



Peran Mobile JKN Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan Di RSUD Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat

The Role of Mobile JKN in Improving the Efficiency of Outpatient BPJS Patient Services at the West Java Provincial Occupational Health Hospital

Muhamad Akbar Maulana*, Desy Widyaningrum

**Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia*

mhmdakbrmaulana@gmail.com*, desywidyaningrum@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the role of the Mobile JKN application in improving the efficiency of BPJS outpatient services at RSUD Kesehatan Kerja, West Java Province. This research utilizes a descriptive qualitative method, collecting data through in-depth interviews, observations, and documentation. Based on the principle of data saturation, informants were purposively selected, consisting of four active patient users, one security officer, and one medical record officer. The results show that the implementation of Mobile JKN significantly reduces waiting times at the initial administrative stage, allowing patients to secure a queue number from home without waiting physically at the counter early in the morning. However, this efficiency is proven to be partial, as it has not extended to reducing waiting times for clinical examinations in the polyclinic. Furthermore, several operational obstacles disrupting the system were identified, including user confusion due to the auto-debit feature, network infrastructure instability (server disruptions and daily quota limitations), and low digital literacy among the elderly. It is concluded that Mobile JKN is highly effective as an instrument for registration administrative efficiency; nevertheless, its comprehensive optimization strictly requires the refinement of information system integration (bridging) and proactive assistance from officers for users.

Keywords : Mobile JKN, Service Efficiency, Outpatient Service, BPJS Kesehatan.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan prinsip saturasi data, informan dipilih secara purposive, yang meliputi empat pasien pengguna aktif, satu petugas keamanan, dan satu petugas rekam medis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Mobile JKN secara signifikan memangkas waktu tunggu pada tahap administrasi awal, di mana pasien dapat mengambil nomor antrian dari rumah tanpa harus mengantre secara fisik di loket sejak dini hari. Kendati demikian, efisiensi ini terbukti masih bersifat parsial karena belum menyentuh pemangkasan waktu tunggu pada aspek pemeriksaan klinis di poliklinik. Selain itu, ditemukan sejumlah kendala operasional yang menghambat kelancaran sistem, meliputi kebingungan pengguna akibat fitur auto debit, instabilitas infrastruktur jaringan (gangguan server dan keterbatasan kuota harian), serta rendahnya literasi digital pada kelompok lansia. Dapat disimpulkan bahwa Mobile JKN sangat efektif sebagai instrumen efisiensi administrasi pendaftaran, namun optimalisasinya secara menyeluruh mutlak membutuhkan penyempurnaan integrasi sistem informasi (bridging) dan pendampingan proaktif dari petugas bagi pengguna.

Resive : 14 September 2026 Revised : 17 September 2026 Accept : 17 September 2026 Publish : 17 September 2026



Author@ This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



Kata Kunci: Mobile JKN, Efisiensi Pelayanan, Pelayanan Rawat Jalan, BPJS Kesehatan.

Penulis Korespondensi : Muhamad Akbar Maulana

I. PENDAHULUAN

Transformasi digital merupakan strategi krusial dalam meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi operasional di fasilitas pelayanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi secara nyata mampu mempercepat alur pelayanan pasien sekaligus memudahkan pengelolaan data rekam medis. Sebagai bentuk nyata dari digitalisasi ini, implementasi *e-health* melalui aplikasi berbasis digital terbukti dapat memperluas aksesibilitas masyarakat terhadap layanan kesehatan, terutama dalam memberikan kecepatan dan kemudahan informasi (Anggraini & Puspita, 2022).

Merespons tuntutan digitalisasi tersebut, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Mobile JKN guna mengoptimalkan penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Melalui platform ini, peserta diberikan otonomi untuk mengakses berbagai layanan secara mandiri, mulai dari pendaftaran *online*, pengambilan nomor antrian, hingga pemantauan riwayat medis. Implementasi sistem ini sangat selaras dengan kebijakan nasional yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, yang secara tegas mendorong fasilitas pelayanan kesehatan untuk mengutamakan efisiensi dan kualitas layanan berbasis teknologi (Kementerian Kesehatan RI, 2022).

Secara teoretis, penerimaan dan pemanfaatan Mobile JKN dapat dikaji melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *e-service quality*, di mana persepsi mengenai kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan menjadi determinan utama dalam adopsi teknologi oleh pasien (Rahayu & Pratama, 2023). Berbagai kajian empiris mengonfirmasi hal ini; kehadiran Mobile JKN terbukti mampu mempersingkat waktu tunggu, mengurangi penumpukan antrian manual di loket, serta bermuara pada peningkatan kepuasan pengguna (Yunengsih & Elvin, 2025). Sistem pendaftaran daring yang terintegrasi dengan baik tidak hanya mempercepat durasi pelayanan, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih positif bagi peserta JKN (Dewi et al., 2025).

Kendati literatur menunjukkan dampak positif Mobile JKN, implementasinya di lapangan masih dihadapkan pada sejumlah tantangan struktural maupun teknis. Disparitas antara ekspektasi pasien dan realitas keandalan sistem kerap terjadi, terutama yang berkaitan dengan responsivitas aplikasi, pemahaman teknologi atau literasi digital pasien yang masih rendah, serta keterbatasan infrastruktur internet (Tauran et al., 2025). Lebih jauh, proses *bridging* atau integrasi antara sistem BPJS Kesehatan dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) acap kali memunculkan kendala teknis yang menghambat alur pelayanan (Makmur et al., 2024).

Dinamika dan kendala serupa turut teridentifikasi di RSUD Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan observasi awal, meskipun rumah sakit telah memfasilitasi pendaftaran daring via Mobile JKN, penerapannya belum sepenuhnya berjalan mulus. Di lapangan, masih ditemukan pasien (khususnya kelompok lanjut usia) yang kesulitan mengoperasikan aplikasi sehingga tetap memilih pendaftaran manual. Selain itu, petugas pendaftaran sering kali harus menangani kendala teknis seperti kegagalan proses *check-in online*, ketidaksesuaian data kepesertaan, hingga lambatnya verifikasi akibat masalah sistem *bridging*.

Mengingat keselarasan antara sistem digital dan prosedur riil di lapangan sangat menentukan keberhasilan kualitas pelayanan (Putra et al., 2022), maka fenomena ini memerlukan kajian yang lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif sejauh mana peran Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kesehatan Kerja, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendukung sekaligus penghambat efektivitas aplikasi tersebut di lapangan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai peran aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat. Penelitian dilaksanakan pada periode 1 April sampai dengan 30 Mei 2026.

Dalam penelitian kualitatif ini, tidak digunakan istilah populasi, melainkan menggunakan batasan konseptual berupa situasi sosial (*social situation*) yang mencakup tiga elemen utama: tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) (Sugiyono, 2023). Situasi sosial dalam penelitian ini mengambil tempat di lingkungan pelayanan rawat jalan RSUD Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat. Pelaku yang terlibat meliputi pasien rawat jalan pengguna aktif aplikasi Mobile JKN, petugas keamanan (*security*), dan petugas rekam medis. Sementara aktivitas yang diamati adalah alur pendaftaran administrasi menggunakan Mobile JKN beserta kendala operasionalnya.

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, didasarkan pada pertimbangan kesesuaian kriteria dengan tujuan penelitian. Penentuan jumlah informan didasarkan pada prinsip saturasi data (kecukupan data), di mana penambahan dihentikan ketika informasi mulai seragam. Berdasarkan kriteria tersebut, informan penelitian difokuskan pada 4 (empat) orang pasien pengguna aktif BPJS Mobile JKN sebagai informan utama, serta 1 (satu) orang petugas *security* dan 1 (satu) orang petugas rekam medis sebagai informan pendukung yang memahami alur layanan langsung di lapangan.

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif ini adalah peneliti itu sendiri (*human instrument*). Dalam pengumpulan data, peneliti dibantu oleh instrumen pendukung berupa: pedoman wawancara semi-terstruktur untuk menggali persepsi waktu tunggu dan kendala aplikasi, pedoman observasi untuk mengamati interaksi di lapangan, serta alat dokumentasi pendukung.

Data penelitian terdiri atas data primer (wawancara dan observasi) serta data sekunder (dokumen rumah sakit dan laporan pelayanan). Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode (Sugiyono, 2023). Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara mendalam di lapangan, temuan penelitian ini difokuskan untuk menjawab rumusan masalah utama, yaitu persepsi pengguna terhadap waktu tunggu pendaftaran dan kendala yang dihadapi selama pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di RSUD Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.

a. Persepsi Waktu Tunggu Pendaftaran Menggunakan Mobile JKN

Secara keseluruhan, informan merasakan adanya transformasi positif terkait efisiensi waktu pada tahap pendaftaran administratif. Kehadiran aplikasi Mobile JKN memungkinkan pasien untuk memotong rantai antrian manual yang sebelumnya mengharuskan mereka datang lebih awal ke rumah sakit. Hal ini tergambar dari penuturan salah satu informan pasien yang telah menggunakan aplikasi selama kurang lebih satu tahun:

"Kalau dulu kita nunggu di loket kan lumayan lama ya. Kalau sekarang sejak menggunakan aplikasi JKN Mobile kita cukup daftar online, terus dikasih nomor antrian sekian, jadi ke sininya juga nggak nunggu dari awal. Jadi udah ada estimasi jam berapa-jam berapa." (Informan Pasien 3)

Kemudahan serupa juga dirasakan oleh pasien lain yang menilai bahwa penjadwalan menjadi lebih fleksibel tanpa harus membuang waktu tunggu di fasilitas Kesehatan:

"Kalau misalkan daftar di aplikasi kan bisa lebih cepat juga... tidak harus dari pagi banget gitu, bisa sesuai jadwal aja yang kita tentuin di aplikasi." (Informan Pasien 1)

Dari sudut pandang penyedia layanan, petugas pendaftaran atau rekam medis mengonfirmasi bahwa operasional menjadi jauh lebih ringkas. Petugas menyatakan, *"Sangat cepat... membutuhkan waktu gak sampai 1 menit bisa didaftarkan."* Hal ini selaras dengan prosedur di lapangan, di mana petugas keamanan (sekuriti) memverifikasi data check-in pasien satu jam sebelum estimasi pelayanan, sehingga penumpukan di area lobi pendaftaran dapat diurai.

Meskipun efisiensi waktu tunggu pada tahap *pendaftaran* diakui sangat baik, penelitian ini menemukan bahwa efisiensi tersebut belum sepenuhnya menjangkau alur pelayanan secara klinis di poliklinik. Waktu tunggu untuk mendapatkan tindakan medis dari dokter tetap bergantung pada urutan dan jumlah pasien yang ada. *"Kalau untuk waktu tunggu (pemeriksaan) kayaknya sama aja deh... sekarang nih saya lagi ngantri sama ibu saya... tetep aja sih ngantri sesuai urutan, gak dicepetin gitu."* (Informan Pasien 1)

b. Kendala yang Dialami dalam Penggunaan Mobile JKN

Meskipun memberikan dampak positif pada efisiensi administrasi, implementasi Mobile JKN di lapangan masih diwarnai oleh sejumlah hambatan operasional dan teknis. Berdasarkan penggalan data, kendala tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam tiga aspek utama:

a) Kendala Sistem dan Fitur Aplikasi

Pasien kerap menghadapi hambatan teknis dari sistem aplikasi itu sendiri, salah satunya adalah kewajiban pembayaran otomatis (*auto debit*) yang membingungkan pengguna baru. *"Kendalanya tuh pas saya daftar muncul terus ini auto debit... saya tuh sempet ke kantor BPJS-nya nanyain... terus baru ketika saya coba ulang bisa tanpa harus auto debit."* (Informan Pasien 1)

b) Keterbatasan Kuota Antrean dan Gangguan Server

Kendala yang paling krusial dan sering berulang adalah kehabisan kuota pendaftaran harian dan ketidakstabilan server. Pasien sering kali gagal mendapatkan nomor karena tingginya volume pendaftar. *"Kendalanya paling saat saya tidak mendapatkan nomor antrean, karena kehabisan kuota gitu aja."* (Informan Pasien 3)

Petugas rekam medis juga membenarkan hal ini, di mana pasien sering kali tidak mendapatkan kuota sehingga terpaksa dijadwalkan ulang untuk kontrol di bulan berikutnya. Selain itu, petugas keamanan menyoroti masalah server sebagai hambatan utama harian:

"Biasanya kita kendala server ya... gangguan server itu biasanya bisa dari RSKK (Rumah Sakit), bisa juga dari server BPJS-nya." (Informan Petugas Sekuriti)

c. Literasi Digital Pengguna

Banyak pasien, khususnya kelompok lanjut usia dan pasien rujukan baru, belum memiliki pemahaman yang cukup mengenai cara mengoperasikan fitur aplikasi. Kendala seperti gagal *login*, *error*, atau tidak paham alur pendaftaran masih mendominasi. Sebagai solusi di lapangan, petugas keamanan rumah sakit harus secara proaktif turun tangan membantu pembuatan akun hingga proses pemesanan antrean berhasil dilakukan.

Secara teoretis, integrasi sistem informasi di dalam sektor kesehatan dirancang untuk mengurai kompleksitas birokrasi, mempercepat alur pelayanan administrasi, serta mengoptimalkan utilisasi sumber daya yang ada di fasilitas kesehatan (Fahrul Pratama & Purwanto, 2023). Merujuk pada kerangka konseptual tersebut, parameter efisiensi dalam penelitian ini difokuskan pada tahap krusial

pertama dari perjalanan pasien, yakni proses administrasi pendaftaran dan akuisisi nomor antrian melalui platform Mobile JKN. Pendaftaran secara daring sejatinya menawarkan alternatif konkret bagi pasien untuk memotong birokrasi pendaftaran fisik di rumah sakit, yang secara logis berpotensi mereduksi kepadatan dan waktu tunggu secara massal (Siregar & Rossevelt, 2025). Temuan empiris di RSUD Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat memvalidasi premis ini, sekaligus menyingkap dinamika lapangan yang menjembatani antara ekspektasi sistem digital dan realitas operasional.

2. Pembahasan

Hasil analisis wawancara membuktikan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN sukses menciptakan transformasi persepsi waktu tunggu di kalangan pasien. Jika dikaji menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), adopsi aplikasi ini didorong kuat oleh aspek kebermanfaatan (*perceived usefulness*), di mana pasien merasakan kebebasan spasial dan temporal, mereka dapat memonitor jadwal dan mengambil antrian langsung dari rumah tanpa kewajiban datang pada dini hari (Rahayu & Pratama, 2023). Kondisi ini sangat koheren dengan temuan Putri dan Widodo (2024) serta Prasetyo dan Safuan (2022), yang menegaskan bahwa digitalisasi antrian awal memberikan kontribusi instan terhadap efisiensi manajemen antrian di area lobi atau loket pendaftaran.

Namun demikian, kajian ini menemukan sebuah batasan (*gap*) yang cukup fundamental terkait definisi "efisiensi" di mata pasien. Kecepatan pelayanan rupanya terhenti pada tahap administrasi awal. Ketika pasien beralih dari loket pendaftaran ke ruang tunggu poliklinik, efisiensi waktu tersebut memudar. Pasien tetap harus mengikuti ritme konvensional, di mana lamanya waktu tunggu sangat didikte oleh durasi pemeriksaan klinis (*anamnesis* dan tindakan) dokter terhadap setiap pasien, ketersediaan tenaga medis, serta eskalasi jumlah pasien pada hari tersebut. Fenomena ini mengindikasikan bahwa intervensi Mobile JKN baru berhasil mengurai *bottleneck* (penumpukan) administratif, namun belum mampu merekayasa efisiensi pada aspek layanan medis secara langsung, yang pada akhirnya sering memicu kesenjangan antara ekspektasi pasien dan realitas layanan (Kinasih et al., 2025).

Keberhasilan pemangkasan waktu tunggu administratif tersebut ternyata tidak lepas dari disrupsi teknis. Kendala pertama yang teridentifikasi berakar dari arsitektur fitur aplikasi itu sendiri, seperti munculnya kewajiban atau notifikasi *auto debit* yang membingungkan pengguna awam. Bagi sebagian pasien, notifikasi ini dianggap sebagai hambatan prosedural yang memaksa mereka untuk melakukan verifikasi ke kantor cabang BPJS atau meminta bantuan staf rumah sakit. Kasus ini merepresentasikan pentingnya keselarasan informasi aplikasi dengan pemahaman sosio-kultural penggunaannya (Putra et al., 2022), di mana *User Interface/User Experience* (UI/UX) aplikasi pelayanan publik mutlak harus dirancang seinklusif mungkin.

Hambatan kedua yang bersifat struktural adalah kerentanan infrastruktur teknologi informasi, yang terwujud dalam bentuk gangguan peladen (*server down*) dan kekakuan sistem kuota harian. Terjadinya kehabisan kuota secara cepat dan kegagalan proses integrasi (*bridging*) antara *server* BPJS Kesehatan dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan titik lemah yang paling menonjol. Gangguan sinkronisasi data ini pada akhirnya menuntut petugas rekam medis untuk melakukan validasi ulang, yang kontraproduktif terhadap tujuan efisiensi. Fakta tersebut mengonfirmasi kajian Makmur et al. (2024), yang menggarisbawahi bahwa kualitas infrastruktur jaringan dan integrasi *bridging* antar-sistem adalah variabel independen terpenting yang menentukan suksesnya operasional *e-health*.

Hambatan ketiga berkaitan dengan rendahnya literasi digital di kalangan demografi tertentu, khususnya lansia dan pasien rujukan tingkat pertama. Banyak pasien belum memiliki kapabilitas dasar untuk membuat akun, mengatasi eror *login*, atau sekadar memahami alur *check-in* berbasis lokasi (*GPS*). Kondisi ini memunculkan mekanisme adaptasi sosial yang menarik di RSUD Kesehatan Kerja, di mana petugas



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

keamanan (*security*) harus mengambil peran ganda sebagai edukator dan fasilitator digital. Intervensi manusia (*human touch*) yang tinggi ini mengonfirmasi argumen Tauran et al. (2025), bahwa sehebat apa pun teknologi yang dibangun, implementasinya akan selalu bergantung pada kesiapan petugas lapangan untuk memberikan asistensi langsung bagi kelompok rentan digital.

Terlepas dari berbagai pemahaman yang terjadi, secara holistik persepsi informan terhadap kemudahan (*perceived ease of use*) Mobile JKN tetap berada pada spektrum yang sangat positif. Kemampuan aplikasi untuk memberikan kepastian antrean dipandang jauh melampaui kerumitan teknis yang kadang muncul. Sebagian besar kendala teknis dapat diatasi melalui intervensi sigap dari para petugas rumah sakit, sehingga tidak sampai menggugurkan niat pasien untuk kembali menggunakan aplikasi pada kunjungan berikutnya. Pada akhirnya, keberhasilan adopsi Mobile JKN di rumah sakit ini merepresentasikan sinergi yang esensial antara inovasi teknologi dengan kualitas pelayanan tatap muka, yang berimplikasi positif terhadap pengalaman dan kepuasan pasien (Yunengsih & Elvin, 2025).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai peran aplikasi Mobile JKN di RSUD Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat, dapat disimpulkan bahwa Mobile JKN berperan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, terutama dengan mengurangi waktu tunggu pada tahap administrasi melalui kepastian jadwal dan pengambilan antrean dari rumah. Namun, efisiensi tersebut belum sepenuhnya terintegrasi hingga tahap pelayanan klinis karena waktu tunggu masih dipengaruhi durasi operasional medis dan rasio pasien terhadap dokter. Implementasinya juga menghadapi kendala teknis dan sosio-kultural, seperti kebingungan terhadap fitur auto debit, gangguan server dan bridging BPJS dengan SIMRS, keterbatasan kuota antrean, serta rendahnya literasi digital pada kelompok rentan, khususnya lansia. Meskipun demikian, pengguna secara umum menunjukkan tingkat kepuasan yang positif karena Mobile JKN dinilai mempermudah proses berobat dan memberikan kenyamanan administratif. Untuk mengoptimalkan pemanfaatannya, rumah sakit perlu memperkuat infrastruktur dan menyediakan helpdesk layanan digital, BPJS Kesehatan perlu meningkatkan stabilitas server, memperbaiki antarmuka aplikasi, dan menyesuaikan kuota antrean dengan kapasitas rumah sakit, sedangkan masyarakat, khususnya pendamping pasien lansia, perlu meningkatkan pemahaman penggunaan aplikasi. Peneliti selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed-methods untuk mengukur waktu tunggu secara komprehensif dan mengevaluasi pengalaman pengguna, khususnya pada kelompok lanjut usia.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang rekamedis. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Anggraini, D., & Puspita, R. H. (2022). Analisis implementasi *e-health* melalui aplikasi Mobile JKN sebagai upaya peningkatan aksesibilitas layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 112–124.
- Dewi, A. P., Wardani, S. I., & Dewi, P. R. S. (2025). Pengaruh efektivitas sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 8(2), 139–156.
- Fahrul Pratama, I., & Purwanto, E. (2023). Sistem informasi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(07), 2571–2576.
- Harmi, O. (2023). Transformasi digital di bidang kesehatan: Analisis dampak inovasi digital di puskesmas Kabupaten Bogor tahun 2022. *BINA: Jurnal Pembangunan Daerah*, 1(2), 220–234.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. (2022). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

- Kinasih, D. P. R., Kusdwiadji, A., & Widiyanto, H. (2025). Tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran *online* rawat jalan melalui aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat (JPKM)*.
- Makmur, S. F. A. S., Ahri, R. A., & Nurgahayu. (2024). Efektivitas penggunaan program Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan di RS Pendidikan Universitas Hasanuddin. *Window of Public Health Journal*, 5(5), 786–796.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam mengurangi antrian. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971–979.
- Putra, Y. H., Sari, N. K., & Hidayat, M. (2022). Analisis kesesuaian informasi aplikasi kesehatan dengan praktik pelayanan di rumah sakit. *Jurnal Informasi Kesehatan*, 10(2).
- Putri, M. A., & Widodo, B. (2024). Pengaruh antrean *online* Mobile JKN terhadap efisiensi layanan rawat jalan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 27(3), 187–195.
- Rahayu, D., & Pratama, A. (2023). Penerimaan aplikasi Mobile JKN di rumah sakit: Analisis dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(3), 201–210.
- Saputra, H., & Istiqomah, R. (2024). Analysis of JKN Mobile application service quality. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Siregar, J. J., & Rossevelt, F. A. (2025). Efektivitas pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin. *SAJJANA: Public Administration Review*, 3(1).
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tauran, I., Pangandaheng, T., & Nurlina, W. O. (2025). Implementasi aplikasi Mobile JKN dalam upaya mengurangi lama antrean dan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 7(1), 825–832.
- Yunengsih, Y., & Elvin, F. G. (2025). Pengaruh efektivitas pelayanan pendaftaran *online* aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 10(2), 157–169.