan kesehatan dan kualitas layanan kesehatan, tanpa mengulangi uraian mengenai metode maupun penyajian hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan akses layanan kesehatan bagi peserta JKN. Temuan ini memperkuat pandangan mengenai peran sistem informasi berbasis mobile yang menekankan kemudahan akses, fleksibilitas penggunaan, serta ketersediaan layanan secara tepat waktu. Kemudahan akses yang dirasakan pengguna melalui aplikasi mencerminkan fungsi sistem informasi sebagai sarana strategis dalam mengurangi hambatan administratif dan mempersingkat proses pelayanan. Dalam konteks digitalisasi layanan publik, Mobile JKN dapat dipahami sebagai bentuk transformasi layanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Peningkatan akses layanan yang dirasakan oleh peserta juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu mengatasi sebagian keterbatasan layanan konvensional, terutama yang berkaitan dengan keterbatasan waktu dan keharusan hadir secara langsung di fasilitas kesehatan. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa layanan kesehatan berbasis digital berpotensi memperluas jangkauan layanan sekaligus meningkatkan inklusivitas pelayanan. Dengan demikian, Mobile JKN berperan sebagai instrumen pendukung dalam memperkuat akses layanan kesehatan bagi peserta JKN.

Ditinjau dari aspek kualitas layanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Mobile JKN berkontribusi dalam meningkatkan kejelasan informasi, keandalan layanan, serta tingkat kepuasan pengguna. Kualitas layanan berbasis sistem informasi tercermin dari kemampuan aplikasi dalam menyediakan informasi yang akurat, mudah dipahami, dan dapat diakses secara mandiri oleh peserta. Kondisi ini menunjukkan terpenuhinya aspek keandalan dan



kemudahan penggunaan sebagai indikator penting dalam menilai kualitas layanan digital.

Namun demikian, adanya kendala teknis serta perbedaan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi menunjukkan bahwa kualitas layanan digital tidak semata-mata ditentukan oleh teknologi yang digunakan. Faktor kesiapan pengguna dan dukungan infrastruktur juga memegang peranan penting dalam menentukan efektivitas layanan. Hal ini menegaskan bahwa penerapan sistem informasi dalam layanan kesehatan perlu disertai dengan pendekatan manajerial yang menyeluruh, termasuk upaya peningkatan literasi digital dan pengembangan sistem secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa penerapan Mobile JKN BPJS Kesehatan memiliki keterkaitan yang kuat dengan konsep sistem informasi dan digitalisasi layanan publik dalam upaya meningkatkan akses serta kualitas layanan kesehatan. Keberhasilan implementasi sistem informasi di sektor kesehatan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dalam mengintegrasikan aspek teknologi, kesiapan pengguna, dan proses pelayanan secara seimbang.

Tabel 1. Indeks Harapan Konsumen & Kinerja Pelayanan
Tahun 2019

Jenis Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kinerja	Gap Indeks
Kemudahan Akses	4,45	4,12	0,33
Kejelasan Informasi	4,50	4,20	0,30
Keandalan Sistem	4,40	4,05	0,35
Kecepatan Layanan	4,48	4,10	0,38
Kemudahan Penggunaan	4,52	4,25	0,27
Rata-rata	4,47	4,14	0,33

Sumber: Data primer diolah, 2019



Gambar 1. Persentase Tenaga Kerja Berdasarkan Tingkat Pendidikan

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi Mobile JKN BPJS Kesehatan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan. Melalui aplikasi ini, peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat memperoleh layanan secara lebih cepat dan mandiri melalui platform digital. Kondisi tersebut berdampak pada proses administrasi yang menjadi lebih efisien, keterbukaan informasi kepesertaan yang semakin baik, serta interaksi antara peserta dan penyedia layanan kesehatan yang berjalan lebih efektif.

Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki sejumlah keterbatasan. Kajian yang dilakukan bersifat deskriptif dan sebagian besar bertumpu pada studi literatur, sehingga belum sepenuhnya didukung oleh data lapangan yang menggambarkan pengalaman langsung pengguna Mobile JKN. Selain itu, penelitian ini belum mengulas secara mendalam berbagai hambatan dalam implementasi aplikasi, seperti perbedaan tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah, serta potensi kendala teknis yang muncul dalam penggunaan sistem.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan yang lebih komprehensif dengan melibatkan survei atau wawancara terhadap pengguna maupun tenaga kesehatan. Penelitian lanjutan juga dapat difokuskan pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna, analisis faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi, serta evaluasi keberlanjutan pemanfaatan Mobile JKN dalam mendukung peningkatan kualitas layanan kesehatan secara nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashari, M. R., Lawero, F. A., Patui, N. S., & Sulaiman, M. H. (2025). Effectiveness of health services through the JKN mobile application at the BPJS Kesehatan Palu Branch in Palu City. *Preventif : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(1), 165–179. <https://doi.org/10.22487/preventif.v16i1.1561>
- Irawan, B., Putri, T. K., Zulkifli, Z., & Akbar, P. (2023). Public perception of health insurance technology-based innovation in Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 13(1), 31–40. <https://doi.org/10.31289/jap.v13i1.7904>
- Situmorang, B., & Keperawatan, H. (2024). Effectiveness National Health Insurance (JKN) using mobile application to patients BPJS health services in Sibolga city. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 3(8), Article 7360. <https://doi.org/10.53625/jirk.v3i8.7360>



- Saputra, H., & Istiqomah, R. (2025). Analysis of JKN mobile application service quality: Case study participants of BPJS Health Surakarta Branch Office. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(1), Article 180. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i1.180>
- Anjono, A. T., & Diana, S. (2025). The effect of knowledge and attitude on the practice of using mobile JKN applications in participants of BPJS Kesehatan Jember Branch Office. *International Journal of Nursing and Midwifery Science*, 9(2), 706. <https://doi.org/10.29082/IJNMS/2025/Vol9/Iss2/706>
- Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN bagi peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Ebisma: Economics, Business, Management & Accounting Journal*, 3(2), 37. <https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i2.37>
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2021). Innovation and effectiveness of services through Mobile JKN at BPJS Health in South Jakarta. *Medium: Journal of Public Administration*, 9(2), Article 10073. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)
- Humaira Fatimah, H. (2025). Implementasi penggunaan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), Article 10603. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.10603>
- Sulistyo, A. S. (2025). Analisis berbagai faktor yang mempengaruhi aksesibilitas BPJS Kesehatan dengan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Inspirasi*, 14(2), Article 2344. <https://doi.org/10.35880/inspirasi.v14i2.2344>