



EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI MOBILE JKN DI KANTOR BPJS KESEHAAN CABANG PEKANBARU

Zahara Nabilah Arnita, Masrul Ikhsan

Prodi atau Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Riau

Abstrak

Mobile JKN merupakan sebuah inovasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan yang tujuannya untuk mengoptimalkan waktu antrian serta untuk mempermudah keperluan peserta BPJS Kesehatan agar tidak lagi datang ke Kantor Cabang BPJS untuk mengurus hal-hal yang sederhana. Sebelum adopsi inovasi digital seperti aplikasi Mobile JKN, berbagai permasalahan kerap muncul dalam pelayanan kesehatan yang masih mengandalkan sistem manual, terutama pada aspek administrasi dan interaksi layanan. Permasalahan dalam layanan JKN di Kota Pekanbaru terlihat dari masih terjadinya antrean panjang pada proses pendaftaran pasien, baik di fasilitas kesehatan maupun di kantor BPJS Kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan efektivitas inovasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN dan mengidentifikasi faktor penghambat efektivitas inovasi pelayanan dengan menggunakan teori efektivitas menurut Edy Sutrisno. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles & Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas inovasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN telah memberikan kemudahan akses layanan, terutama pada fitur pendaftaran pelayanan, antrean online, dan cek status kepesertaan. Namun, masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman peserta, gangguan aplikasi, serta keterbatasan literasi digital sebagian pengguna. Secara umum, aplikasi Mobile JKN dinilai cukup efektif, meskipun peningkatan kualitas informasi, sosialisasi, dan optimalisasi fitur masih diperlukan. Saran penelitian mencakup peningkatan edukasi pengguna, perbaikan stabilitas sistem, serta penguatan koordinasi internal dalam pengelolaan layanan digital.

Kata Kunci: Mobile JKN, inovasi pelayanan, efektivitas, pelayanan publik, BPJS Kesehatan.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan publik merupakan bagian penting dalam mewujudkan negara yang sejahtera, karena terkait langsung dengan pemenuhan hak dasar warga atas layanan yang mudah diakses, bermutu, dan merata. Di Indonesia, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan pemerintah menjadi instrumen utama untuk menjamin keadilan sosial, terutama bagi kelompok rentan yang bergantung pada pelayanan negara. Dalam satu dekade terakhir, pelayanan kesehatan menghadapi tantangan yang semakin kompleks, mulai dari pertumbuhan penduduk hingga meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat dan responsif. Kondisi ini mendorong pemerintah memperkuat digitalisasi layanan kesehatan, salah satunya melalui pengembangan *website* JKN yang mulai diperkenalkan tahun 2017, kemudian dilanjutkan dengan aplikasi *Mobile* JKN pada 2018 untuk memperluas akses layanan administrasi dan informasi kesehatan.

Pemanfaatan *platform digital* ini sejalan dengan teori efektivitas Edi Sutrisno dalam (Anis et al., 2021), yang menekankan bahwa efektivitas dapat dilihat dari kemampuan sebuah program mencapai tujuan melalui ketepatan sasaran, ketepatan waktu, kemampuan beradaptasi, dan kemudahan proses. *Website* JKN berperan memenuhi indikator tersebut dengan menyediakan akses layanan yang lebih cepat, transparan, dan mengurangi hambatan birokrasi.

Sebelum adopsi inovasi digital seperti aplikasi *Mobile* JKN, berbagai permasalahan kerap muncul dalam pelayanan kesehatan yang masih mengandalkan sistem manual, terutama pada aspek administrasi dan interaksi layanan. Permasalahan dalam layanan JKN di Kota Pekanbaru terlihat dari masih terjadinya antrean panjang pada

proses pendaftaran pasien, baik di fasilitas kesehatan maupun di kantor BPJS Kesehatan. Penelitian pada salah satu rumah sakit rujukan di Pekanbaru menemukan bahwa sistem administrasi peserta BPJS belum berjalan optimal, ditunjukkan oleh penumpukan antrean di loket pendaftaran, pengisian berkas yang berulang, serta ketidaksinkronan data antar sistem yang memperlambat pelayanan.

Komisi III mengungkapkan keprihatinannya terhadap kondisi lapangan. Banyak masyarakat yang akhirnya terpaksa kembali mengantre secara manual di puskesmas karena tidak mendapatkan pendampingan yang memadai saat menggunakan JKN *Mobile*. Ketika warga mengalami kendala, tenaga kesehatan sering tidak dapat memberikan bantuan optimal akibat keterbatasan pemahaman dan kapasitas SDM dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Komisi III menilai bahwa persoalan ini tidak semata-mata berasal dari sistem aplikasi, tetapi lebih pada kesiapan institusi pelayanan dasar dalam mengimplementasikan teknologi digital. Puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan seharusnya mampu memberikan pendampingan langsung dan memastikan masyarakat memahami alur penggunaan layanan digital.

Mobile JKN mulanya menjadi harapan bagi masyarakat untuk mempermudah dalam mendapatkan layanan Kesehatan. Namun, ada beberapa kendala yang dihadapi masyarakat Ketika menggunakan aplikasi *Mobile* JKN, dari yang mereka tidak tahu tentang cara penggunaannya, hingga masyarakat yang tidak memiliki pengetahuan tentang penggunaan teknologi. Selain itu, terdapat beberapa kendala teknis yang di timbulkan dari penggunaan *Mobile* JKN ini.

Pada *level* Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN belum

sepenuhnya optimal dan menunjukkan tantangan berbeda dibandingkan daerah lain. Meskipun BPJS Kesehatan secara nasional melaporkan peningkatan penggunaan layanan digital, kondisi di Pekanbaru justru masih memperlihatkan rendahnya tingkat adopsi aplikasi oleh peserta.

Walaupun pihak BPJS Kesehatan terus meningkatkan kualitas dalam pelayanannya, namun secara praktik dalam implementasinya masih ditemukan kekurangan, ini bisa dilihat dari fenomena bahwa kunjungan peserta ke kantor cabang tetap terjadi meskipun layanan *digital* telah tersedia. Hal ini menunjukkan adanya dinamika antara tingkat pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* dan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh layanan secara langsung.

Berikut disajikan data perbandingan total pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* dan total kunjungan peserta ke Kantor Cabang Pekanbaru dalam kurun waktu tahun 2023-2025:

Tahun	Total Pemanfaatan	Total Kunjungan
2023	452.728	44.527
2024	412.796	59.528
2025	1.849.702	58.052

Sumber Data: BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, 2026

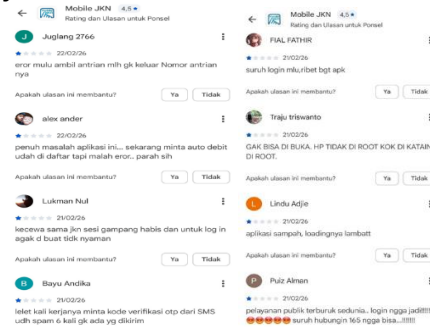
Berdasarkan tabel 1 diatas wilayah kerja Kantor Cabang Pekanbaru memang mencakup beberapa daerah, yaitu Kota Pekanbaru, Kabupaten Kampar, Kabupaten Siak, Kabupaten Pelalawan, dan Kabupaten Rokan Hulu. Namun, dalam konteks penelitian ini, fokus utama diarahkan secara khusus pada Kota Pekanbaru sebagai pusat aktivitas pelayanan dan sebagai daerah dengan jumlah pengguna layanan kesehatan yang paling dominan. Dari data tersebut, terlihat adanya jumlah lonjakan pengunjung pada data kunjungan langsung ke kantor cabang pada tahun 2024 dan 2025 dengan

jumlah tertinggi mencapai 59.528 pada tahun 2024. Lonjakan pengunjung ini terjadi di karenakan penyebaran layanan digital belum sepenuhnya menghilangkan kebutuhan pengguna akan layanan tatap muka. Pengguna biasanya memanfaatkan kedua saluran layanan tersebut secara bersamaan (model hibrida), dan faktor-faktor utamanya antara lain masih adanya layanan yang memerlukan verifikasi manual, kurangnya literasi digital, serta kebutuhan akan interaksi langsung dengan staf. Meskipun data menunjukkan bahwa semakin banyak orang yang menggunakan *Mobile JKN*, jumlah orang yang datang langsung ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan Pekanbaru masih tinggi dan bahkan meningkat dibandingkan tahun 2023.

Situasi ini menunjukkan adanya perbedaan antara tujuan program digitalisasi (mengurangi kebutuhan akan layanan tatap muka) dan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan. Perbedaan ini merupakan topik penelitian penting yang perlu diteliti lebih lanjut. Situasi ini menunjukkan bahwa hal-hal yang tidak terkait dengan teknologi, seperti seberapa baik pemahaman masyarakat terhadap alat *digital*, apa yang disukai pengguna, seberapa besar kepercayaan mereka terhadap layanan, seberapa siap organisasi, dan keterbatasan infrastruktur, mungkin menjadi penghambat bagi layanan *digital* untuk menggantikan kunjungan langsung.

Meskipun *Mobile JKN* telah dirancang sebagai solusi inovatif dalam memberikan kemudahan layanan kesehatan *digital* bagi peserta BPJS Kesehatan, namun dalam pelaksanaannya *Mobile JKN* masih menghadapi berbagai kendala yang membuatnya belum sepenuhnya efektif. Kendala yang ditemukan dalam Aplikasi *Mobile JKN* adalah keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, hal ini

dibuktikan dengan keluhan masyarakat pada aplikasi *Mobile JKN* yang berada di playstore. Berikut adalah isi dari keluhan masyarakat:



Berdasarkan gambar 2 yang merupakan ulasan pengguna *Mobile JKN* di *Google Play Store* (2026) menunjukkan bahwa efektivitas inovasi pelayanan kesehatan melalui *Mobile JKN* masih belum optimal, terutama dalam hal stabilitas sistem, integrasi dengan fasilitas kesehatan, dan pengalaman pengguna. Kendala seperti *error* sistem, lambatnya aplikasi masing sering dikeluhkan. Meskipun aplikasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi layana BPJS Kesehatan, hambatan teknis dan administratif justru mengurangi efektivitasnya.

BPJS Kesehatan adalah lembaga yang mengelola program jaminan kesehatan nasional di Indonesia untuk memberikan akses layanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh masyarakat. Melalui sistem gotong royong, peserta membayar iuran sesuai kelas yang dipilih, sementara kelompok kurang mampu dibantu oleh pemerintah melalui skema Penerima Bantuan Iuran (PBI). Peserta JKN memiliki lima jenis keanggotaan (BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, 2025). Berikut ini merupakan tabel jenis kepesertaan dan jumlah peserta JKN pada BPJS Kesehatan yang tersedia di Kantor Cabang Kota Pekanbaru

No	Jenis Kepesertaan	Jumlah Peserta
	Penerima Bantuan Iuran (PBI)	
1.	Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK)	173.387
2.	Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)/ Bukan Pekerja (BP)	330.378
	Sub Jumlah	503.765
	Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI)	
1.	Pekerja Penerima Upah (PPU)	408.833
2.	Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)/ Mandiri	243.372
3.	Bukan Pekerja (BP)	30.276
	Sub Jumlah	682.481
	Jumlah Penduduk JKN	1.186.246

Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, 2026

Berdasarkan pada Tabel 2 data tersebut menunjukkan bahwa jumlah peserta JKN di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru pada tahun 2025 mencapai 1.186.246 jiwa. struktur kepesertaan ini menunjukkan bahwa program JKN telah mencakup populasi yang sangat beragam, baik dari kelompok masyarakat kurang mampu, pekerja mandiri, hingga pekerja sektor formal. Dominannya kelompok Non-PBI menunjukkan karakteristik sosial ekonomi Kota Pekanbaru sebagai wilayah yang ditopang oleh aktivitas industri, perdagangan, dan jasa, sehingga keberadaan pekerja formal lebih menonjol. Di sisi lain, keberadaan lebih dari setengah juta peserta PBI menunjukkan bahwa pemerintah tetap berperan penting dalam memastikan akses layanan kesehatan bagi kelompok masyarakat yang membutuhkan bantuan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas inovasi pelayanan melalui aplikasi *Mobile JKN* di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat efektivitas tersebut.

Dengan menggunakan teori efektivitas dari Edy Sutrisno, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan digital, sekaligus menjadi referensi ilmiah bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam kajian digitalisasi pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut (Creswell, 2023) penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang mendalam, utuh, dan kompleks mengenai efektivitas inovasi pelayanan melalui aplikasi *Mobile JKN* di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, Studi kasus adalah strategi penelitian yang digunakan untuk memahami secara mendalam suatu sistem yang terbatas melalui berbagai sumber informasi, seperti wawancara, observasi, dan dokumen. Penelitian ini memiliki fokus khusus, yaitu implementasi *Mobile JKN* di suatu organisasi tertentu, sehingga memenuhi karakteristik sistem yang terbatas (Creswell, 2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah penulis melakukan penelitian dan turun langsung kelapangan untuk mengetahui bagaimana efektivitas inovasi pelayanan melalui aplikasi *Mobile JKN* di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, maka penulis dapat merumuskan hasil temuan saat melakukan penelitian tersebut. Penelitian ini menggunakan Teori Efektivitas menurut Edy Sutrisno

dalam Anis et al (2021), yang dimana memiliki 5 indikator sebagai berikut:

1. Pemahaman Program

Merupakan indikator teori dari Efektivitas Edy Sutrisno dalam Anis Et al (2021) yang membahas bagaimana pemahaman masyarakat Kota Pekanbaru terhadap penggunaan program *Mobile JKN*. Indikator ini mengukur sejauh mana sosialisasi dan edukasi yang di berikan oleh BPJS Kesehatan kepada masyarakat anggota BPJS Kesehatan. Untuk dapat membuktikan apakah program inovasi *Mobile JKN* ini efektif terhadap pelayanan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru. Peneliti telah melakukan wawancara dan melakukan observasi lapangan khususnya di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru. Pada indikator pertama ini, peneliti menemukan bahwa pemahaman program baik dari pihak BPJS Kesehatan itu sudah memahami makna tujuan, fungsi, serta manfaat di bentuknya inovasi *Mobile JKN* ini. Pihak BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai tujuan digitalisasi untuk efisiensi operasional dan kepuasan peserta. Namun, terdapat kesenjangan literasi digital pada peserta, khususnya kelompok lansia, yang menyebabkan mereka masih kesulitan memahami fitur aplikasi dan cenderung memilih layanan manual.

2. Tepat Sasaran

Aplikasi ini telah berhasil menjangkau segmen masyarakat yang memiliki literasi digital baik. Namun, efektivitas pada indikator ini belum maksimal karena masih adanya kelompok masyarakat (terutama lanjut usia dan penduduk di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur internet) yang belum terjangkau. Kesenjangan ini menyebabkan mereka tetap memilih layanan tatap muka, sehingga target

untuk beralih sepenuhnya ke kanal digital belum tercapai.

3. Ketepatan Waktu

Setelah peneliti menjelaskan indikator pertama dan kedua, indikator selanjutnya merupakan ketepatan waktu. Indikator ini mengukur seberapa cepat dan efisien suatu program atau layanan disediakan bagi kelompok sasarannya, serta apakah proses layanan tersebut dapat mengurangi waktu tunggu dan mempercepat pemenuhan kebutuhan peserta. Dalam studi ini, peneliti mengamati seberapa baik aplikasi *Mobile JKN* membantu peserta BPJS Kesehatan di Pekanbaru dalam mengakses layanan kesehatan dan mengurus tugas-tugas administratif dengan lebih cepat. Peserta yang paham teknologi dan menggunakan aplikasi tersebut secara rutin merasa bahwa *Mobile JKN* memberikan perbaikan yang signifikan dalam hal waktu layanan. Peserta tidak lagi perlu menghabiskan banyak waktu untuk mengurus tugas-tugas administratif seperti memeriksa data, mengganti penyedia layanan kesehatan, atau mendapatkan nomor antrian.

4. Perubahan Nyata

Tercapainya tujuan ini merupakan Sejauh mana inovasi program atau layanan dapat mencapai tujuan utama yang ditetapkan oleh organisasi. Dalam penelitian ini, indikator ini digunakan untuk mengevaluasi apakah aplikasi *Mobile JKN* telah berhasil mencapai tujuan pengembangan, yaitu meningkatkan akses layanan bagi peserta BPJS Kesehatan, meningkatkan efisiensi proses administrasi, mempersingkat waktu tunggu, serta meningkatkan kualitas layanan.

5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata mengacu pada perubahan perilaku, pengalaman

layanan, dan kualitas pelayanan setelah diterapkannya aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Mobile JKN* telah membawa sejumlah perubahan signifikan yang dirasakan oleh peserta maupun petugas, meskipun tingkat penerimaan dan kenyamanannya berbeda-beda di setiap kelompok pengguna.

Salah satu dampak paling terlihat adalah berkurangnya jumlah peserta yang melakukan kunjungan langsung ke kantor cabang. Narasumber menegaskan bahwa penurunan angka kunjungan ini terjadi karena peserta kini dapat menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi hanya melalui perangkat telepon genggam. Hal ini menunjukkan bahwa *Mobile JKN* telah berhasil mengalihkan sebagian besar layanan manual menuju layanan digital yang lebih praktis dan mudah dijangkau.

Penelitian mengidentifikasi beberapa faktor utama yang menjadi hambatan dalam mencapai efektivitas optimal:

Kesenjangan Literasi *Digital* dan Karakteristik Pengguna: Rendahnya pemahaman sebagian peserta, terutama lansia, terhadap fitur-fitur aplikasi menjadi hambatan utama. Resistensi terhadap perubahan kebiasaan layanan manual ke digital masih cukup kuat karena faktor kenyamanan psikologis dan kepercayaan pada layanan tatap muka.

Kendala Teknis dan Stabilitas Infrastruktur: Ketergantungan pada jaringan internet dan perangkat smartphone dengan spesifikasi yang memadai sering menjadi kendala. Selain itu, performa aplikasi yang menurun saat terjadi lonjakan trafik (terutama di awal bulan), serta kendala seperti kegagalan pengiriman kode OTP, seringkali menghambat proses layanan.

Eksklusi Digital:
Ketidaksinkronan data dan

ketidaksiapan perangkat di tingkat pengguna (tidak semua peserta memiliki perangkat yang mendukung) membatasi aksesibilitas layanan bagi kelompok rentan, yang pada akhirnya memperlebar kesenjangan digital.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru secara umum telah berjalan cukup efektif. Berdasarkan indikator efektivitas menurut Edy Sutrisno, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata, aplikasi Mobile JKN mampu memberikan kemudahan akses layanan administrasi kesehatan, mempercepat proses pelayanan, serta membantu mengurangi antrean pada layanan tatap muka. Selain itu, fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi telah dimanfaatkan oleh peserta untuk berbagai kebutuhan layanan kepesertaan secara lebih praktis dan efisien.

Meskipun demikian, efektivitas Mobile JKN belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Hambatan tersebut meliputi rendahnya tingkat literasi digital sebagian peserta, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fitur aplikasi, keterbatasan perangkat dan akses internet, serta adanya gangguan teknis pada sistem aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada peserta, penguatan kualitas sistem aplikasi, serta pengembangan layanan digital yang lebih inklusif agar manfaat Mobile JKN dapat dirasakan secara merata oleh seluruh peserta JKN dan tujuan transformasi digital pelayanan kesehatan dapat tercapai secara optimal.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau atas dukungan dan fasilitas yang diberikan dalam kelancaran penyelesaian penelitian ini. Saya ingin menyampaikan apresiasi yang tulus kepada Bapak Masrul Ikhsan, S.Sos., M.Si selaku pembimbing, atas bimbingan, pengetahuan, dukungan selama seluruh proses penelitian dan penulisan skripsi. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Seluruh pegawai di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru dan semua informan kunci yang telah bersedia diwawancarai serta telah banyak memberikan informasi terkait dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2021). Inovasi dan efektivitas pelayanan melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292–305. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).8163](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).8163)
- Annisa, N., Pradana, D. S., & Suharso, W. (2020). Evaluasi aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang ditinjau dari aspek usability. *Jurnal Repositor*. <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/repositor/article/view/30999>
- Anis, I., Usman, J., Arfah, S. R., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2021). EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN KOLABORASI DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA. *Journal Unismuh*, 2.
- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Governance Aand Politics*, 1(2), 127–133.
- Budiarti, T. (2024). Efektivitas aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan*

Kesehatan.

<https://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/JKPI/article/view/5243>

Creswell. (2023). Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches (I. SAGE Publications (ed.)).

Daft, R. L. (2010). Organization theory and design. USA: South-Western.

Diawati, P., & Melati. (2024). Inovasi produk aplikasi Mobile JKN versi 4.11.2 di BPJS Kesehatan Cabang Bandung. Competitive Journal. <https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/competitive/article/view/4101>

Duncan. (1981). Organization Behavior. In University of Alabama In Birmingham (Second Edi, Vol. 01, Issue 57). Houghton Mifflin Company Boston. <https://ci.nii.ac.jp/naid/40021701103/>

Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Firdaus, H. (2026). Efektivitas Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bengkulu. Jurnal Multi Disiplin Dehasen, 5(1), 653–660. <https://doi.org/https://doi.org/10.37676/mud.e.v5i1.10023>

Hardani, H., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif 80 & kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu. 80

Hayyana, N. (2025). Analisis penggunaan Mobile JKN dalam pelayanan rawat jalan di RSUD Kandangan. Info Kesehatan. <https://ojs.udb.ac.id/infokes/article/view/4283>

Ichsan, Mohammad, A. (2025). Pemanfaatan Aplikasi E-Governement dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah (Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten Sleman. Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi, 5, 1287–1299.

Ilham, Rohendi, O. (2025). Evaluation of the BPJS Patient Admission Administration Service System at Pekanbaru Medical Center Hospital. Research of Service Administration Health and Sains Healthys Vol., 6(1), 13–27. <https://doi.org/10.58258/rehat.v6i1.8989/>

Jayadie, A. (2025). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan. Jurnal Kesehatan dan

Inovasi Teknologi Informasi Kesehatan. <https://jurnal.polanka.ac.id/index.php/JKIKT/article/view/222>

Kadir, H. A. (2025). Efektivitas pelayanan melalui Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada BPJS Kesehatan di Kabupaten Jeneponto [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar].

Khasanah, L. (2024). Implementasi aplikasi Mobile JKN melalui fitur antrean online di puskesmas. Prosiding Pengabdian Masyarakat Poltekkes Tasikmalaya. <https://ejurnal2.poltekkestasikmalaya.ac.id/index.php/prosidingpengmas/article/view/693>

Khatimah, H. (2024). Efektivitas penerapan aplikasi Mobile JKN di puskesmas. Jurnal Pemerintahan dan Pelayanan Publik. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/408>

Kusumawardhani, O. B. (2022). Efektivitas Mobile JKN bagi masyarakat: Literature review. SIKENAS. <https://ojs.udb.ac.id/sikenas/article/view/1665>

Marsidi, Mulyadi, Adi, E. (2021). Inovasi dalam Pelayanan Publik : Studi Kasus Implementasi E-Government di Negara-Negara. Journal Social Sciences and Humanities, 2(2), 165–170. <https://doi.org/https://doi.org/10.37638/seng.kuni.2.2.165-170>

Nainggolan, F. A. (2025). Implementasi pelayanan kesehatan berbasis aplikasi Mobile JKN di puskesmas. Jurnal Kesehatan Medistra. <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKG/article/view/2679>

Ningtyas, R. (2023). Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor. Indonesian Journal of Public Administration Review Volume:, 1–11. 81

Prasahda, O. T. (2024). Efektivitas penerapan aplikasi E-ABK pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Dukuh Pakis. Innovant Journal. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/download/33778/12188>.

Richard, S. M. (2019). Organizational Behavior. Openstax. Rilentica, D. M. (2025). EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RSUD PETALA BUMI PROVINSI

RIAU. Journal of Publik Administration Review, 2(2), 677–705.

Ritonga. (2020). Pelayanan Prima (Dr.Zainal). PT Muara Karya.

Rumakat, L. Q. M. (2025). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(2), 4282–4289. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1193>

Steers, R. M. (1985). Efektivitas organisasi. Jakarta: Erlangga.

Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN bagi peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. EBISMA (Economics, Business, Management, and Accounting Journal). <https://journal.ebisma.net/index.php/ojs/article/view/37>