Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mattiro Deceng Kabupaten Pinrang

[1]Wismayanti, [2]Sundari, [3]Muhammad Ikbal
[1,2,3]Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang
Korespondensi : wismayanti407@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattiro Deceng, Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan sampel sebanyak 86 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling berdasarkan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan studi pustaka, kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan bantuan program IBM SPSS Statistics versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN berada pada kategori sangat baik dengan persentase sebesar 78%, sementara pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattiro Deceng pada kategori baik dengan persentase sebesar 75%. Ketepatan sasaran, perubahan yang terjadi, dan tercapainya tujuan merupakan indikator efektivitas tertinggi, sedangkan keadilan pelayanan menjadi indikator pelayanan kesehatan terendah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin efektif pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN, semakin baik pula pelayanan kesehatan yang dirasakan masyarakat. Meskipun demikian, literasi digital pada kelompok usia lanjut, kemudahan akses, dan keadilan pelayanan masih perlu ditingkatkan agar pemanfaatan aplikasi dapat berjalan lebih merata.

Kata kunci: *Efektivitas, Aplikasi Mobile JKN, Pelayanan Kesehatan, Digitalisasi, Puskesmas*

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of utilizing the Mobile National Health Insurance (JKN) Application on health services at Puskesmas Mattiro Deceng, Pinrang Regency. This research uses a descriptive quantitative approach with a sample of 86 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through observation, questionnaires, and literature study, and then analyzed using descriptive quantitative analysis with the assistance of IBM SPSS Statistics version 21. The results show that the effectiveness of utilizing the Mobile JKN Application falls into the very good category, with a percentage of 78%, while health services at Puskesmas Mattiro Deceng fall into the good category, with a percentage of 75%. Target accuracy, perceived changes, and goal achievement are the effectiveness indicators with the highest scores, while service fairness is the health service indicator with the lowest score. This study concludes that the more effectively the Mobile JKN Application is utilized, the better the health services perceived by the community. Nevertheless, digital literacy among older users, ease of access, and service fairness still need to be improved to ensure more equitable utilization of the application.

Keyword: *Effectiveness, Mobile JKN Application, Health service, Digitalization, Puskesmas*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengubah cara pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Digitalisasi layanan publik menjadi langkah penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan dengan mudah, cepat, dan efisien tanpa dibatasi waktu (Basyo & Anirwan, 2023). Di sektor kesehatan, pemanfaatan

teknologi digital menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperluas akses masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Sistem jaminan kesehatan di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Republik Indonesia, 2004). Yang diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Republik Indonesia, 2011). Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan sejak 1 Januari 2014 bertujuan mewujudkan cakupan kesehatan semesta (universal health coverage) agar seluruh masyarakat memiliki akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas (Wahyuni, 2021). Guna menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, BPJS Kesehatan menerapkan kebijakan digitalisasi berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Republik Indonesia, 2018), salah satunya melalui peluncuran Aplikasi Mobile JKN pada November 2017. Aplikasi ini mengubah layanan administratif yang sebelumnya hanya dapat diakses di kantor cabang menjadi layanan mandiri (self-service) yang dapat diakses kapan saja melalui smartphone, mencakup fitur pendaftaran, perubahan data, pengecekan iuran, antrean online, hingga pengaduan (Herlina et al., 2021). Kehadiran layanan digital ini juga sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang mewajibkan penyelenggara memberikan pelayanan yang cepat, tepat,mudah, dan tidak diskriminatif bagi setiap warga negara (Republik Indonesia, 2009).

Namun demikian, pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Mattiro Deceng, Kabupaten Pinrang, belum berjalan secara optimal. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kendala dalam proses login, verifikasi wajah, dan penerimaan kode OTP, serta menghadapi keterbatasan jaringan internet yang menghambat kelancaran akses aplikasi. Selain itu, sebagian masyarakat belum memahami tata cara pengambilan antrean secara online, sehingga masih memilih datang langsung ke puskesmas untuk memperoleh pelayanan secara manual. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan penumpukan antrean dan menunjukkan bahwa tujuan efisiensi melalui digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Permasalahan tersebut kemudian dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pada aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, keadilan, dan kenyamanan pelayanan yang diterima masyarakat.

Puskesmas Mattiro Deceng dipilih sebagai lokasi penelitian karena berperan sebagai satu-satunya fasilitas kesehatan tingkat pertama yang melayani enam kelurahan di Kecamatan Tiroang, dengan jumlah penduduk mencapai 24.662 jiwa (BPS Kabupaten Pinrang, 2024). Keberagaman karakteristik pengguna pada lokasi ini, mulai dari kemampuan dalam menggunakan teknologi, akses internet, hingga latar belakang demografis, menjadikan Puskesmas Mattiro Deceng relevan untuk mengkaji efektivitas pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN secara langsung di lapangan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattiro Deceng Kabupaten Pinrang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattiro Deceng serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai efektivitas teknologi informasi dalam pelayanan publik. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi BPJS Kesehatan dan Puskesmas Mattiro Deceng dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis digital secara lebih merata, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dengan tema serupa.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan mendeskripsikan nilai suatu variabel tanpa membandingkan atau menghubungkannya dengan variabel lain (Sugiyono, 2024). Populasi penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Mattiro Deceng selama periode Januari-Desember 2025, berjumlah 573 orang. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 86 responden. Selanjutnya, responden dipilih melalui teknik purposive sampling dengan kriteria antara lain telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan, berdomisili di Kecamatan Tiroang, serta pernah atau aktif menggunakan Aplikasi Mobile JKN.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu observasi, kuesioner berskala Likert (Sangat Baik, Baik, Tidak Baik, dan Sangat Tidak Baik dengan bobot 4 hingga 1), serta studi pustaka. Variabel Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN (Variabel X) diukur melalui lima indikator menurut Sutrisno (2009), yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, perubahan yang terjadi, ketepatan waktu, dan tercapainya tujuan. Variabel Pelayanan Kesehatan (Variabel Y) diukur melalui lima indikator kualitas pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2018), yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan, keadilan, dan kenyamanan pelayanan. Selain itu penelitian ini juga menelusuri faktor-faktor pendukung berupa literasi digital, infrastruktur teknologi informasi, sosialisasi dan edukasi, karakteristik pengguna, serta kebiasaan penggunaan layanan.

Analisis data dilakukan menggunakan program IBM SPSS Statistics versi 21 melalui uji validitas dengan membandingkan nilai r hitung *(Pearson Correlation)* terhadap r tabel pada taraf signifikansi 5% (n= 86, df= n-2 = 84, r tabel= 0,213), uji reliabilitas *(Cronbach's Alpha > 0,60).* Hasil persentase tersebut selanjutnya dikategorikan ke dalam empat kriteria interpretasi, yaitu sangat baik (76%-100%), baik (51%-75%), tidak baik (26%-50%), dan sangat tidak baik (0%-25%).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dari 86 responden, sebaran wilayah domisili terbanyak berasal dari Kelurahan Tiroang (34%), diikuti Pammase (20%), Mattiro Deceng (14%), Marawi dan Samaturue (masing-masing 12%), serta Fakkie (8%). Berdasarkan usia, responden didominasi kelompok 26-35 tahun (36%), 18-25 tahun (28%), 36-45 tahun (23%), 46-55 tahun (7%), dan >56 (6%). Berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden adalah perempuan (69%) dan sisanya laki-laki (31%). Berdasarkan pendidikan terakhir, responden terbanyak berpendidikan SMA/sederajat (42%), diikuti SD, SMP, dan D4/S1 (masing-masing 17%), serta D3 (7%). Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian memiliki latar belakang yang beragam, sehingga memberikan gambaran mengenai pengalaman pengguna Aplikasi Mobile JKN di wilayah penelitian.

Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN

Tabel 1 Rekapitulasi Variabel Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN

No.	Indikator	Persentase
1	Pemahaman Program	76%
2	Ketepatan Sasaran	79%
3	Perubahan yang Terjadi	79%
4	Ketepatan Waktu	75%

5	Tercapainya Tujuan	79%
Rata-rata Variabel X		78%

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2026

Berdasarkan Tabel 1, efektivitas pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN dinilai melalui lima indikator menurut teori efektivitas Sutrisno (2009). Indikator ketepatan sasaran, perubahan yang terjadi, dan tercapainya tujuan memperoleh nilai tertinggi (79%), diikuti pemahaman program (76%), sedangkan ketepatan waktu memperoleh nilai terendah (75%). Secara keseluruhan, rata-rata efektivitas mencapai 78% atau berada pada kategori sangat baik, yang menunjukkan bahwa aplikasi telah menjangkau kelompok sasaran yang tepat, yaitu peserta JKN aktif di Kecamatan Tiroang, dan memberikan perubahan yang positif dari segi kemudahan akses, efisiensi waktu, serta kualitas pelayanan yang diterima.

Meskipun demikian, indikator ketepatan waktu memperoleh nilai terendah, mengindikasikan bahwa sebagian pengguna masih merasakan kendala teknik seperti gangguan server, koneksi internet yang tidak stabil, atau keterbatasan kapasitas sistem pada jam sibuk, sehingga pelayanan melalui aplikasi belum sepenuhnya tepat waktu. Kondisi ini menegaskan perlunya peningkatan stabilitas sistem dan jaringan agar layanan digital dapat berjalan lebih optimal. Hasil ini sejalan dengan temuan Sihotang (2023) yang menyoroti bahwa ketepatan waktu menjadi salah satu indikator yang sulit dipenuhi secara konsisten dalam layanan Mobile JKN akibat gangguan teknis aplikasi, namun berbeda dengan temuan Praseyto dan Safuan (2022) yang menujukkan bahwa penggunaan aplikasi di lokasi penelitiannya justru masih tergolong rendah secara keseluruhan. Perbandingan ini menegaskan bahwa capaian efektivitas yang sangat baik di Puskesmas Mattiro Deceng tidak terlepas dari kesiapan masyarakat setempat dalam mengadopsi layanan digital.

Pelayanan Kesehatan

Tabel 2 Rekapitulasi Variabel Pelayanan Kesehatan

No.	Indikator	Persentase
1	Kecepatan Pelayanan	76%
2	Ketepatan Pelayanan	76%
3	Kemudahan Pelayanan	73%
4	Keadilan Pelayanan	72%
5	Kenyamanan Pelayanan	76%
Rata-rata Variabel Y		75%

Sumber: Hasil Olah Data kuesioner, 2026

Berdasarkan Tabel 2, pelayanan kesehatan diukur menggunakan lima indikator kualitas pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2018). Indikator kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan pelayanan memperoleh nilai tertinggi (76%), diikuti kemudahan pelayanan (73%), sedangkan keadilan pelayanan memperoleh nilai terendah (72%). Secara keseluruhan, rata-rata pelayanan kesehatan mencapai 75% atau berada pada kategori baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur antrean online dan pendaftaran melalui Aplikasi Mobile JKN dipersepsikan dapat mendukung proses pelayanan, khususnya dari aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang menilai kecepatan pelayanan belum optimal.

Nilai terendah pada indikator keadilan pelayanan mengindikasikan bahwa perbedaan kemampuan akses terhadap teknologi dan jaringan internet turut memengaruhi pengalaman pengguna dalam memanfaatkan aplikasi, sehingga layanan belum sepenuhnya merata bagi seluruh masyarakat. Sementara itu nilai kemudahan pelayanan yang relatif rendah menunjukkan masih adanya kendala pengoperasian

aplikasi, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa dengan sistem layanan digital. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Anjasmari dan Rahlian (2025) yang menyebutkan bahwa kemudahan akses dan kepuasan pasien terhadap Mobile JKN sering terkendala oleh gangguan teknis aplikasi. Kedua temuan tersebut menjadi perhatian penting bagi upaya peningkatan aksesibilitas layanan digital secara lebih adil dan merata ke depan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Tabel 3 Rekapitulasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

No.	Indikator	Persentase
1	Literasi Digital	78%
2	Infrastruktur Teknologi Informasi	74%
3	Sosialisasi dan Edukasi	72%
4	Karakteristik Pengguna	71%
5	Kebiasaan dan Budaya Pengguna	72%
Rata-rata Faktor-faktor		73%

Sumber: Hasil Olah data Kuesioner, 2026

Berdasarkan Tabel 3, faktor literasi digital memperoleh nilai tertinggi (78%), diikuti infrastruktur teknologi informasi (74%), sosialisasi dan edukasi serta kebiasaan dan budaya pengguna layanan (masing-masing 72%), sedangkan karakteristik pengguna memperoleh nilai terendah (71%). Secara keseluruhan, faktor-faktor tersebut berada pada kategori baik dengan rata-rata 73%. Tingginya literasi digital menunjukkan bahwa kemampuan dalam mengoperasikan smartphone menjadi pendukung utama keberhasilan pemanfaatan aplikasi, sementara nilai terendah pada karakteritik pengguna mengindikasikan bahwa perbedaan usia masih menjadi tantangan, khususnya bagi kelompok lanjut usia yang mengalami kesulitan beradaptasi dengan layanan berbasis teknologi.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan hubungan yang saling mendukung antara efektivitas pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN, faktor-faktor pendukungnya, dan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat. Semakin tinggi literasi digital dan semakin memadai infrastruktur teknologi informasi, semakin optimal pula pemanfaatan aplikasi sehingga berdampak pada peningkatan kecepatan, ketepatan, kemudahan, keadilan, dan kenyamanan pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattiro Deceng Kabupaten Pinrang. Temuan ini juga memperkuat hasil kajian Praseyto dan Safuan (2022) serta Anjasmari dan Rahlian (2025) yang sama-sama menempatkan literasi digital sebagai faktor kunci, meskipun tingkat efektivitas yang dicapai di masing-masing lokasi berbeda tergantung pada kesiapan infrastruktur dan karakteristik penggunanya.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung *(Pearson Correlation)* setiap item terhadap skor variabel dengan r tabel pada taraf signifikan 5% (n= 86, df= n-2 = 84), yaitu sebesar 0,213. Hasil uji validitas disajikan pada Tabel 4berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Data

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN (X)	1	0,774	0,213	Valid
	2	0,762	0,213	Valid

	3	0,752	0,213	Valid
	4	0,790	0,213	Valid
	5	0,715	0,213	Valid
Pelayanan Kesehatan (Y)	1	0,780	0,213	Valid
	2	0,700	0,213	Valid
	3	0,733	0,213	Valid
	4	0,681	0,213	Valid
	5	0,700	0,213	Valid

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 4, seluruh item dipertanyakan pada Variabel Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN (X) dan Variabel Pelayanan Kesehatan (Y) memperoleh nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,213). Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid dan memenuhi syarat untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Setelah seluruh item dinyatakan valid, tahap selanjutnya adalah menguji reliabilitas instrumen menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan nilai batas minimum 0,60. Hasil uji relibilitas disajikan pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Nilai Kriteria	Keterangan
Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN	0,795	> 0, 60	Reliabel
Pelayanan Kesehatan	0,750	> 0, 60	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2026

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa Variabel Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,795, sedangkan Variabel Pelayanan Kesehatan sebesar 0,750. Karena kedua nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,60, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten, sehingga layak digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Mattiro Deceng Kabupaten Pinrang berada pada kategori sangat baik dengan persentase sebesar 78%, sedangkan pelayanan kesehatan berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 75%. Efektivitas pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN didukung oleh tingginya ketepatan sasaran, perubahan yang terjadi, serta tercapainya tujuan, meskipun indikator ketepatan waktu pada efektivitas pemanfaatan serta aspek kemudahan dan keadilan pelayanan masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pemanfaatan berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 73%, didominasi oleh literasi digital sebagai faktor pendukung utama, sementara karakteristik pengguna, khususnya kelompok lanjut usia, masih menjadi tantangan yang perlu mendapatkan perhatian. Dengan demikian, semakin efektif pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN, semakin baik pula pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh masyarakat di Puskesmas Mattiro Deceng Kabupaten Pinrang.

5. SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, BPJS Kesehatan disarankan untuk meningkatkan intensitas sosialisasi dan edukasi penggunaan Aplikasi Mobile JKN secara merata, khususnya bagi kelompok lanjut usia dan masyarakat dengan literasi rendah, serta memperkuat stabilitas sistem agar layanan dapat berjalan lebih tepat waktu. Pihak Puskesmas Mattiro Deceng diharapkan berperan aktif dalam mendampingi pasien yang mengalami kesulitan mengoperasikan aplikasi, sekaligus meningkatkan kemudahan dan keadilan akses layanan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti kepuasan pengguna atau tingkat penerimaan teknologi, serta menggunakan metode campuran agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas layanan kesehatan digital.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Anjasmari, N. M. M., & Rahlian. (2025). Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada pasien rumah sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan. *Jurnal Administrasi Negara*, *6*(2), 850–863.

[2] Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur Digital era public servies:literatur review. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, *4*(1), 23–31. https://eppid.mahkamahagung.go.id/files/shares/uu 25 tahun 2009-pelayanan publik.pdf

[3] BPS Kabupaten Pinrang. (2024). *Kecamatan Tiroang*. *XIX*.

[4] Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (1st ed.). Gava Media.

[5] Herlina, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, *10*.

[6] Praseyto, R. A., & Safuan. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Mengurangi Antrian. *New Phytologist*, *51*(1), 2022.

[7] Republik Indonesia. (2004). *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.

[8] Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

[9] Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.

[10] Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. https://peraturan.bpk.go.id/Download/87472/Perpres Nomor 95 Tahun 2018.pdf

[11] Sihotang, F. D. (2023). *Efektivitas Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tandun Nusa Medika*.

[12] Sugiyono, P. D. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (M. Sutopo, Dr. Ir. S.Pd (ed.); kedua (sec). ALFABETA, cv.

[13] Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media.

[14] Wahyuni, F. (2021). Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Birokasi,Kebijakandan Pelayanan Publik*, *3*(3), 384–394.