

## **Pendampingan Aplikasi Mobile JKN pada Pengunjung Klinik Kartini Eltari**

**Maria Magdalena Dwi Wahyuni<sup>1</sup>, Graciella Paula Injilita Wonlele<sup>2</sup>, Erlian  
Mariana Pandie<sup>3</sup>, Petronela Adelfin Adu<sup>4</sup>, Yohana Mau<sup>5</sup>, Dwi Andika Umbu  
Gauka Sabakodi<sup>6</sup>, Andika Putra Perdana Bahari MS<sup>7</sup>, Arpiles Makalaus  
Kamenjeni<sup>8</sup>**

*1,2,3,4,5,6,7,8 Universitas Nusa Cendana, Indonesia*

### **Corresponding Author**

**Nama Penulis:** Maria Magdalena Dwi Wahyuni

**E-mail:** [graciellawonlele@gmail.com](mailto:graciellawonlele@gmail.com)

### **Abstrak**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya pemanfaatan fitur-fitur aplikasi Mobile JKN oleh masyarakat, yang umumnya hanya menggunakan layanan antrian daring tanpa memahami fungsi lain seperti pengecekan kepesertaan, perubahan fasilitas kesehatan, dan konsultasi medis online. Tujuan utama kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pengunjung Klinik Kartini Eltari dalam memanfaatkan seluruh fitur aplikasi Mobile JKN secara optimal. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif dengan melibatkan 30 responden yang mengikuti kegiatan pada bulan Oktober 2025. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisioner pre-test dan posttest untuk mengukur tingkat pemahaman peserta sebelum dan sesudah pendampingan. Hasil analisis menunjukkan adanya peningkatan rata-rata nilai dari 50% menjadi 94%, yang berarti terjadi peningkatan pengetahuan sebesar 44% setelah intervensi, hal ini mengindikasikan bahwa edukasi dan praktik langsung berpengaruh positif terhadap peningkatan literasi digital kesehatan. Melalui kegiatan ini, peserta tidak hanya memahami secara konseptual fungsi aplikasi Mobile JKN, tetapi juga mampu mengoperasikannya secara mandiri dalam mengakses berbagai layanan kesehatan berbasis digital. Kegiatan pendampingan ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan dan mendukung transformasi digital di sektor kesehatan.

**Kata kunci** - Mobile JKN, pendampingan, literasi digital, layanan kesehatan, edukasi masyarakat

### **Abstract**

This community service activity was motivated by the low utilization of the features available in the Mobile JKN application by the public, who generally only use the online queuing service without understanding other functions such as membership verification, healthcare facility changes, and online medical consultations. The main objective of this activity is to improve the knowledge and skills of visitors at Kartini Eltari Clinic in optimally utilizing all features of the Mobile JKN application. The implementation method employed an

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC educational and participatory approach involving 30 respondents who participated in the activity in October 2025. Data collection was conducted using pre-test and post-test questionnaires to measure participants' level of understanding before and after the mentoring session. The analysis showed an increase in the average score from 50% to 94%, indicating a 44% improvement in knowledge after the intervention. This finding suggests that education and hands-on practice have a positive impact on enhancing digital health literacy. Through this activity, participants not only conceptually understood the functions of the Mobile JKN application but also became capable of independently operating it to access various digital-based health services. This mentoring activity is expected to contribute to improving the effectiveness of healthcare services and supporting digital transformation in the health sector.

**Keywords** - Mobile JKN, assistance, digital literacy, health services, community education

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi saat ini berkembang pesat. Kemajuan ini tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Perkembangan ini diiringi oleh perubahan masyarakat yang menuntut untuk lebih responsif terhadap kemajuan tersebut. Oleh karena itu, setiap aspek industri harus mampu beradaptasi dengan perubahan ini. Cara yang tepat untuk beradaptasi adalah melalui inovasi dengan teknologi yang lebih maju (Sari et al., 2024).

Kemajuan internet membuat penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi hal yang sangat penting bagi berbagai bisnis dan organisasi di semua bidang. Penerapan teknologi ini berperan besar dalam meningkatkan kemudahan pelayanan dan bisnis, termasuk dalam sektor kesehatan. Setiap organisasi atau perusahaan dituntut untuk dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang terus berubah. Dengan cara yang sama, penerapan teknologi komunikasi dan informasi sangat penting untuk jaminan kesehatan. Sistem pelayanan konvensional beralih ke pelayanan berbasis digital seiring kemajuan teknologi. Pemanfaatan TIK di bidang kesehatan tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memperluas jangkauan layanan kesehatan ke daerah terpencil (Kristianto, 2013). Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat melalui jaminan sosial. Program jaminan sosial pemerintah meliputi Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Nasional), Jamkesda (Jaminan Kesehatan Daerah), dan Askes (asuransi Kesehatan), serta program pemerintah baru, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Narmansyah et al., 2022). Dalam Upaya mewujudkan pelayanan yang cepat dan efisien, BPJS Kesehatan Meluncurkan aplikasi "Mobile JKN". Aplikasi ini sebagai bentuk inovasi pemerintah yang dikelola oleh BPJS Kesehatan dalam menyediakan layanan publik kepada peserta (Sari et al., 2024).

Aplikasi *Mobile JKN* merupakan transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang awalnya dikelola secara administratif di kantor cabang atau fasilitas pelayanan kesehatan. Aplikasi ini kemudian bertransformasi menjadi layanan berbasis aplikasi yang dapat digunakan peserta kapan pun dan di mana pun tanpa batasan waktu (*self-service*) (Ryan Aldi Prasetyo, 2022). Pada 15 September 2017, BPJS Kesehatan secara resmi meluncurkan aplikasi *Mobile JKN* sebagai bagian dari upaya digitalisasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional. Peluncuran ini bertujuan untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan, seperti pengecekan status kepesertaan, perubahan data fasilitas kesehatan, pendaftaran peserta baru, serta antrean daring di fasilitas kesehatan (BPJS Kesehatan, 2017). Aplikasi ini merupakan inovasi yang memudahkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan tanpa terhambat oleh faktor geografis maupun sosial ekonomi. Melalui *Mobile JKN*, peserta dapat melakukan berbagai aktivitas seperti pendaftaran, pembaruan data kepesertaan, pengecekan tagihan, hingga telekonsultasi secara daring, sehingga mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan (BPJS Kesehatan, 2023). Dengan aplikasi ini, sistem pembiayaan dan pelayanan kesehatan di Indonesia menjadi lebih transparan, cepat, dan berorientasi pada pemerataan akses bagi seluruh lapisan masyarakat, sehingga mendukung tercapainya Universal Health Coverage (UHC) (Khaerunnisa, 2024). Implementasi sistem digital yang efisien dan transparan menjadi landasan penting bagi optimalisasi peran Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama merupakan salah satu sektor publik yang memiliki Peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas dan efisiensi pelayanan Kesehatan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem kesehatan di suatu negara. Efisiensi pelayanan kesehatan dapat dipahami sebagai kemampuan suatu fasilitas atau sistem Kesehatan dalam menggunakan sumber daya baik itu berupa tenaga, waktu, biaya, dan teknologi dengan optimal untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat (Aini, 2019).

Berdasarkan Permenkes No.9 Tahun 2014, klinik didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan, yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialis. Klinik memiliki fungsi untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Dalam upaya

---

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

mewujudkan fungsi tersebut secara optimal, klinik dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi kesehatan, salah satunya melalui pemanfaatan layanan digital seperti aplikasi *Mobile JKN* yang mendukung efisiensi dan kemudahan akses pelayanan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh di Klinik Kartini Eltari, sebagian besar pengunjung hanya memanfaatkan fitur antrean daring pada aplikasi *Mobile JKN*, sementara fitur lain seperti pengecekan kepesertaan, perubahan fasilitas pelayanan kesehatan, riwayat pelayanan, dan konsultasi dokter online belum dimanfaatkan secara optimal. Hal tersebut mencerminkan masih rendahnya literasi digital kesehatan masyarakat, yang menjadi tantangan utama dalam penerapan layanan kesehatan berbasis digital di Indonesia. Literasi digital kesehatan tidak hanya mencakup kemampuan mengoperasikan perangkat teknologi, tetapi juga keterampilan mencari, memahami, menilai, dan memanfaatkan informasi kesehatan secara daring. Hal ini sejalan dengan temuan (Algifari et al., 2024) yang menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar masyarakat Indonesia mampu menemukan informasi kesehatan di internet, kemampuan mereka dalam menilai kualitas dan keakuratan informasi tersebut masih tergolong rendah.

Kondisi tersebut menjadi dasar perlunya dilakukan kegiatan pendampingan kepada pengunjung klinik, agar masyarakat tidak hanya mengetahui tetapi juga mampu memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia dalam aplikasi *Mobile JKN*. Pendampingan digital menjadi strategi efektif untuk meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat dan mempercepat adopsi teknologi baru (Ramadhanu et al., 2024). Melalui pendampingan ini, diharapkan tingkat literasi digital masyarakat dalam bidang kesehatan dapat meningkat, serta pelayanan kesehatan berbasis digital dapat berjalan lebih efektif dan merata.

## METODE

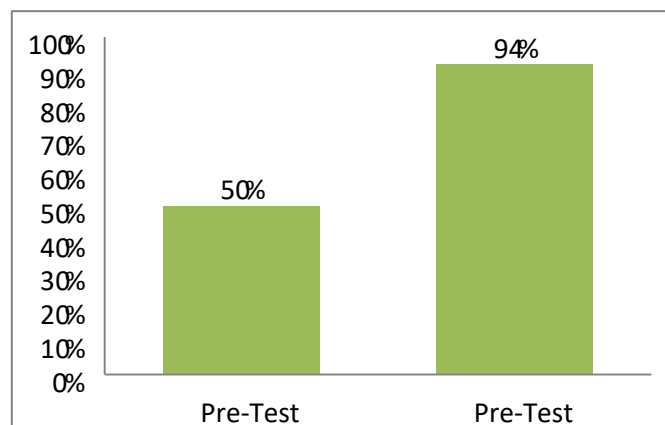
Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan pada bulan Oktober 2025 bertempat di Klinik Kartini Eltari. Metode yang digunakan adalah pendekatan edukatif dan partisipatif dengan melibatkan 30 responden, yang merupakan pengunjung aktif klinik. Pelaksanaan kegiatan diawali dengan pemberian kuisioner pre-test untuk mengukur tingkat pengetahuan awal peserta mengenai pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*.

Selanjutnya dilakukan proses edukasi dan pendampingan langsung yang berfokus pada peningkatan kemampuan peserta dalam mengunduh, melakukan registrasi, serta mengakses berbagai fitur layanan digital pada aplikasi *Mobile JKN*, seperti antrean daring, pemeriksaan kepesertaan, perubahan fasilitas pelayanan kesehatan, dan konsultasi medis secara daring.

Setelah kegiatan pendampingan dilaksanakan, responden diberikan kuisioner post-test dengan instrumen yang sama guna mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan setelah intervensi edukatif. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif komparatif untuk mengetahui perbedaan tingkat pemahaman antara hasil pre-test dan post-test

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pendampingan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Klinik Kartini Eltari bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan peserta dalam mengakses layanan kesehatan digital. Peningkatan literasi digital terbukti berkontribusi terhadap keberhasilan adopsi sistem kesehatan elektronik di tingkat masyarakat (Suhermawan & Oktariyanda, 2025). Responden dalam kegiatan ini didominasi oleh usia 36–45 tahun dengan jenis pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), diikuti oleh ibu rumah tangga, pelajar dan pensiunan. Meskipun sebagian besar responden tergolong usia produktif dan telah mengenal teknologi, pemanfaatan fitur-fitur aplikasi *Mobile JKN* secara keseluruhan masih belum optimal. Oleh karena itu, kegiatan pendampingan ini penting untuk meningkatkan literasi digital dan keterampilan praktis masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan berbasis aplikasi.



**Gambar 1.**  
Perbandingan Hasil Pre-Test dan Post-Test

Berdasarkan gambar 1, rata-rata nilai pengetahuan peserta meningkat dari 50% pada pre-test menjadi 94% pada post-test setelah dilakukan kegiatan edukasi dan pendampingan. Perbedaan skor tersebut menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan sebesar 44%. Akan tetapi, masih terdapat 6% peserta yang belum mencapai hasil maksimal. Sebagian kecil peserta yang belum mencapai hasil maksimal disebabkan oleh perbedaan kemampuan literasi digital serta tingkat kepercayaan terhadap penggunaan teknologi baru. Kurangnya literasi digital pada pengguna *Mobile JKN* terlihat dari masih rendahnya pemahaman terhadap fungsi utama aplikasi, seperti pendaftaran peserta baru, perubahan data, cek tagihan, dan antrean online. Beberapa pengguna juga kurang mampu membaca dan memahami informasi digital, seperti panduan, notifikasi, serta istilah seperti login, OTP, dan update. Selain itu, sebagian responden belum sepenuhnya percaya pada aplikasi *Mobile JKN* karena adanya ketidaksesuaian informasi, seperti perbedaan jadwal antrean antara yang tercantum di aplikasi dan yang berlaku di klinik. Kondisi ini menimbulkan keraguan terhadap keakuratan sistem sehingga beberapa pengguna tetap memilih pendaftaran secara langsung. Hal ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), menjelaskan bahwa penerimaan terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan kemanfaatan teknologi. Selain itu, sebagaimana dijelaskan oleh (Andhi & Aditya., 2024) serta (Saputra & Istiqomah., 2024), keberhasilan adopsi aplikasi kesehatan juga ditentukan oleh tingkat kepercayaan dan pengalaman positif pengguna terhadap layanan digital.

Kegiatan pendampingan ini berkontribusi terhadap peningkatan literasi kesehatan (health literacy) masyarakat. Menurut (Yadi Jayadilaga et al., 2024) edukasi kesehatan berperan penting tidak hanya dalam meningkatkan pengetahuan, tetapi juga membentuk sikap dan kebiasaan sehat yang berkelanjutan di masyarakat. Dengan memahami cara kerja aplikasi *Mobile JKN*, masyarakat menjadi lebih mengetahui dan memanfaatkan fitur-fitur yang ada untuk mempermudah peserta dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, menghemat waktu saat berobat, serta membantu mereka mengakses informasi kesehatan secara mandiri dan cepat (Putra & Kurniawan, 2024).

Aplikasi *Mobile JKN* berperan penting dalam mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean di fasilitas kesehatan, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Yuliasuti, 2023). Dari sisi efektivitas layanan, penggunaan *Mobile JKN* telah membantu meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi beban administratif baik bagi peserta maupun tenaga kesehatan. Menurut (Lumi et al.,

2023) penerapan aplikasi *Mobile JKN* mampu mempercepat proses registrasi, dengan memanfaatkan fitur antrean online dan kartu digital, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan. Hal serupa diamati di Klinik Kartini Eltari, peserta yang telah memahami penggunaan aplikasi dapat langsung mengambil antrean secara daring tanpa harus menunggu lama di lokasi pelayanan.

Aplikasi *Mobile JKN* mencerminkan wujud nyata dari transformasi digital dalam sistem kesehatan nasional (BPJS Kesehatan, 2024). BPJS Kesehatan berhasil mentransformasi layanan yang sebelumnya bersifat manual menjadi sistem digital yang efisien, cepat, dan transparan. Dalam implementasinya aplikasi *Mobile JKN* menghadapi beberapa kendala teknis yang perlu diperhatikan. Berdasarkan hasil observasi di Klinik Kartini Eltari, beberapa peserta mengalami kesulitan saat melakukan verifikasi wajah dan login karena gangguan jaringan. Tantangan ini juga ditemukan oleh (Yuliastuti, 2023), yang mengidentifikasi masalah sinkronisasi data dan ketergantungan pada koneksi internet sebagai hambatan utama dalam pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*.

Keberhasilan adopsi aplikasi kesehatan tidak hanya bergantung pada faktor teknis, tetapi juga pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan (Andhi & Aditya, 2024). Kualitas layanan dan konsistensi komunikasi penyedia layanan menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan serta menjaga keberlanjutan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* (Saputra & Istiqomah, 2024). Hal tersebut menegaskan bahwa pengalaman pengguna yang positif terhadap kualitas layanan dan kemudahan akses layanan digital berperan dalam mempertahankan partisipasi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, kegiatan pendampingan di Klinik Kartini Eltari memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan melalui pendekatan edukatif yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.



Gambar 2.

Proses Pendampingan Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN*

## KESIMPULAN

Kegiatan pendampingan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di Klinik Kartini Eltari menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta terhadap layanan kesehatan berbasis digital. Berdasarkan hasil evaluasi, terjadi peningkatan pemahaman sebesar 44% antara hasil pre-test dan post-test, yang menunjukkan bahwa pendekatan edukatif dan partisipatif efektif dalam memperkuat literasi digital kesehatan masyarakat. Peserta tidak hanya memahami fungsi aplikasi secara teoritis, tetapi juga mampu mengoperasikannya secara mandiri untuk berbagai kebutuhan, seperti pendaftaran antrean daring, perubahan fasilitas kesehatan, dan konsultasi medis virtual.

Temuan ini menegaskan bahwa kegiatan pendampingan berperan penting dalam meningkatkan penerimaan teknologi serta memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan digital yang efisien dan mudah dijangkau. Untuk keberlanjutan program, disarankan agar kegiatan pendampingan dilakukan secara berkala dengan cakupan yang lebih luas, melibatkan berbagai kelompok usia serta pemanfaatan seluruh fitur *Mobile JKN* secara optimal. Selain itu, perlu dikembangkan mekanisme pemantauan dan evaluasi lanjutan untuk memastikan bahwa peningkatan pengetahuan tersebut dapat berkelanjutan menjadi perilaku penggunaan aktif dalam keseharian layanan kesehatan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada BPJS Kesehatan yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta izin dalam pelaksanaan kegiatan pendampingan dan pemberdayaan terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Klinik Kartini Eltari, khususnya kepada pimpinan dan seluruh tenaga kesehatan yang telah memberikan kesempatan, bantuan, serta kerja sama selama proses kegiatan berlangsung. Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada seluruh pengunjung Klinik Kartini Eltari yang telah bersedia menjadi peserta dalam kegiatan pendampingan dan memberikan tanggapan yang berharga terhadap penerapan aplikasi *Mobile JKN*. Semoga hasil dari pendampingan ini dapat memberikan manfaat dalam peningkatan pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. (2019). Pengelolaan Rekam Medis Elektronik Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Edumaspol: Jurnal Pendidikan*, 3, 127–139. <http://jepa.ub.ac.id>
- Algifari, M. H., Yuliani, R. P., Aditama, H., & Kristina, S. A. (2024). Digital Health Literacy and Its Associated Factors in General Population in Indonesia. *Indonesian Journal of Pharmacy*, 35(2), 355–362.
- Andhi, F., & Aditya, L. (2024). Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 384–394. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i2.976>
- BPJS Kesehatan. (2017). Peluncuran aplikasi *Mobile JKN*. Jakarta: BPJS Kesehatan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/user-manual-mobile-jkn/administrasi%20JKN.html>
- BPJS Kesehatan. (2023). Statistik pengguna aplikasi *Mobile JKN* tahun 2023. Jakarta: BPJS Kesehatan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>
- BPJS Kesehatan. (2024). Laporan tahunan BPJS Kesehatan 2024: Inovasi digitalisasi layanan JKN-KIS. BPJS Kesehatan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik.
- Khaerunnisa, Z. (2024). Peran *Mobile JKN* sebagai bentuk digitalisasi kesehatan dalam mencapai tujuan transformasi pembiayaan kesehatan yang efektif dan efisien. *Researchgate.Net*, April.
- Kristianto, Y. (2013). E-Health di Indonesia. *Jurnal Teknologi Informasi*, 9(1), 22–30.
- Lumi, W. M. ., Musak, R. A., Tumiwa, F. F., Waworuntu, M. Y., & Suray, W. S. (2023). Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 4(3), 1620–1626.
- Narmansyah, S., Indar, Rahmadani, S., Arifin, M. A., & M Thaha, R. (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>
- Putra, A. G., & Kurniawan, D. (2024). Analisis penggunaan aplikasi *Mobile JKN* terhadap efektivitas antrean pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Indonesia*, 12(1), 45–53. <https://doi.org/10.55927/jmpki.v12i1.2375>
- Ramadhanu, M., et al. (2024). Implementasi Layanan E-Health di Puskesmas Surabaya. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 3(2), 120–127.
- Ryan Aldi Prasetyo, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile Jkn* Dalam Mengurangi Antrian. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(8.5.2017), 2003–2005. <https://doi.org/https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>

- Saputra, H., & Istiqomah, R. (2024). Analysis of JKN Mobile Application Service Quality (Case Study Participants of BPJS Health Surakarta Branch Office). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(1), 66–76.
- Sari, E. N., Muslikhah, R. S., & Maisaroh. (2024). Pemanfaatan *Mobile JKN* Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2), 641–656. <https://doi.org/10.20885/jabis.vol21.iss2.art6>
- Suhermawan, D. E., & Oktariyanda, T. A. (2025). Efektivitas E-Health Dalam Peningkatan Layanan Publik di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12), 44-60.
- Ulfiana Fitri. (2024). Edukasi Perilaku Hidup Bersih dan Sehat: Membentuk Kebiasaan Sehat Sejak Usia Dini. *Ininnawa: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 86–90. <https://doi.org/10.26858/ininnawa.v2i1.2309>
- Yadi Jayadilaga, Meliana Handayani, Nurul Fajriah Istiqamah, Dian Anggraeni Rachman, & A. Yuliasuti, H. (2023). 726-Article Text-1508-5-10-20230518. Analisis Efektifitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia, 4(01), 28–40. <https://doi.org/10.54147/jpkm.v4i01>