



Volume 2 Nomor 1 (2023) Juni

**GENITRI: JURNAL PENGABDIAN  
MASYARAKAT BIDANG KESEHATAN**  
E-ISSN: 2964-7010

---

**Sosialisasi Pemanfaatan Layanan *Mobile* JKN BPJS Kesehatan  
Dalam Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan  
Kepesertaan BPJS di RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta**

*Socialization of the Utilization of JKN BPJS Health Mobile  
Services in Health Services as an Effort to Increase BPJS  
Membership at RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta*

---

**Sri Nurul Kur'aini<sup>1</sup> Anggi Napida Anggraini<sup>2</sup> Intan Nurcahyaningih<sup>3</sup> Pri Handini Setyoningsih<sup>4</sup>  
Febriana Widvastuti<sup>5</sup>**

*<sup>1,2,3,4,5</sup>Department of Hospital Administration, Faculty of Health  
Sciences, Kusuma Husada Surakarta University, Indonesia  
Jl. Jaya Wijaya No. 11, Kadipiro, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta,  
Jawa Tengah, Indonesia*

Corresponding author: Sri Nurul Kur'aini  
Email: [srinurulkuraini@gmail.com](mailto:srinurulkuraini@gmail.com)

---

**ABSTRAK**

Pengembangan aplikasi *mobile* JKN merupakan wujud nyata dari komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan kemudahan akses informasi dan pelayanan optimal bagi peserta. Pelayanan administrasi pada aplikasi *mobile* JKN meliputi pendaftaran peserta, perubahan data peserta, informasi tagihan, riwayat pelayanan peserta, skrining riwayat kesehatan, pengaduan keluhan, dan berbagai informasi lainnya tentang kartu JKN-KIS. Tujuannya yaitu memberikan informasi dan pemahaman bagi masyarakat tentang pemanfaatan layanan *mobile* JKN BPJS Kesehatan. Metode kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk penyuluhan dan dilanjutkan dengan tanya jawab tentang materi pemanfaatan layanan *mobile* JKN BPJS Kesehatan. Kegiatan ini diharapkan mampu menambah pemahaman masyarakat mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional dan mengajak masyarakat menggunakan layanan *Mobile* JKN di masa pandemik Covid-19 agar memudahkan masyarakat tanpa harus berkerumun di Kantor Cabang BPJS Kesehatan. Adapun hasil yang ditemukan yaitu masyarakat memahami tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional melalui Aplikasi *mobile* JKN dan mereka berkeinginan memanfaatkan layanan *Mobile* JKN yang memudahkan tanpa harus berkerumun di Kantor Cabang BPJS Kesehatan. Kesimpulannya yaitu masyarakat paham mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional melalui Aplikasi *Mobile* JKN.

**Kata Kunci:** layanan *mobile* JKN; kepesertaan BPJS

**ABSTRACT**

*The development of the mobile JKN application is a concrete manifestation of BPJS Health's commitment to providing easy access to information and optimal services for participants. Administrative services in the mobile JKN application include participant registration, participant data changes, billing information, participant service history, health history screening, complaint complaints, and various other information about the JKN-KIS card. The aim is to provide information and understanding for the public about the utilization of the mobile JKN BPJS Kesehatan service. This method of activity is carried out in the form of counseling and followed by questions and answers about*

the material for using the mobile JKN BPJS Kesehatan service. This activity is expected to be able to increase public understanding of the National Health Insurance Program and invite the public to use the mobile JKN service during the Covid-19 pandemic so that it will make it easier for the community without having to crowd at the BPJS Health Branch Office. The results found are that the public understands the National Health Insurance Program through the JKN mobile Application and they wish to take advantage of the mobile JKN service which makes it easy without having to crowd at the BPJS Health Branch Office. The conclusion is that the public understands the National Health Insurance Program through the JKN mobile Application.

**Keyword** : JKN mobile services; BPJS membership

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi ini sudah merambah ke berbagai sektor termasuk sektor kesehatan. Hal ini berpotensi untuk mengubah wajah layanan kesehatan di seluruh dunia. Peran teknologi dalam dunia kesehatan termasuk hal yang sangat penting terutama dalam meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan kesehatan (Mustika, 2015). Penerapan aplikasi digital kini semakin marak dan tak terhitung jumlah aplikasi bukan hanya berkembang dunia instansi saja namun kini sudah menjadi kebutuhan dalam menyediakan pelayanan maupun info dalam berbisnis apa pun untuk seluruh masyarakat (Wulandari et al., 2019). Hadirnya teknologi informasi akan memudahkan pelayanan sektor kesehatan termasuk pelayanan BPJS (Suhadi, et al., 2022).

Mengingat semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan teknologi *mobile*, BPJS Kesehatan sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Indonesia pun tak ketinggalan ide. Pada Launching aplikasi *Mobile* JKN di Jakarta, Direktur Utama BPJS Kesehatan mengatakan dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) maka BPJS Kesehatan membuat aplikasi *mobile* JKN (BPJS, 2017). Aplikasi yang diluncurkan ini merupakan ide yang sangat banyak membantu masyarakat dalam pelayanan secara tidak konvensional dan memberikan jaminan kesehatan secara adil dan merata bagi warga negara Indonesia (Fatur Rahman et al., 2020).

World Health Assembly (WHA) ke-58 tahun 2005 di Jenewa mendorong setiap negara anggota WHO yang termasuk juga didalamnya Indonesia untuk mengembangkan *Universal Health Coverage (UHC)*, merupakan program yang memastikan seluruh masyarakat tanpa terkecuali untuk memiliki

akses ke pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2018). Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia melalui UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) dan UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS) (Tabrani, 2014). Program ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kemudahan publik terutama di aspek Kesehatan warga Negara Indonesia (Basuki et al., 2016).

Pelayanan yang dikatakan tepat dan cepat ataupun efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang mudah, cepat, dan tepat serta masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebagaimana yang tertera di dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengatakan bahwa adanya jaminan sosial yang diwajibkan bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan suatu badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan program jaminan kesehatan. Penyelenggaraan jaminan kesehatan merupakan perwujudan dari perlindungan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia oleh pemerintah agar terjamin dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat (Luthfia & Husna, 2018).

Peningkatan kualitas layanan oleh BPJS Kesehatan berbasis teknologi informasi yaitu melakukan inovasi terbaru dengan memanfaatkan teknologi yaitu *mobile* JKN. *Mobile* JKN ini merupakan suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, yang di ubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta kapanpun dan dimana pun. Aplikasi *mobile* JKN merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui *smartphone*. Aplikasi ini menjadi terobosan baru BPJS Kesehatan yang dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pendaftaran, dan merubah data kepesertaan,

mudah untuk mendapatkan informasi data peserta keluarga, mudah dalam melihat biaya pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan terkait layanan BPJS Kesehatan. Begitupun dapat memudahkan pada saat lupa membawa kartu cukup klik saja aplikasi ini maka kartu JKN bisa langsung diperlihatkan kepada petugas dan pada aplikasi ini terdaftar berdasarkan per kartu keluarga bukan individu (Septiyani, 2019).

Melalui terobosan sistem oleh BPJS Kesehatan, penggunaan aplikasi ini belumlah sepenuhnya masyarakat/peserta mengerti, tidak memahami cara penggunaannya dan masih beranggapan bahwasannya sistem konvensional yang paling mudah dan praktis, namun sebenarnya sistem menggunakan aplikasi ini sangatlah mudah dan praktis (Yudiana et al., 2021). Hal ini diperkuat dengan pendapat (Suhadi, Jumakil, & Irma, 2022) yang menyatakan bahwa aplikasi mobile JKN memudahkan akses pelayanan kesehatan.

Aplikasi *mobile* JKN ini merupakan bentuk transformasi digital model bisnis yang dibuat oleh BPJS Kesehatan. Semula berupa kegiatan administratif di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan kemudian berubah menjadi *mobile application* sehingga peserta JKN dapat melakukan kegiatan administratif di mana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (*self service*). Pada tahun 2017 tercatat pengguna aplikasi *mobile* JKN di Indonesia versi *android* sebanyak >1.000.000 user dan Aplikasi *mobile* JKN versi *iOS* sebanyak >2.000 user (BPJS, 2017).

Sebagai salah satu upaya dalam peningkatan layanan kesehatan di Indonesia, *mobile* JKN diharapkan menjadi aplikasi prioritas oleh masyarakat. Melalui *mobile* JKN, masyarakat dapat menemukan semua informasi terkait data peserta JKN termasuk riwayat medis, informasi penagihan dan ketersediaan fasilitas perawatan kesehatan (Handayani, et al., 2018). Fasilitas yang ditawarkan *mobile* JKN ini dapat memudahkan kegiatan administratif masyarakat dalam mengurus masalah JKN mengingat masyarakat di Surakarta belum banyak yang menggunakan aplikasi tersebut.

Adapun wilayah terbanyak yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN yakni Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek) sebanyak 1.027.233 pengguna (per 2 Januari 2019) (Putri, 2019).

Aplikasi *Mobile* JKN ini sudah diimplementasikan selama empat belas bulan, namun permasalahan yang terjadi di lapangan adalah saluran yang paling banyak digunakan untuk mencari informasi atau pengaduan yaitu datang langsung ke Kantor Cabang/Kantor Layanan BPJS Kesehatan sebesar 76% sementara peserta yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN hanya sebesar 7%. Peserta BPJS masih enggan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN yaitu hanya 0,5% dari populasi yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN tersebut. Hal ini diduga karena tidak bisa menggunakan aplikasi atau kurangnya kualitas layanan aplikasi tersebut, peserta berasal dari daerah sulit, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perkembangan teknologi yang dapat digunakan dengan satu genggam. Faktor-faktor yang menyebabkan penggunaan layanan aplikasi *mobile* JKN di kantor cabang disebabkan karena peserta enggan untuk menggunakan aplikasi tersebut karena merasa tidak paham apabila menggunakannya, peserta yang berasal dari daerah yang sulit sinyal sehingga tidak bisa mengakses Aplikasi *Mobile* JKN dan peserta mengaku jika aplikasi *mobile* JKN hanya untuk mengecek menu kepesertaan dan tagihan iuran sehingga untuk mendapatkan layanan yang lainnya peserta lebih memilih datang langsung ke kantor cabang (Prasetyo & Safuan, 2022).

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh penulis ditemukan bahwa di Kecamatan Colomadu belum pernah dilakukan sosialisasi tentang pemanfaatan layanan *mobile* JKN baik itu oleh Kader maupun dari pihak BPJS Kesehatan langsung. Maka dari itu, penyuluhan ini sangat penting dilakukan untuk mengedukasi masyarakat tentang pemanfaatan pelayanan *mobile* JKN BPJS Kesehatan dalam rangka memberikan pemahaman dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile* JKN.

## METODE

Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan Juli 2020 di RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan yaitu ceramah untuk mengadakan penyuluhan dan dilanjutkan dengan tanya jawab mengenai materi pemanfaatan layanan *mobile* JKN BPJS Kesehatan. Kegiatan penyuluhan juga

dilengkapi dengan media *leaflet* yang berisi informasi JKN, pulpen dan kuesioner sebagai media pengumpulan data serta *souvenir* sebagai kenang-kenangan akan kegiatan. Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan yaitu meliputi:

1. Pertemuan pihak RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta bersama perwakilan program studi.
2. Persiapan alat dan materi meliputi *leaflet* dan kuesioner.
3. Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat:
  - a. Perkenalan dan sambutan
  - b. Menjelaskan tujuan penyuluhan
  - c. Melakukan kontrak waktu
  - d. Pemberian *leaflet*
  - e. Memaparkan materi layanan *mobile* JKN
  - f. Tanya jawab
  - g. Memberikan kuesioner
  - h. Memberikan *souvenir*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyuluhan, terdapat peningkatan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui aplikasi *mobile* JKN dan kegiatan ini mampu menarik minat partisipasi masyarakat untuk menggunakan layanan *mobile* JKN di masa pandemi *Covid-19*. Peningkatan pengetahuan dan pemahaman masyarakat antara sebelum dan sesudah diberikan penyuluhan mengenai pemanfaatan layanan *mobile* JKN dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

**Tabel 1**  
**Pengetahuan Masyarakat Sebelum dan Sesudah Penyuluhan**

Pengetahuan	Sebelum		Sesudah	
	f	%	f	%
Kurang	22	85.0	2	10.0
Baik	3	15.0	23	90.0
<b>Jumlah</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>
<i>Mean</i>	38.5		83.25	
<i>Std. Deviation</i>	15.8		11.7	
<i>P-Value</i>	0.000			

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan hasil pada Tabel 1, menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan antara sebelum dan sesudah

penyuluhan. Sebelum pelaksanaan kegiatan, masyarakat hampir seluruhnya memiliki pengetahuan yang kurang yakni sebanyak 22 orang (85.0%) dan sesudah dilakukan penyuluhan terjadi peningkatan pengetahuan masyarakat mengenai pemanfaatan layanan *mobile* JKN yakni kategori baik sebanyak 23 orang (90.0%).

Berdasarkan hasil dari pemaparan materi penyuluhan melalui *leaflet* yang kami paparkan menunjukkan tingkat keberhasilan sebanyak 90% terjadi peningkatan pengetahuan masyarakat tentang penggunaan aplikasi *Mobile* JKN. Sebelum dilakukan penyuluhan diperoleh data dari hasil *pre test* menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum mengetahui terkait apa itu aplikasi *Mobile* JKN, tata cara melakukan registrasi di aplikasi *Mobile* JKN, dan manfaat menu serta fitur-fitur yang ada di aplikasi *Mobile* JKN. Namun setelah dilakukan penyuluhan diperoleh data dari hasil *post test* menunjukkan bahwa masyarakat sudah mengetahui tentang pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN.

Hasil uji perbedaan menggunakan *paired sample t-test*, diperoleh bahwa terdapat perbedaan pengetahuan antara sebelum dan sesudah dilakukan penyuluhan dengan nilai *p-value* sebesar 0.000 ( $< 0.05$ ). Kesimpulannya yaitu kegiatan penyuluhan mengenai pemanfaatan layanan *mobile* JKN memberikan dampak positif dan signifikan terhadap peningkatan pengetahuan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Khairunnisa (2021) menunjukkan bahwa sebagian besar peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan memiliki pengetahuan baik yaitu sebanyak 43 responden (43%). Pada responden yang memiliki pengetahuan cukup yaitu sebanyak 23 responden (23%). Selanjutnya pada responden dengan pengetahuan kurang yaitu sebanyak 34 responden (34%). Disimpulkan peneliti, Pengetahuan masyarakat tentang *Mobile* JKN masih sangat kurang terutama di daerah tertinggal sehingga pelayanan kesehatan yang tersedia tidak dimanfaatkan secara optimal. Tingkat pendidikan yang tinggi dapat memperkaya pemahaman masyarakat terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Pengetahuan masyarakat yang kurang baik mengenai *Mobile* JKN menyebabkan rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Dalam pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu inovasi terbaru yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yaitu *Mobile*

JKN. *Mobile JKN* ini merupakan suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, yang diubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta kapanpun dan dimana pun. Aplikasi *mobile JKN* merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui *smartphone*.

Aplikasi ini menjadi terobosan baru BPJS Kesehatan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendaftar, dan merubah data kepesertaan, mudah untuk mendapatkan informasi data peserta keluarga, mudah dalam melihat biaya pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Begitupun dapat memudahkan pada saat lupa membawa kartu cukup klik saja aplikasi ini maka kartu JKN bisa langsung diperlihatkan kepada petugas dan pada aplikasi ini terdaftar secara per kartu keluarga bukan individu (Septiyani, 2019). Aplikasi *mobile JKN* merupakan kanal layanan tanpa tatap muka berbasis digital untuk memfasilitasi peserta dalam mendapatkan informasi dan layanan administrasi kepesertaan yang berkaitan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional dengan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi melalui telpon pintar (*smartphone*) berbasis *android* dapat diunduh melalui *google playstore* atau *apps store*. Melalui aplikasi ini dapat memudahkan masyarakat/peserta dalam mendapatkan pelayanan, mengurangi sejumlah antrian agar masyarakat tidak lama dalam mengantri di Kantor BPJS Kesehatan dan dapat mengakses secara langsung berbagai informasi seputar kesehatan dari aplikasi *mobile JKN* (Putra, *et al.*, 2021); (Rinjani & Sari, 2022). Kegiatan yang semula dalam aplikasi *mobile JKN* adalah kegiatan pelayanan administratif di Kantor Cabang kini masyarakat/peserta dapat menggunakannya di *android* saja tanpa harus mengantri di Kantor Cabang (Wulandari, *et al.*, 2019; Prasetyo & Safuan, 2022).

Aplikasi *mobile JKN* ini merupakan bentuk transformasi digital model bisnis yang dibuat oleh BPJS Kesehatan. Kegiatan semula yang bersifat administratif di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan kemudian diubah kedalam bentuk *mobile application*. Melalui

transformasi ini, peserta JKN dapat melakukan kegiatan administratif dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (*self service*). Pada tahun 2017 tercatat pengguna Aplikasi *Mobile JKN* di Indonesia versi *android* sebanyak >1.000.000 *user* dan aplikasi *mobile JKN* versi *iOS* sebanyak >2.000 *user* (BPJS, 2017).

Sebagai salah satu upaya dalam peningkatan layanan kesehatan di Indonesia, *mobile JKN* diharapkan menjadi aplikasi prioritas oleh masyarakat. Melalui *mobile JKN*, masyarakat dapat menemukan semua informasi terkait data peserta JKN termasuk riwayat medis, informasi penagihan dan ketersediaan fasilitas perawatan kesehatan (Handayani, *et al.*, 2018). Fasilitas yang ditawarkan *mobile JKN* ini dapat mempermudah kegiatan administratif masyarakat dalam mengurus masalah JKN mengingat masyarakat di Surakarta belum banyak yang menggunakan aplikasi tersebut. Adapun wilayah yang terbanyak menggunakan aplikasi *mobile JKN* adalah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek) dengan jumlah 1.027.233 pengguna (per 2 Januari 2019) (Putri, 2019).

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka kesimpulannya yaitu pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini mampu memberikan dampak positif bagi peningkatan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai pemanfaatan layanan aplikasi *mobile JKN* dan mampu menarik minat kepesertaan masyarakat dalam program Jaminan Kesehatan Nasional sehingga hal ini mempengaruhi jangkauan akses layanan program JKN sampai kepada masyarakat yang memang membutuhkan layanan tersebut dan tentunya tepat sasaran.

Diharapkan melalui hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini, ada keberlanjutan dari kegiatan ini sehingga ada kesinambungan kegiatan yang membutuhkan peran serta masyarakat maupun perguruan tinggi yang secara masif dan intensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, E. W., Sulistyowati, & Herawati, N. R. (2016). Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan di Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 5(04), 221–230. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>
- BPJS, B. P. J. S. (2017). *Akses Pelayanan dalam Genggaman: BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN*. BPJS. <https://www.bjps>

skesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/596/Akses-PelayananDalam-Genggaman-BPJS-Kesehatan-Luncurkan-Aplikasi-Mobile-JKNBanyak-Manfaat-dan-Mudahkan-Peserta-JKN-KIS

- Faturohman, F., Irawan, B., & Setianingsih, C. (2020). Analisis Sentimen Pada Bpjs Kesehatan Menggunakan Recurrent Neural Network. *E-Proceeding of Engineering*, 4545–4552.
- Handayani, P. W., Meigasari, D. A., Pinem, A. A., Hidayanto, A. N., & Ayuningtyas, D. (2018). Critical success factors for mobile health implementation in Indonesia. *Heliyon*, 4(8), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2018.e00981>
- Kemenkes, K. K. R. I. (2018). *Upaya Indonesia Capai Universal Health Coverage Tahun 2019*. Kemenkes. <http://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilismedia/20180502/4725818/upaya-indonesia-capai-universal-healthcoverage-tahun-2019/>
- Khairunnisa, N. (2021). *Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Pada Peserta Bpjs Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan Kuningan.
- Luthfia, A., & Husna. (2018). Analisis Faktor Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Desa Pasireurih. *HEARTY: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 1–13. <https://doi.org/10.32832/hearty.v6i2.1274>
- Mustika, M. (2015). *Perkembangan Teknologi Informasi dalam Aspek Kesehatan*. Yogyakarta: UGM press.
- Prasetyo, R. A., & Safuan. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971–978. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1–13. <https://jurnal.ugj.ac.id/index.php/Publika/article/viewFile/5325/2487>
- Putri, P. H. (2019). *Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10491](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491)
- Septiyani, K. P. (2019). *Gambaran Kualitas Aplikasi Mobile JKN Pada Kalangan Mahasiswa Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Sumatera Selatan*. Universitas Sriwijaya.
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi MobileJKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13, 262–267. <https://doi.org/10.33846/sf.v13i0.1847>
- Suhadi, Jumakil, Kamrin, & Irma. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11–22. <https://doi.org/10.33846/sf.v13i0.1847>
- Tabrani, H. (2014). *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wulandari, A., Sudarman, & Ikhsan. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN Innovation of Health BPJS in Giving Services to the Community: JKN Mobile Applications. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98–107. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>
- Yudiana, Setiyani, L., & Ningrum, N. L. S. (2021). Analisis Penerimaan Aplikasi BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Studi Kasus Pengguna BPJS Kesehatan di Karawang. *Seminar Nasional : Inovasi & Adopsi Teknologi*, 137–146.