

PENINGKATAN KEPUASAN PENGGUNA MELALUI EDUKASI PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN PADA PASIEN BPJS DI RSUD DOLOKSANGGUL

Kino Siboro, Dewi A. L. Hutagaol, Crisna Lumban Gaol, Dewi Purba

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kesehatan Baru
kino.siboro@stikeskb.ac.id

Abstract

Digital-based healthcare is a crucial strategy for improving the effectiveness and quality of public services. The Mobile JKN application was developed by BPJS Kesehatan as an innovation to facilitate access to services for National Health Insurance participants. However, low digital literacy and patient understanding have led to suboptimal utilization of this application. This community service activity aims to improve the knowledge, skills, and satisfaction of BPJS participants through education and training on the use of the Mobile JKN application at Doloksanggul Regional Hospital. The activity was conducted in March 2024 with 96 participants, consisting of BPJS patients, their families, and service staff. The methods used included counseling, live demonstrations, and practical application use. Evaluation was conducted through observation of participants' ability to operate the basic features of the Mobile JKN application and measurement of service quality improvements based on five service quality dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the activity showed an increase in participants' understanding and skills in using the Mobile JKN application. The highest percentage increase was in the responsiveness dimension at 85.4%, followed by tangible (81.3%), reliability (77.1%), assurance (72.9%), and empathy (70.8%). These findings demonstrate that education and training can improve the public's digital literacy and strengthen the quality of app-based services in healthcare facilities. These activities contribute to supporting the digital transformation of healthcare services by increasing BPJS participants' satisfaction and independence in accessing services. A continuous education program is recommended as a strategy to maintain and improve the effectiveness of the Mobile JKN application.

Keywords: *BPJS health, community service, digital literacy, mobile JKN, patient satisfaction, service quality.*

Abstrak

Pelayanan kesehatan berbasis digital merupakan strategi penting dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan publik. Aplikasi Mobile JKN dikembangkan oleh BPJS Kesehatan sebagai inovasi untuk mempermudah akses pelayanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Namun, rendahnya literasi digital dan kurangnya pemahaman pasien menyebabkan pemanfaatan aplikasi ini belum optimal. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kepuasan peserta BPJS melalui edukasi dan pelatihan penggunaan aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul. Kegiatan dilaksanakan pada Maret 2024 dengan melibatkan 96 peserta yang terdiri dari pasien BPJS, keluarga pasien, dan petugas pelayanan. Metode yang digunakan meliputi penyuluhan, demonstrasi langsung, dan praktik penggunaan aplikasi. Evaluasi dilakukan melalui observasi kemampuan peserta dalam mengoperasikan fitur dasar aplikasi Mobile JKN serta pengukuran peningkatan kualitas layanan berdasarkan lima dimensi service quality, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Persentase peningkatan tertinggi terdapat pada dimensi responsiveness sebesar 85,4%, diikuti oleh tangible (81,3%), reliability (77,1%), assurance (72,9%), dan empathy (70,8%). Temuan ini menunjukkan bahwa edukasi dan pelatihan mampu meningkatkan literasi digital masyarakat serta memperkuat kualitas pelayanan berbasis aplikasi di fasilitas kesehatan. Kegiatan ini berkontribusi dalam mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan.

dengan meningkatkan kepuasan dan kemandirian peserta BPJS dalam mengakses layanan. Program edukasi berkelanjutan direkomendasikan sebagai strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan efektivitas pemanfaatan aplikasi Mobile JKN.

Keywords: BPJS kesehatan, kepuasan pasien, literasi digital, mobile JKN, pengabdian masyarakat, service quality.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan komponen penting dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Di Indonesia, program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan telah menjadi sistem pembiayaan kesehatan terbesar dan paling strategis untuk menjamin akses layanan kesehatan bagi seluruh penduduk (Sinaga et al., 2025). Seiring dengan meningkatnya jumlah peserta JKN, kebutuhan akan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien semakin mendesak (Handasari et al., 2024). Untuk menjawab tantangan tersebut, transformasi digital melalui aplikasi Mobile JKN menjadi salah satu inovasi penting yang mendukung efektivitas pelayanan kesehatan dan berorientasi pada pengguna, dengan memberikan kemudahan akses, efisiensi administrasi, serta peningkatan kepuasan peserta (Ramdanis & Priyambodo, 2025).

Aplikasi Mobile JKN dikembangkan sebagai solusi untuk mengatasi berbagai kendala pelayanan manual, seperti antrean panjang, keterbatasan informasi, dan proses administrasi yang lambat. Melalui aplikasi ini, peserta BPJS dapat mengakses beragam layanan secara mandiri, seperti pendaftaran online, perubahan data peserta, pencarian fasilitas kesehatan, pemantauan status kepesertaan, hingga penyampaian

keluhan (Putri et al., 2024). Pemanfaatan teknologi digital ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi, sehingga peserta tidak perlu lagi datang langsung ke kantor BPJS untuk mengurus administrasi atau mendapatkan informasi. Selain itu, fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN, seperti antrean online, konsultasi dokter, dan informasi ketersediaan tempat tidur, memberikan kemudahan akses dan mempercepat proses pelayanan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan BPJS Kesehatan (Ashari et al., 2025).

Di RSUD Doloksanggul, penggunaan Mobile JKN telah diterapkan sejak tahun 2022 sebagai bagian dari upaya meningkatkan efektivitas layanan administrasi pasien. Namun, hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa masih banyak pasien BPJS yang belum memahami cara menggunakan aplikasi tersebut secara optimal. Permasalahan yang sering dikeluhkan meliputi kesulitan login, ketidaktahuan mengenai fitur yang tersedia, lambatnya respons aplikasi, serta kecemasan terkait keamanan data pribadi. Kondisi ini berdampak pada rendahnya pemanfaatan Mobile JKN meskipun aplikasinya telah disediakan untuk mempermudah akses layanan.

Kurangnya edukasi terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN turut memperburuk rendahnya efektivitas

layanan digital. Banyak pasien masih memilih datang langsung ke fasilitas kesehatan daripada mencoba menggunakan aplikasi, karena minimnya literasi digital, ketidakpahaman terhadap fitur aplikasi, serta kekhawatiran akan kesalahan saat melakukan pendaftaran atau akses layanan. Rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan Mobile JKN menyebabkan layanan digital yang tersedia tidak dimanfaatkan secara optimal (Panjaitan et al., 2024). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara penyediaan teknologi dan kemampuan pengguna dalam mengoptimalkan teknologi tersebut untuk meningkatkan kepuasan dan efektivitas pelayanan kesehatan. Upaya edukasi dan pelatihan yang lebih intensif sangat diperlukan agar masyarakat dapat lebih percaya diri dan terampil dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN (Asmara & Saimi, 2025).

Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan. Literatur menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dipengaruhi oleh beberapa aspek utama, seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan pelayanan, keamanan, dan tingkat pemahaman pengguna terhadap teknologi. Ketika pengguna merasa aplikasi mudah digunakan, sistem berjalan andal, dan informasi yang diberikan jelas serta dapat diakses dengan cepat, maka kepuasan mereka terhadap layanan digital, termasuk layanan kesehatan, cenderung meningkat (Suhendar et al., 2022). Sebaliknya, kurangnya pemahaman atau literasi digital dapat menimbulkan persepsi bahwa layanan digital tidak efektif, meskipun sistem tersebut sebenarnya dirancang untuk mempermudah akses dan meningkatkan

efisiensi pelayanan (Nazari-Shirkouhi et al., 2023).

Berdasarkan identifikasi permasalahan tersebut, diperlukan kegiatan edukasi dan penyuluhan untuk meningkatkan literasi digital pasien BPJS, khususnya dalam pemanfaatan Mobile JKN. Edukasi ini tidak hanya menekankan pada pemahaman fitur, tetapi juga praktik penggunaan langsung agar peserta benar-benar mampu mengoperasikan aplikasi saat membutuhkan layanan kesehatan. Kegiatan pengabdian masyarakat ini menjadi relevan sebagai upaya pemberdayaan masyarakat dalam memaksimalkan teknologi kesehatan yang sudah tersedia.

RSUD Doloksanggul sebagai rumah sakit rujukan tingkat kabupaten memiliki peran penting dalam mendorong implementasi layanan digital BPJS. Kegiatan penyuluhan yang dilakukan oleh Dosen STIKes Kesehatan Baru bersama mahasiswa merupakan bentuk kolaborasi yang strategis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Melalui pendekatan edukatif, peserta diharapkan memahami manfaat Mobile JKN dan mampu menggunakannya tanpa hambatan berarti. Kegiatan pengabdian masyarakat ini juga bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai pentingnya kualitas layanan digital dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui pendekatan edukatif berupa penyuluhan dan pelatihan penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada pasien BPJS yang berkunjung ke RSUD Doloksanggul. Metode ini dipilih karena edukasi langsung memungkinkan peserta

memperoleh pemahaman praktis terkait fitur, manfaat, serta prosedur penggunaan aplikasi Mobile JKN. Kegiatan dilaksanakan pada bulan Maret 2024 di area pelayanan RSUD Doloksanggul, dengan melibatkan tim dosen dan mahasiswa STIKes Kesehatan Baru sebagai fasilitator utama. Total peserta yang mengikuti kegiatan sebanyak 96 responden, terdiri dari pasien BPJS, keluarga pasien, serta beberapa pegawai rumah sakit yang bertugas di bagian pendaftaran.

Tahapan kegiatan dimulai dengan fase persiapan pada Februari 2024, yang meliputi penyusunan materi penyuluhan, koordinasi dengan pihak RSUD Doloksanggul, serta penyediaan sarana pendukung seperti leaflet edukatif, perangkat telepon genggam, dan media presentasi. Pada tahap ini, dilakukan pula identifikasi kebutuhan edukasi berdasarkan masalah yang ditemukan di lapangan, seperti kesulitan registrasi aplikasi, ketidakpahaman terhadap fitur, dan keluhan terkait respons aplikasi. Persiapan yang matang memastikan pelaksanaan kegiatan berjalan efektif dan sesuai tujuan peningkatan literasi digital masyarakat.

Pelaksanaan kegiatan penyuluhan dilakukan secara tatap muka pada pagi hari, mulai pukul 07.30 hingga 09.00 WIB. Peserta diberikan penjelasan mengenai fungsi utama aplikasi Mobile JKN, mulai dari pendaftaran pelayanan, perubahan data kepesertaan, pengecekan status iuran, hingga penggunaan fitur kartu digital. Fasilitator juga memberikan demonstrasi langsung mengenai cara instalasi dan login ke aplikasi, serta memandu peserta melakukan praktik penggunaan aplikasi di ponsel masing-masing. Selama kegiatan, peserta terlihat antusias, aktif bertanya, dan memberikan umpan balik terkait kendala yang sering mereka alami saat

menggunakan aplikasi.

Tahap evaluasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap kemampuan peserta dalam mengoperasikan fitur dasar Mobile JKN setelah kegiatan penyuluhan berlangsung. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar dari 96 responden sudah memahami manfaat dan cara penggunaan aplikasi secara lebih baik daripada sebelumnya. Selain itu, peserta merasa terbantu karena memperoleh penjelasan yang praktis dan mudah diikuti. Kegiatan ditutup dengan pembagian leaflet edukasi sebagai panduan penggunaan Mobile JKN yang dapat dibawa pulang sehingga memudahkan peserta saat mengakses layanan BPJS secara mandiri di kemudian hari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat mengenai “Pelatihan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN serta Peningkatan Service Quality” telah dilaksanakan pada bulan Maret 2024 di RSUD Doloksanggul dengan melibatkan peserta sebanyak 96 orang, terdiri dari pasien BPJS pengguna aplikasi Mobile JKN dan pegawai pelayanan pendaftaran. Seluruh peserta mengikuti kegiatan dari awal hingga akhir tanpa ada yang meninggalkan ruangan sebelum kegiatan selesai.

Pelaksanaan penyuluhan berjalan dengan lancar, didukung oleh peralatan seperti HP, leaflet, dan flip chart. Peserta terlihat sangat antusias, dibuktikan dengan tingginya interaksi melalui tanya jawab dan kemampuan peserta saat mempraktikkan penggunaan fitur-fitur dasar aplikasi Mobile JKN. Penyuluhan berhasil meningkatkan pemahaman peserta dalam mengakses layanan pendaftaran online, melihat informasi kepesertaan,

memanfaatkan fitur konsultasi dan pengaduan, serta memahami pentingnya *service quality* dalam pelayanan kesehatan berbasis digital.

Setelah penyuluhan, sebagian besar peserta menunjukkan kemampuan mengoperasikan aplikasi Mobile JKN secara mandiri. Selain itu, kegiatan juga meningkatkan kesadaran petugas pelayanan kesehatan tentang pentingnya edukasi berkelanjutan terkait manfaat penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada pasien BPJS. Secara keseluruhan, PKM ini berhasil meningkatkan literasi digital peserta dalam layanan kesehatan, memperkuat kualitas layanan pendaftaran, serta mendukung percepatan transformasi digital di RSUD Doloksanggul.

Tabel 1. Peningkatan *service quality* peserta setelah penyuluhan mobile JKN

Service Quality	n	%
Bukti Fisik (Tangible) pemahaman peserta terhadap fitur aplikasi		
Meningkat	78	81,3
Tidak meningkat	18	18,7
Keandalan (Reliability) kemampuan peserta menggunakan aplikasi tanpa bantuan		
Meningkat	74	77,1
Tidak meningkat	22	22,9
Daya Tanggap (Responsiveness) kemampuan peserta merespon dan mengikuti praktik		
Meningkat	82	85,4
Tidak meningkat	14	14,6
Jaminan (Assurance) rasa percaya diri peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN		
Meningkat	70	72,9
Tidak meningkat	26	27,1
Empati (Empathy) kemampuan peserta memahami manfaat aplikasi untuk keluarga		
Meningkat	68	70,8
Tidak meningkat	28	29,2

pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman peserta mengenai layanan digital BPJS Kesehatan. Temuan pada kegiatan ini sejalan dengan literatur yang menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi kesehatan memerlukan dukungan edukasi berkelanjutan dan pelatihan digital agar dapat diadopsi dan diterapkan secara optimal oleh masyarakat. Studi menunjukkan bahwa pelatihan literasi digital, promosi berbasis komunitas, serta keterlibatan tenaga kesehatan dalam edukasi sangat penting untuk meningkatkan pemahaman dan penggunaan aplikasi kesehatan, termasuk fungsi dasar seperti pendaftaran online, pencarian fasilitas, dan akses informasi kepesertaan, sehingga terjadi peningkatan signifikan dalam pengetahuan dan keterampilan peserta setelah intervensi edukatif (Mair et al., 2025). Hal ini terlihat dari antusiasme peserta selama sesi praktik berlangsung, di mana sebagian besar mampu mengikuti instruksi dan mencoba langsung fitur-fitur aplikasi.

Peningkatan pemahaman tersebut turut berkontribusi pada peningkatan beberapa aspek kualitas layanan (*service quality*), terutama pada indikator bukti fisik (*tangible*). Sebanyak 81,3% peserta menunjukkan peningkatan pemahaman terhadap tampilan fitur dan menu aplikasi Mobile JKN. Tingginya persentase peningkatan ini mengindikasikan bahwa aspek visual, kejelasan informasi, dan kemudahan navigasi aplikasi dapat dipahami dengan baik setelah dilakukan demonstrasi langsung. Hal ini mendukung temuan sebelumnya bahwa literasi digital dapat mempengaruhi persepsi positif terhadap kualitas layanan kesehatan berbasis digital.

Pelaksanaan

kegiatan

Pada indikator keandalan (reliability), sebanyak 77,1% peserta mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri setelah penyuluhan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa edukasi langsung melalui demonstrasi dan praktik terbimbing efektif dalam memberikan rasa percaya diri kepada peserta untuk menggunakan aplikasi tanpa bantuan petugas. Peningkatan keandalan penggunaan aplikasi ini menunjukkan bahwa hambatan utama sebelumnya lebih disebabkan oleh kurangnya pengetahuan atau literasi digital, bukan keterbatasan sistem aplikasi itu sendiri. Dengan demikian, intervensi edukasi terbukti efektif sebagai strategi untuk menjembatani kesenjangan literasi digital dan meningkatkan adopsi teknologi kesehatan di masyarakat, sebagaimana didukung oleh temuan bahwa pelatihan dan pembelajaran berkelanjutan secara signifikan mengurangi hambatan pengetahuan dan mendorong pemanfaatan teknologi secara optimal (Nascimento et al., 2023).

Indikator daya tanggap (responsiveness) menunjukkan peningkatan tertinggi, yaitu sebesar 85,4%. Persentase ini menggambarkan bahwa peserta sangat responsif, aktif, dan cepat memahami instruksi saat sesi praktik berlangsung. Keaktifan peserta ini merupakan indikator penting dalam keberhasilan program edukasi, karena menunjukkan bahwa materi yang diberikan relevan dengan kebutuhan pengguna. Antusiasme peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN terbukti mendorong peningkatan motivasi mereka untuk memanfaatkan aplikasi ini pada kunjungan berikutnya. Faktor seperti pengaruh sosial, kepercayaan, dan kepuasan secara signifikan memperkuat niat peserta untuk terus menggunakan Mobile JKN, sehingga diharapkan dapat mengurangi

antrean manual di rumah sakit dan meningkatkan efektivitas layanan pendaftaran serta akses kesehatan secara digital (Rosidah & Aslamiyah, 2025).

Pada indikator jaminan (assurance), peningkatan sebesar 72,9% menunjukkan bahwa sebagian besar peserta merasa lebih yakin dan percaya diri dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN setelah memperoleh penjelasan mengenai keamanan data, prosedur login, serta cara mengakses layanan digital. Peningkatan rasa percaya diri peserta sangat penting, mengingat sebelumnya banyak yang merasa khawatir terhadap keamanan data pribadi dan potensi kesalahan saat menggunakan aplikasi digital kesehatan. Melalui edukasi yang diberikan, kekhawatiran tersebut dapat dikurangi secara signifikan, sehingga peserta merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam memanfaatkan layanan digital. Edukasi yang efektif, transparansi kebijakan privasi, serta pelatihan yang relevan terbukti mampu meningkatkan kepercayaan, mengurangi kecemasan terkait privasi, dan mendorong perilaku penggunaan aplikasi yang lebih positif (Shojaei et al., 2025).

Indikator empati (empathy) juga mengalami peningkatan signifikan, yaitu sebesar 70,8%. Peserta menyatakan bahwa mereka lebih memahami manfaat aplikasi tidak hanya untuk diri sendiri, tetapi juga untuk anggota keluarga yang terdaftar dalam kartu keluarga BPJS. Pemahaman yang baik mengenai fitur Mobile JKN sangat penting karena aplikasi ini menyediakan akses terhadap informasi data keluarga, riwayat pelayanan kesehatan, serta penggunaan kartu digital yang dapat mempercepat proses administrasi ketika anggota keluarga membutuhkan layanan kesehatan. Kemudahan ini tidak hanya mempermudah peserta dalam

mengakses berbagai layanan, tetapi juga mengurangi ketergantungan pada proses manual di kantor BPJS atau fasilitas kesehatan. Peningkatan aspek empati dan pemahaman terhadap kebutuhan keluarga melalui pemanfaatan Mobile JKN mendukung tujuan utama program JKN, yaitu memberikan kemudahan dan pemerataan akses layanan kesehatan bagi seluruh anggota keluarga di Indonesia (Nurhayati, 2022).

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa edukasi penggunaan Mobile JKN mampu meningkatkan lima dimensi utama *service quality*. Peningkatan tersebut berkontribusi langsung terhadap efektivitas penggunaan aplikasi di kalangan peserta BPJS. Hal ini juga mendukung upaya digitalisasi layanan kesehatan di RSUD Doloksanggul yang telah berlangsung sejak 2022. Dengan peningkatan pemahaman peserta, diharapkan beban antrean manual dapat berkurang, sehingga waktu tunggu pelayanan menjadi lebih singkat dan kepuasan pasien meningkat.

Selain memberikan manfaat bagi peserta, kegiatan pengabdian masyarakat ini juga berdampak positif bagi petugas kesehatan. Edukasi ini mendorong petugas untuk lebih aktif mempromosikan pemanfaatan Mobile JKN kepada pasien. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kapasitas peserta sebagai pengguna aplikasi, tetapi juga memperkuat peran petugas dalam mendukung transformasi digital layanan kesehatan. Keberhasilan kegiatan ini menunjukkan bahwa kolaborasi antara institusi pendidikan dan fasilitas kesehatan memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi di masyarakat.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui edukasi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kepuasan peserta BPJS di RSUD Doloksanggul. Peningkatan terjadi pada seluruh dimensi *service quality*, terutama pada aspek daya tanggap dan bukti fisik. Program ini menunjukkan bahwa intervensi edukatif mampu memperkuat literasi digital masyarakat serta mendukung percepatan transformasi layanan kesehatan berbasis teknologi. Edukasi yang berkelanjutan dan terintegrasi dengan pelayanan rutin rumah sakit sangat diperlukan untuk memastikan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dapat berjalan secara optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak RSUD Doloksanggul yang telah memberikan izin dan dukungan penuh terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada STIKes Kesehatan Baru yang telah memfasilitasi kegiatan ini melalui dukungan institusional dan pendampingan pelaksanaan. Penghargaan setinggi-tingginya disampaikan kepada para peserta, petugas pelayanan, serta seluruh pihak yang telah berpartisipasi aktif sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

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>
- Asmara, I. M. A. P., & Saimi, S. (2025). Analysis of Acceptance of Mobile JKN Usage using the Utaut Method in the Working Area of BPJS Kesehatan Branch Mataram. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 7(2), 689–700.
<https://doi.org/10.37287/ijghr.v7i2.5817>
- Handasari, S. P., Wulandari, R., & Haikal. (2024). Evaluation of the Usability and User Experience of the Jaminan Kesehatan Nasional Mobile Application in Indonesia. *Healthcare Informatics Research*, 30(4), 324–332.
<https://doi.org/10.4258/hir.2024.30.4.324>
- Mair, J. L., Hashim, J., Thai, L., Tai, E. S., Ryan, J. C., Kowatsch, T., Müller-Riemenschneider, F., & Edney, S. M. (2025). Understanding and Overcoming Barriers to Digital Health Adoption: a Patient and Public Involvement Study. *Translational Behavioral Medicine*, 15(1).
<https://doi.org/10.1093/tbm/ibaf010>
- Nascimento, I. J. B. do, Abdulazeem, H., Vasanthan, L. T., Martinez, E. Z., Zucoloto, M. L., Østengaard, L., Azzopardi-Muscat, N., Zapata, T., & Novillo-Ortiz, D. (2023). Barriers and Facilitators to Utilizing Digital Health Technologies by Healthcare Professionals. *Npj Digital Medicine*, 6(1), 161.
<https://doi.org/10.1038/s41746-023-00899-4>
- Nazari-Shirkouhi, S., Badizadeh, A., Dashtpeyma, M., & Ghodsi, R. (2023). A Model to Improve User Acceptance of e-Services in Healthcare Systems Based on Technology Acceptance Model: an Empirical Study. *Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing*, 14(6), 7919–7935.
<https://doi.org/10.1007/s12652-023-04601-0>
- Nurhayati, A. (2022). Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Pada Masyarakat Di Kelurahan Sanggrahan. *Jurnal Abdimas Jatibara*, 1(1), 7.
<https://doi.org/10.29241/jaj.v1i1.1114>
- 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*, 7(6), 763–767.
<https://doi.org/10.32832/pro.v7i6.842>
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriyanti, N. W. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar). *Socio-Political*

- Communication and Policy Review*, 1(2), 42–54.
<https://doi.org/10.61292/shkr.105>
- Ramdanis, A., & Priyambodo, V. K. (2025). Driving Public Service Innovation: Factors Influencing the Implementation of Mobile JKN Application in Indonesia. *International Journal of Business and Applied Economics*, 4(1), 493–512.
<https://doi.org/10.55927/ijbae.v4i1.13625>
- Rosidah, N., & Aslamiyah, S. (2025). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Efektivitas Pendaftaran dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 5(3), 623–637.
<https://doi.org/10.55606/optimal.v5i3.7515>
- Shojaei, P., Vlahu-Gjorgievska, E., & Chow, Y.-W. (2025). Enhancing Privacy in mHealth Applications: A User-Centric Model Identifying Key Factors Influencing Privacy-Related Behaviours. *International Journal of Medical Informatics*, 199, 105907.
<https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2025.105907>
- Sinaga, L. S. B., Saputri, K. D., Putri, J., & Pangestoeti, W. (2025). Efektivitas Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi Warga Miskin. *Kajian Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 2(2), 358–364.
<https://doi.org/10.62383/kajian.v2i2.481>
- Suhendar, A., Asmala, T., & Johan, A. (2022). The Effect of Digital Service Quality on Public Satisfaction through Perception of Ease of Use. *Journal of Applied Management and Business Administration*, 1(1), 11–20.
<https://doi.org/10.59223/jamba.v1i1.3>