

Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Utama Manado

Chintya V. Turang ^{a, 1*}, Steven V. Tarore ^{b, 2}, Stenlie F. Rattu ^{b, 3}

^a Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISH, Universitas Negeri Manado, Indonesia

¹turangchintya@gmail.com ; ²steventarore@unima.ac.id ; ³stenlierattu@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:
Effectiveness,
JKN Mobile Application,
Public Service

This research describes the effectiveness of the National Health Insurance Mobile Application in improving services at the office of the Manado Main Branch of the Social Health Insurance Organising Agency. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The research results show that 1) most of the participants have used the features available in the JKN Mobile Application. The utilisation of these features helps participants obtain faster, easier and more efficient services so that it can save participants' time and energy. 2) Participants feel quite satisfied with the digital services provided through the JKN Mobile Application and participants assess that the JKN Mobile Application facilitates access to health services. 3) BPJS Kesehatan officers show a fairly good response in helping participants use the JKN Mobile Application. Officers are considered responsive and willing to give directions to participants who have difficulties in using the JKN Mobile Application. 4) the most common obstacle that participants experience is internet network interference and difficulty logging in to the JKN Mobile Application.

INTISARI

Kata kunci:
Efektivitas,
Aplikasi Mobile JKN,
Pelayanan publik

Penelitian ini mendeskripsikan tentang efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional dalam meningkatkan pelayanan di kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Utama Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) sebagian besar peserta telah menggunakan fitur-fitur yang tersedia dalam Aplikasi Mobile JKN. Pemanfaatan fitur tersebut membantu peserta memperoleh pelayanan yang lebih cepat, mudah dan efisien sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga peserta. 2) peserta merasa cukup puas terhadap pelayanan digital yang diberikan melalui Aplikasi Mobile JKN dan peserta menilai bahwa Aplikasi Mobile JKN mempermudah akses pelayanan kesehatan. 3) petugas BPJS Kesehatan menunjukkan respon yang cukup baik dalam membantu peserta menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Petugas dinilai responsif dan bersedia memberikan arahan kepada peserta yang mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN. 4) kendala yang paling sering dialami peserta adalah gangguan jaringan internet dan kesulitan login ke Aplikasi Mobile JKN.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah [1]. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [2].

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada warga negara. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan [3]. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan kesehatan karena berkaitan langsung dengan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik. Masyarakat saat ini menuntut pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan dapat diakses kapan saja. Kondisi tersebut mendorong berbagai instansi pemerintah untuk mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat [4].

BPJS Kesehatan sebagai badan yang menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) turut melakukan transformasi digital melalui pengembangan Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan peserta dalam memperoleh berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Melalui aplikasi tersebut, peserta dapat mengakses informasi kepesertaan, melakukan perubahan data, memperoleh antrean online, melihat informasi tagihan iuran, dan mengakses berbagai layanan lainnya [5].

Keberadaan Aplikasi Mobile JKN diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mengurangi antrean di kantor BPJS Kesehatan, serta memberikan kemudahan bagi peserta dalam memperoleh layanan kesehatan. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala seperti gangguan jaringan internet, gangguan sistem aplikasi, serta rendahnya kemampuan sebagian masyarakat dalam menggunakan teknologi digital [6].

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana efektivitas Aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan menggambarkan fenomena sosial atau kondisi tertentu secara sistematis dan factual tanpa manipulasi variabel [7].

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Informan penelitian terdiri dari pegawai BPJS Kesehatan dan peserta JKN aktif yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Fokus penelitian meliputi empat aspek utama yaitu (1) pemanfaatan fitur aplikasi oleh peserta, (2) pengalaman dan kepuasan peserta, (3) respon petugas terhadap layanan digital, (4) kendala dalam penggunaan aplikasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur, observasi langsung di lokasi penelitian, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi [8].

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pemanfaatan Fitur Aplikasi oleh Peserta

Pemanfaatan fitur aplikasi merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur efektivitas Aplikasi Mobile JKN. Semakin banyak fitur yang digunakan oleh peserta, maka semakin besar pula manfaat yang diperoleh dari digitalisasi pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan [9].

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebagian besar peserta JKN telah memanfaatkan beberapa fitur utama yang tersedia dalam Aplikasi Mobile JKN. Fitur yang paling sering digunakan oleh peserta yaitu antrean online, informasi kepesertaan, informasi tagihan iuran, kartu peserta digital, serta perubahan data peserta. Keberadaan fitur-fitur tersebut memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses berbagai layanan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Fitur antrean online menjadi salah satu layanan yang paling banyak dimanfaatkan oleh peserta karena mampu mengurangi waktu tunggu pelayanan di fasilitas kesehatan. Sebelum adanya fitur tersebut, peserta harus datang lebih awal ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh nomor antrean. Namun setelah menggunakan Aplikasi Mobile JKN, peserta dapat mengambil nomor antrean secara online melalui telepon genggam sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Selain fitur antrean online, peserta juga banyak memanfaatkan fitur informasi kepesertaan dan informasi tagihan iuran. Melalui fitur tersebut, peserta dapat mengetahui status aktif kepesertaan serta jumlah tagihan yang harus

dibayarkan secara cepat dan transparan. Kemudahan memperoleh informasi tersebut membantu peserta dalam memenuhi kewajiban pembayaran iuran tepat waktu sehingga status kepesertaan tetap aktif dan dapat digunakan ketika membutuhkan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa fitur perubahan data peserta memberikan manfaat yang cukup besar. Peserta dapat melakukan perubahan data secara mandiri tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu mengurangi beban administrasi sekaligus meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Posuma, Tumbel, dan Taroremengenai Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon yang menunjukkan bahwa layanan digital memberikan manfaat positif bagi masyarakat karena mempermudah akses pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Inovasi tersebut dinilai mampu menghemat waktu dan tenaga masyarakat serta meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Kondisi yang sama juga terlihat pada penggunaan Aplikasi Mobile JKN, di mana peserta dapat mengakses berbagai layanan administrasi kesehatan secara mandiri melalui telepon genggam tanpa harus datang ke Kantor BPJS Kesehatan [10].

Meskipun demikian, pemanfaatan fitur-fitur Aplikasi Mobile JKN belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat peserta yang hanya menggunakan satu atau dua fitur tertentu dan belum memahami fungsi fitur lainnya. Kondisi ini terutama ditemukan pada peserta yang sudah lanjut usia dan peserta yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital. Sebagian peserta mengaku masih mengalami kebingungan ketika menggunakan fitur tertentu sehingga membutuhkan bantuan dari keluarga maupun petugas BPJS Kesehatan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan seluruh fitur Aplikasi Mobile JKN agar manfaat aplikasi dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh peserta JKN.

3.2 Pengalaman dan Kepuasan Peserta

Pengalaman dan kepuasan peserta menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas suatu layanan publik. Semakin baik pengalaman yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan [11]

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar peserta memberikan tanggapan positif terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Peserta merasa bahwa aplikasi tersebut memberikan kemudahan dalam memperoleh berbagai layanan kesehatan dan administrasi kepesertaan. Kemudahan yang dirasakan peserta terutama berkaitan dengan akses layanan yang dapat dilakukan kapan saja dan dari mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Sebelum adanya Aplikasi Mobile JKN, berbagai urusan administrasi seperti pengecekan status kepesertaan, perubahan data, maupun informasi pembayaran iuran harus dilakukan secara langsung di kantor BPJS Kesehatan. Kondisi tersebut sering kali memerlukan waktu yang cukup lama karena peserta harus datang ke kantor, menunggu antrean, dan menyesuaikan dengan jam operasional pelayanan. Kehadiran Aplikasi Mobile JKN memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut karena sebagian besar layanan dapat diakses secara online melalui telepon genggam. Peserta juga menilai bahwa penggunaan aplikasi membuat pelayanan menjadi lebih praktis dan efisien. Mereka tidak lagi mengeluarkan biaya transportasi untuk datang ke kantor BPJS Kesehatan serta dapat menghemat waktu yang sebelumnya digunakan untuk mengurus administrasi secara langsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan melalui Aplikasi Mobile JKN berhasil meningkatkan kemudahan akses layanan kesehatan bagi masyarakat. Selain kemudahan akses, peserta juga merasa puas dengan fitur antrean online yang tersedia dalam aplikasi. Fitur ini memungkinkan peserta memperoleh nomor antrean sebelum datang ke fasilitas kesehatan sehingga waktu tunggu pelayanan menjadi lebih singkat. Dengan demikian, peserta dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara lebih cepat dibandingkan dengan sistem pelayanan konvensional.

Walaupun sebagian besar peserta merasa puas, penelitian ini juga menemukan beberapa pengalaman negatif yang dialami peserta selama menggunakan aplikasi. Beberapa peserta mengaku pernah mengalami kesulitan saat pertama kali menggunakan aplikasi karena belum memahami cara kerja fitur-fitur yang tersedia. Kondisi tersebut umumnya terjadi pada peserta yang kurang familiar dengan penggunaan teknologi digital. Selain itu, kualitas jaringan internet juga sangat mempengaruhi pengalaman peserta dalam menggunakan aplikasi. Ketika jaringan internet berada dalam kondisi baik, layanan dapat diakses dengan lancar dan cepat. Namun ketika jaringan internet mengalami gangguan, peserta sering mengalami kesulitan login, aplikasi berjalan lambat, bahkan tidak dapat diakses sama sekali. Gangguan tersebut menimbulkan ketidaknyamanan dan dapat menurunkan tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Mobile JKN telah memberikan pengalaman yang cukup baik bagi peserta dan mampu meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Namun untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, diperlukan peningkatan kualitas sistem aplikasi agar gangguan teknis dapat diminimalkan.

3.3 Respon Petugas terhadap Layanan Digital

Keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh peran petugas dalam mendukung penggunaan layanan tersebut. Dalam konteks

pelayanan BPJS Kesehatan, petugas memiliki peran penting sebagai fasilitator yang membantu peserta memahami dan memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN (Syakira et al., 2026) [12]

Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon petugas terhadap layanan digital dinilai cukup baik oleh peserta. Sebagian besar informan menyatakan bahwa petugas BPJS Kesehatan bersikap ramah, responsif, dan bersedia membantu ketika peserta mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Sikap tersebut memberikan kesan positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Petugas tidak hanya memberikan informasi mengenai manfaat Aplikasi Mobile JKN, tetapi juga membantu peserta dalam proses registrasi akun, login, dan penggunaan berbagai fitur yang tersedia. Pendampingan yang diberikan petugas sangat membantu terutama bagi peserta yang belum memahami penggunaan teknologi digital. Selain memberikan bantuan secara langsung di kantor, BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado juga aktif melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Kegiatan sosialisasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan oleh BPJS Kesehatan sehingga peserta dapat menggunakan aplikasi secara mandiri.

Temuan penelitian ini didukung oleh penelitian Rahma A. Alhasni dkk. yang menyatakan bahwa era digital menuntut organisasi publik menjadi lebih adaptif dan responsif melalui pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan. Kepemimpinan digital berperan penting dalam mempercepat adopsi teknologi serta mendorong integrasi sistem informasi yang akurat dan real time. Dalam konteks penelitian ini, Aplikasi Mobile JKN menjadi sarana digital yang memudahkan peserta mengakses berbagai layanan, seperti antrean online, informasi kepesertaan, perubahan data, dan kartu peserta digital sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, efektif, dan efisien [13]

Penelitian ini juga menemukan bahwa petugas tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik ketika terjadi gangguan sistem aplikasi. Dalam situasi tersebut, petugas memberikan penjelasan kepada peserta mengenai penyebab gangguan serta memberikan alternatif pelayanan agar kebutuhan peserta tetap dapat terpenuhi. Tindakan tersebut menunjukkan adanya komitmen petugas dalam menjaga kualitas pelayanan meskipun menghadapi berbagai hambatan teknis.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak peserta yang bergantung pada bantuan petugas dalam menggunakan aplikasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tujuan digitalisasi pelayanan untuk menciptakan kemandirian pengguna belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan edukasi kepada peserta agar penggunaan aplikasi dapat dilakukan secara mandiri tanpa harus selalu bergantung pada bantuan petugas.

3.4 Kendala dalam Penggunaan Aplikasi

Meskipun Aplikasi Mobile JKN memberikan berbagai kemudahan dalam pelayanan kesehatan, penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah kendala yang mempengaruhi efektivitas penggunaannya. Kendala tersebut berasal dari faktor teknis maupun faktor pengguna [14].

Kendala utama yang paling sering dialami peserta adalah gangguan jaringan internet. Karena Aplikasi Mobile JKN berbasis online, kualitas jaringan internet sangat menentukan kelancaran akses layanan. Peserta yang berada di wilayah dengan jaringan internet kurang stabil sering mengalami kesulitan saat mengakses aplikasi, melakukan login, maupun menggunakan fitur-fitur tertentu. Akibatnya, proses pelayanan menjadi terhambat dan tidak dapat berjalan secara optimal. Selain gangguan jaringan internet, peserta juga mengeluhkan adanya gangguan sistem pada aplikasi. Beberapa peserta mengaku pernah mengalami error, loading yang lambat, serta aplikasi yang tidak dapat diakses pada waktu tertentu. Gangguan tersebut sering terjadi ketika sistem sedang mengalami pemeliharaan (maintenance) sehingga peserta tidak dapat menggunakan layanan secara maksimal. Kendala berikutnya adalah rendahnya kemampuan teknologi digital pada sebagian peserta. Tidak semua peserta memiliki tingkat pemahaman yang sama dalam menggunakan teknologi informasi. Peserta yang sudah lanjut usia cenderung mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur aplikasi dan sering kali memerlukan bantuan dari anggota keluarga maupun petugas BPJS Kesehatan. Kurangnya pemahaman mengenai fitur-fitur yang tersedia juga menyebabkan sebagian peserta belum memanfaatkan aplikasi secara maksimal. Banyak peserta hanya menggunakan fitur tertentu yang dianggap penting, sedangkan fitur lainnya tidak digunakan karena kurang memahami manfaat dan cara penggunaannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mantiri, Wangkai, Pongantung, dan Taroretentang Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Tomohon. Penelitian tersebut menemukan bahwa masih terdapat peserta BPJS Kesehatan yang belum mengetahui keberadaan aplikasi Mobile JKN dan belum memahami penggunaannya. Selain itu, ditemukan berbagai kendala teknis seperti server error, fitur aplikasi yang tidak berfungsi dengan baik, serta pembaruan sistem yang terlalu sering [15].

Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya memerlukan dukungan teknologi yang baik, tetapi juga harus diimbangi dengan peningkatan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan perlu terus melakukan perbaikan sistem aplikasi, meningkatkan kualitas pelayanan digital, serta memperluas kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat agar penggunaan Aplikasi Mobile JKN dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa Aplikasi Mobile JKN belum terlalu efektif dalam meningkatkan pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Pada indikator pemanfaatan fitur aplikasi oleh peserta, sebagian besar peserta telah menggunakan fitur-fitur yang tersedia dalam Aplikasi Mobile JKN, seperti pengambilan antrian online, pengecekan status kepesertaan, informasi tagihan iuran, dan perubahan data peserta. Pemanfaatan fitur tersebut membantu peserta memperoleh pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga peserta. Pada indikator pengalaman dan kepuasan peserta, peserta merasa cukup puas terhadap pelayanan digital yang diberikan melalui Aplikasi Mobile JKN. Peserta menilai bahwa Aplikasi Mobile JKN mempermudah akses pelayanan kesehatan. Pelayanan menjadi lebih praktis karena banyak layanan dapat dilakukan melalui handphone kapan saja dan dari mana saja melalui Aplikasi Mobile JKN. Pada indikator respon petugas terhadap layanan digital, petugas BPJS Kesehatan menunjukkan respon yang cukup baik dalam membantu peserta menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Petugas dinilai responsif dan bersedia memberikan arahan kepada peserta yang mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Dukungan petugas tersebut membantu masyarakat lebih mudah memahami penggunaan layanan digital melalui Aplikasi Mobile JKN. Meskipun Aplikasi Mobile JKN dinilai cukup efektif dan mempermudah peserta, namun dalam penerapannya masih menghadapi berbagai kendala. Pada indikator kendala dalam penggunaan aplikasi, kendala yang paling sering dialami peserta adalah gangguan jaringan internet dan kesulitan login ke Aplikasi Mobile JKN. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang kurang memahami penggunaan teknologi digital, terutama peserta yang sudah lanjut usia sehingga membutuhkan bantuan petugas BPJS Kesehatan atau keluarga dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Dengan adanya kendala tersebut, penggunaan Aplikasi Mobile JKN belum sepenuhnya berjalan maksimal.

Referensi

- [1] Kasihta, N. B., & Sadat, A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota. *Inspirasi; Jurnal-Ilmu Sosial*, 17(1), 239- 250.
- [2] Indonesia. (2009). Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- [3] Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Rajawali Pers.
- [4] Yulanda, S. R., Aldino, F. E., Anvasha, N., Jumiaty, & Saputra, B. (2025). Peran Teknologi Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik. 2(2), 1349-1354.
- [5] Basuki, M. L. (2025). Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di RS Mitra Sehat Menggunakan Media Flyer. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*, 9(8), 127-128
- [6] Rahmatika, A. D., Fajriyah, D. A., Nisa, A. M., Maulidiyah, D. N., Tamyliya, A. V., & Milad, M. K. (2025). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai Pengingat terhadap Manajemen Risiko Penonaktifan BPJS Kesehatan akibat Tunggangkan Iuran Peserta Mandiri. *Media Manajemen Jasa*, 13(2), 209-210.
- [7] Moleong, L. J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [8] Sugiyono. (2022). Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Penerbit Alfabeta.
- [9] Rilentica, I. S., & Suri, D. M. (2025). Eefektivitas Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. 2(2), 677-705.
- [10] Posuma, V. C., Tumbel, G. H., & Tarore, S. (2024). Public Service Innovation at Tomohon City Population and Civil Registration Office, 55, 54-63.
- [11] Putri, A. N. ., & Maulana, A. . (2023). Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional . *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 347-355.
- [12] Syakira, V. A., Putri, A., Mulyani, P. D., Satispi, E., & Patrianti, T. (2026). Strategi Komunikasi Publik dalam Mendukung Implementasi Program BPJS Kesehatan untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan. 03(04), 1234-1243.
- [13] Alhasni, R. A., Aneta, Y., Rattu, S. F., & Warokka, D. V. (2025). Kepemimpinan Transformasional dan Digital dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 5(1), 3910-3911.
- [14] Zebua, E. D. V., & Sihombing, T. (2026). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Advent Medan. 03(01), 672-698.
- [15] Mantiri, J., Wangkai, A., Pongantung, R. J., Tarore, S. (2024). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Tomohon. 11, 211-219.