JIKES: JURNAL ILMU KESEHATAN
Tahun 2026, Volume 5, Nomor 1, Bulan Juli-Desember: hlm 778-785
e-ISSN: 2963-069X | URL: https://yptb.org/index.php/jik | e-Mail: jurnalq17@gmail.com

Lisensi: CC-BY

DOI: https://doi.org/10.71456/jik.v5i1.2701

DETERMINAN PEMANFAATAN FITUR ANTREAN ONLINE *MOBILE* JKN PADA PASIEN PUSKESMAS MEKARMUKTI: INTEGRASI MODEL TAM DAN UTAUT

Indah Azahra Fauliza[1*], Anom Dwi Prakoso[2], Ichsan Trisutrisno[3], & Emmelia Kristina Hutagaol[4]

[*1-4]Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Medika Suherman
*e-Mail: indahazahrafaulizaindah@gmail.com

Submit Tgl: 08-September-2026 Diterima Tgl: 09-September-2026 Diterbitkan Tgl: 20-September-2026

Abstrak: Pemanfaatan fitur antrean online *Mobile* JKN di Puskesmas Mekarmukti masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kemudahan penggunaan, pengetahuan pengguna, dan dukungan petugas kesehatan dengan pemanfaatan fitur antrean online *Mobile* JKN. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional* terhadap 64 responden yang dipilih menggunakan *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan pemanfaatan fitur antrean online sebagian besar berada pada kategori rendah (53,1%). Terdapat hubungan antara kemudahan penggunaan dengan pemanfaatan (p-*value* = 0,006; OR = 12,083; CI 95% = 1,44–101,23) dan dukungan petugas kesehatan dengan pemanfaatan (p-*value* = 0,024; OR = 4,024; CI 95% = 1,14–14,18). Tidak terdapat hubungan antara pengetahuan pengguna dengan pemanfaatan (p-*value* = 0,511; OR = 0,713; CI 95% = 0,26–1,95). Disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dan dukungan petugas kesehatan berhubungan dengan pemanfaatan fitur antrean online *Mobile* JKN, sedangkan pengetahuan pengguna tidak berhubungan.

Kata Kunci: *Mobile* JKN; Antrean Online; Kemudahan Penggunaan; Pengetahuan Pengguna; Dukungan Petugas Kesehatan

Abstract: *The utilization of the online queue feature of Mobile* JKN *at Mekarmukti Public Health Center remains suboptimal. This study aimed to determine the relationship between ease of use, user knowledge, and health worker support with the utilization of the online queue feature of Mobile* JKN. *This quantitative study used a cross-sectional design involving 64 respondents selected through accidental sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using the Chi-Square test. The results showed that utilization of the online queue feature was mostly in the low category (53.1%). Ease of use was significantly associated with utilization (p-value = 0.006; OR = 12.083; 95% CI = 1.44–101.23), as was health worker support (p-value = 0.024; OR = 4.024; 95% CI = 1.14–14.18). User knowledge was not significantly associated with utilization (p-value = 0.511; OR = 0.713; 95% CI = 0.26–1.95). It was concluded that ease of use and health worker support were associated with the utilization of the online queue feature of Mobile* JKN*, while user knowledge was not associated.*

Keywords: *Mobile* JKN*; Online Queue; Ease Of Use; User Knowledge; Health Worker Support*

Cara mengutip Fauliza, I. A., Prakoso, A. D., Trisutrisno, I., & Hutagaol, E. K. (2026). Determinan Pemanfaatan Fitur Antrean Online Mobile JKN pada Pasien Puskesmas Mekarmukti: Integrasi Model TAM dan UTAUT. *JIKES: Jurnal Ilmu Kesehatan*, *5*(1), 778–785. Retrieved from https://yptb.org/index.php/jik/article/view/2701

Copyright©2026: Indah Azahra Fauliza, Anom Dwi Prakoso, Ichsan Trisutrisno, & Emmelia Kristina Hutagaol

PENDAHULUAN

Digitalisasi layanan kesehatan telah menjadi prioritas berbagai negara sebagai upaya meningkatkan mutu, efisiensi, dan pemerataan pelayanan kesehatan. Dalam *Global Strategy on Digital Health* 2020–2025, *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital berperan penting dalam memperluas akses pelayanan kesehatan serta mendukung tercapainya *Universal Health Coverage* (UHC) dan *Sustainable Development Goals* (SDGs) (WHO, 2021).

Mengikuti arah kebijakan tersebut, Indonesia terus mendorong transformasi digital layanan kesehatan, salah satunya melalui pengembangan layanan digital dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Jumlah peserta JKN yang tercatat oleh BPJS Kesehatan telah mencapai 284,33 juta jiwa atau sekitar 99,4% dari total penduduk Indonesia, namun jumlah unduhan aplikasi *Mobile* JKN di *Google Play* baru mencapai lebih dari 50 juta kali. Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital JKN melalui *Mobile* JKN masih belum optimal (BPJS Kesehatan, 2026). *Mobile* JKN diluncurkan pada 15 November 2017 dan menyediakan fitur antrean online yang bertujuan mempermudah peserta memperoleh nomor antrean tanpa harus datang lebih awal ke fasilitas kesehatan, sehingga diharapkan mampu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan (Prasetiyo & Safuan, 2022).

Data Sistem Monitoring dan Evaluasi Jaminan Kesehatan Nasional mencatat cakupan kepesertaan JKN di Provinsi Jawa Barat tahun 2025 telah mencapai 92,59%, namun tingginya cakupan kepesertaan belum selalu diikuti tingginya pemanfaatan layanan digital JKN, termasuk fitur antrean online *Mobile* JKN (DJSN, 2025). Kondisi tersebut sejalan dengan temuan Hidayat et al, (2023) di Kabupaten Bekasi yang menunjukkan bahwa sebagian besar peserta JKN belum mampu menggunakan aplikasi secara mandiri sehingga target kunjungan online belum tercapai secara optimal.

Kondisi serupa juga ditemukan di Puskesmas Mekarmukti. Berdasarkan data kunjungan pasien Januari–Mei 2026, dari 13.493 kunjungan pasien BPJS, hanya 1.050 kunjungan (7,8%) yang memanfaatkan fitur antrean online *Mobile* JKN. Hasil studi pendahuluan terhadap 15 pasien menunjukkan bahwa 73,3% belum pernah menggunakan fitur antrean online, 66,7% belum mengetahui cara menggunakannya, dan 53,3% menganggap fitur tersebut belum mudah digunakan. Studi pendahuluan terhadap petugas pendaftaran juga menunjukkan bahwa seluruh petugas (100%) telah memberikan edukasi kepada pasien, tetapi 80% petugas menyatakan masih terdapat pasien yang mengalami kesulitan menggunakan fitur tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan *Mobile* JKN dipengaruhi oleh berbagai faktor. Narmansyah et al, (2022) menemukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berhubungan dengan pemanfaatan *Mobile* JKN. Munawarah et al, (2023) menyatakan bahwa persepsi peserta, akses pelayanan, sikap tenaga kesehatan, dan pengetahuan masyarakat turut memengaruhi pemanfaatan JKN di puskesmas, sedangkan Yunengsih & Hidayat (2025) melaporkan bahwa kemudahan akses, literasi digital, dan dukungan staf berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan pendaftaran online. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus menganalisis hubungan antara kemudahan penggunaan aplikasi, pengetahuan pengguna, dan dukungan petugas kesehatan

Copyright©2026: Indah Azahra Fauliza, Anom Dwi Prakoso, Ichsan Trisutrisno, & Emmelia Kristina Hutagaol

secara bersamaan terhadap pemanfaatan fitur antrean online *Mobile* JKN pada fasilitas kesehatan tingkat pertama, khususnya di Kabupaten Bekasi, masih terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara kemudahan penggunaan aplikasi, pengetahuan pengguna, dan dukungan petugas kesehatan dengan pemanfaatan fitur antrean online *Mobile* JKN pada pasien di Puskesmas Mekarmukti.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan kemudahan penggunaan, pengetahuan pengguna, dan dukungan petugas kesehatan dengan pemanfaatan fitur antrean online *Mobile* JKN. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Mekarmukti, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat, dengan pengambilan data pada 5–30 Agustus 2026. Populasi penelitian adalah pasien peserta JKN yang memiliki aplikasi *Mobile* JKN terinstal pada *smartphone*. Sampel sebanyak 64 responden dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* dengan kriteria inklusi pasien berusia ≥17 tahun, memiliki *smartphone* dengan aplikasi *Mobile* JKN, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mencakup karakteristik responden serta variabel pemanfaatan fitur antrean online, kemudahan penggunaan, pengetahuan pengguna, dan dukungan petugas kesehatan. Variabel pemanfaatan, kemudahan penggunaan, dan dukungan petugas diukur menggunakan skala *Likert* 5 poin, sedangkan pengetahuan diukur menggunakan soal pilihan ganda. Instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas pada 25 responden dengan karakteristik serupa.

Analisis data dilakukan menggunakan SPSS melalui analisis univariat berupa distribusi frekuensi dan persentase serta analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square*. Apabila terdapat sel dengan *expected count* yang tidak memenuhi syarat, digunakan uji *Fisher's Exact*. Variabel dikategorikan berdasarkan nilai median dan hubungan dinyatakan signifikan apabila *p-value* ≤0,05. Penelitian telah memperoleh surat layak etik dari Komite Etik Penelitian Universitas Medika Suherman Nomor 006442, serta seluruh responden memberikan *informed consent* sebelum pengisian kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan status penggunaan *Mobile* JKN sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Copyright©2026: Indah Azahra Fauliza, Anom Dwi Prakoso, Ichsan Trisutrisno, & Emmelia Kristina Hutagaol

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 64)

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	25	39,1
	Perempuan	39	60,9
Usia	17–25 tahun	21	32,8
	26–35 tahun	22	34,4
	36–45 tahun	14	21,9
	46–55 tahun	4	6,3
	56–73 tahun	3	4,7
Pendidikan	Tidak sekolah	3	4,7
	SD	4	6,3
	SMP/sederajat	7	10,9
	SMA/SMK/sederajat	41	64,1
	Diploma/Sarjana/Pascasarjana	9	14,1
Pekerjaan	Ibu rumah tangga	27	42,2
	Pegawai swasta	23	35,9
	Lainnya	5	7,8
	Pelajar/mahasiswa	4	6,3
	Wiraswasta/pedagang	3	4,7
	PNS/ASN	2	3,1
Status penggunaan *Mobile* JKN	Terinstal & aktif digunakan	46	71,9
	Terinstal, jarang digunakan	18	28,1
	Terinstal, belum pernah digunakan	0	0

Sumber: Data Primer, 2026

Dari 64 responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan (60,9%), berada pada kelompok usia 26–35 tahun (34,4%), berpendidikan SMA/SMK/sederajat (64,1%), dan bekerja sebagai ibu rumah tangga (42,2%). Berdasarkan status penggunaan *Mobile* JKN, sebanyak 71,9% responden telah menginstal dan aktif menggunakan aplikasi, sedangkan 28,1% jarang menggunakannya. Dengan demikian, seluruh responden telah memiliki pengalaman menggunakan *Mobile* JKN sehingga dapat memberikan penilaian terhadap variabel yang diteliti.

Distribusi Kategori Variabel Penelitian

Variabel pemanfaatan fitur antrean *online*, kemudahan penggunaan, pengetahuan pengguna, dan dukungan petugas kesehatan dikategorikan menjadi dua kategori berdasarkan nilai median sesuai definisi operasional, sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Kategori Variabel Penelitian (n = 64)

Variabel	Kategori	n	%
Pemanfaatan Fitur Antrean Online	Rendah (< 27,00)	34	53,1
	Tinggi (≥ 27,00)	30	46,9
Kemudahan Penggunaan	Kurang (< 36,00)	11	17,2
	Baik (≥ 36,00)	53	82,8
Pengetahuan Pengguna	Kurang (< 6,00)	25	39,1
	Baik (≥ 6,00)	39	60,9
Dukungan Petugas Kesehatan	Kurang Mendukung (< 36,00)	17	26,6
	Mendukung (≥ 36,00)	47	73,4

Copyright©2026: Indah Azahra Fauliza, Anom Dwi Prakoso, Ichsan Trisutrisno, & Emmelia Kristina Hutagaol

Sumber: Data Primer, 2026

Pemanfaatan fitur antrean online *Mobile* JKN sebagian besar berada pada kategori rendah (53,1%). Sementara itu, sebagian besar responden menilai kemudahan penggunaan dalam kategori baik (82,8%), pengetahuan pengguna dalam kategori baik (60,9%), dan dukungan petugas kesehatan dalam kategori mendukung (73,4%).

Hubungan Antarvariabel dengan Pemanfaatan Fitur Antrean Online

Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* antara kemudahan penggunaan, pengetahuan pengguna, dan dukungan petugas kesehatan dengan pemanfaatan fitur antrean online *Mobile* JKN disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3.**Hubungan Kemudahan Penggunaan, Pengetahuan Pengguna, dan Dukungan Petugas Kesehatan dengan Pemanfaatan Fitur Antrean Online *Mobile* JKN**

Variabel Independen	Kategori	Rendah n (%)	Tinggi n (%)	Total	p-*value*	OR (CI 95%)
Kemudahan Penggunaan	Kurang	10 (90,9%)	1 (9,1%)	11	0,006	12,083 (1,44–101,23)
	Baik	24 (45,3%)	29 (54,7%)	53		
Pengetahuan Pengguna	Kurang	12 (48,0%)	13 (52,0%)	25	0,511	0,713 (0,26–1,95)
	Baik	22 (56,4%)	17 (43,6%)	39		
Dukungan Petugas Kesehatan	Kurang Mendukung	13 (76,5%)	4 (23,5%)	17	0,024	4,024 (1,14–14,18)
	Mendukung	21 (44,7%)	26 (55,3%)	47		

Sumber: Hasil Uji Chi-Square, α = 0,05

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan *p-value* 0,006 (< 0,05) untuk hubungan kemudahan penggunaan dengan pemanfaatan, dengan OR 12,083 (CI 95% 1,44–101,23), sehingga terdapat hubungan yang signifikan. Responden dengan kemudahan penggunaan kurang memiliki pemanfaatan rendah sebesar 90,9%, jauh lebih tinggi dibandingkan responden dengan kemudahan penggunaan baik (45,3%).

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan *p-value* 0,511 (> 0,05) untuk hubungan pengetahuan pengguna dengan pemanfaatan, dengan OR 0,713 (CI 95% 0,26–1,95) yang mencakup angka 1, sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan pengguna dengan pemanfaatan fitur antrean online.

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan *p-value* 0,024 (< 0,05) untuk hubungan dukungan petugas kesehatan dengan pemanfaatan, dengan OR 4,024 (CI 95% 1,14–14,18), sehingga terdapat hubungan yang signifikan. Responden dengan dukungan petugas kurang mendukung memiliki pemanfaatan rendah sebesar 76,5%, lebih tinggi dibandingkan responden dengan dukungan petugas mendukung (44,7%).

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur antrean online *Mobile* JKN pada pasien Puskesmas Mekarmukti sebagian besar masih berada pada kategori rendah, sejalan dengan data awal yang menunjukkan hanya 7,8% kunjungan pasien BPJS pada Januari–Mei 2026 yang menggunakan antrean online. Kondisi ini menegaskan bahwa meskipun fitur telah tersedia, pemanfaatannya di lapangan masih belum optimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yunengsih & Hidayat, (2025) serta Narmansyah et al, (2022) yang menunjukkan bahwa kemudahan akses dan kemudahan

Copyright©2026: Indah Azahra Fauliza, Anom Dwi Prakoso, Ichsan Trisutrisno, & Emmelia Kristina Hutagaol

penggunaan berperan penting dalam pemanfaatan *Mobile* JKN. Responden yang menilai *Mobile* JKN mudah digunakan memiliki pemanfaatan tinggi yang jauh lebih besar (54,7%) dibandingkan responden yang menilai kemudahan penggunaan kurang (9,1%). Secara teoritis, temuan ini sesuai dengan konsep *Perceived Ease of Use* dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa teknologi yang dianggap mudah dipahami dan digunakan akan lebih mudah diterima oleh pengguna. Pasien yang merasa *Mobile* JKN mudah digunakan akan lebih mudah memahami langkah-langkah antrean online dan menggunakannya secara mandiri, sedangkan aplikasi yang dirasakan sulit dapat mendorong pasien memilih cara pendaftaran konvensional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pengguna tidak berhubungan signifikan dengan pemanfaatan fitur antrean online, sejalan dengan temuan Sinaga et al, (2023) dan Sari et al, (2025). Responden dengan pengetahuan baik justru memiliki pemanfaatan tinggi yang lebih rendah (43,6%) dibandingkan responden dengan pengetahuan kurang (52,0%). Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan yang baik saja belum cukup untuk mendorong pemanfaatan fitur antrean online, karena penggunaan teknologi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti kemudahan penggunaan, kebiasaan mendaftar langsung, kondisi jaringan internet, atau dukungan petugas saat pasien mengalami kesulitan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan petugas kesehatan berhubungan signifikan dengan pemanfaatan fitur antrean online, sejalan dengan penelitian Hidayat et al, (2023) dan Kusumawati et al, (2024). Responden yang memperoleh dukungan petugas dalam kategori mendukung memiliki pemanfaatan tinggi yang lebih besar (55,3%) dibandingkan responden dengan dukungan kurang mendukung (23,5%). Secara teoritis, temuan ini sesuai dengan konsep *facilitating conditions* dalam UTAUT, yang menjelaskan bahwa seseorang akan lebih mudah menggunakan suatu teknologi apabila tersedia kondisi dan dukungan yang membantu penggunaannya. Dukungan petugas berupa pemberian informasi, edukasi, dan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan dapat mengurangi hambatan pasien dalam menggunakan *Mobile* JKN sehingga pasien lebih mampu menggunakan fitur antrean online (Aprianto, 2022).

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada pengumpulan data yang bergantung pada pemahaman dan jawaban responden terhadap kuesioner, serta teknik *accidental sampling* yang membuat responden bergantung pada pasien yang hadir selama periode pengumpulan data. Untuk meminimalkan keterbatasan tersebut, peneliti menyampaikan instruksi pengisian secara jelas dan mendampingi responden selama proses pengisian kuesioner.

KESIMPULAN

Pemanfaatan fitur antrean online *Mobile* JKN pada pasien Puskesmas Mekarmukti masih cenderung rendah, meskipun sebagian besar responden memiliki kemudahan penggunaan yang baik, pengetahuan yang baik, dan memperoleh dukungan petugas kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan dukungan petugas kesehatan berhubungan signifikan dengan pemanfaatan fitur antrean online *Mobile* JKN. Sementara itu, pengetahuan pengguna tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan fitur antrean online *Mobile* JKN.

Puskesmas Mekarmukti disarankan meningkatkan sosialisasi dan pendampingan penggunaan fitur antrean online, khususnya bagi pasien yang masih mengalami kesulitan.

Copyright©2026: Indah Azahra Fauliza, Anom Dwi Prakoso, Ichsan Trisutrisno, & Emmelia Kristina Hutagaol

Petugas kesehatan diharapkan lebih aktif memberikan informasi dan bantuan agar pasien dapat menggunakan fitur secara lebih mandiri, sedangkan pasien disarankan meningkatkan pemanfaatan fitur antrean online sebagai alternatif pendaftaran. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas kajian dengan memasukkan faktor lain seperti kualitas jaringan internet dan kebiasaan penggunaan layanan digital.

DAFTAR PUSTAKA

Aprianto, I. (2022). *Tinjauan Literatur : Penerimaan Teknologi Model UTAUT*. *2*(1), 138–144. https://doi.org/10.24002/konstelasi.v2i1.5377

BPJS Kesehatan. (2026). *Laporan Pengelolaan Program Jaminan Sosial Kesehatan*. https://bpjs-kesehatan.go.id/#/

Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *13*(3), 319–340. https://www.researchgate.net/publication/200085965_Perceived_Usefulness_Perceived_Ease_of_Use_and_User_Acceptance_of_Information_Technology

DJSN. (2025). *Sistem Monitoring dan Evaluasi Jaminan Sosial*. https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/

Hidayat, A. W., Setianingsih, L. E., & Marini, I. (2023). Workshop Pemanfaatan Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi Tahun 2023. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, *4*(2), 526–533. https://doi.org/10.35311/jmpm.v4i2.316

Kusumawati, R. M., Apriyani, Kartina Wulandari, & Suwignyo. (2024). Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, *13*(01), 52–55. https://www.bpjs-kesehatan.

Munawarah, V. R., Anggraini, W. A., Azzahra, D., & Gurning, F. P. (2023). *Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Layanan Kesehatan Puskesmas (Literature Review)*. *4*(September), 2229–2237. https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.16350

Narmansyah, S., Indar, Rahmadani, S., Arifin, M. A., & Thaha, R. M. (2022). *Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar*. *1*(3), 196–204. https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082

Prasetiyo, R. A., & Safuan. (2022). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Mengurangi Antrian*. *7*(2). https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338

Sari, A. D. P., Efkelin, R., & Dewi, A. K. (2025). *Hubungan Penggunaan Sistem Aplikasi Berbasis Online (Husada App) Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Husada Jakarta*. *14*(137), 655–662. https://doi.org/https://doi.org/10.33221/jikm.v14i06.4082

Sinaga, H., Syahfitri, R. I., Sitorus, R. A. H., & Gurning, F. P. (2023). *Hubungan Pengetahuan Tentang Jkn Dengan Perilaku Pemanfaatan Pelayanan Bpjs Kesehatan Pada Mahasiswa FKM UINSU*. *4*(September), 2185–2191.

Copyright©2026: Indah Azahra Fauliza, Anom Dwi Prakoso, Ichsan Trisutrisno, & Emmelia Kristina Hutagaol

https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.16401

WHO. (2021). *Global strategy on digital health*. https://www.who.int/docs/default-source/documents/gs4dhdaa2a9f352b0445bafbc79ca799dce4d.pdf

Yunengsih, Y., & Hidayat, F. G. E. (2025). *Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor*. *10*(1), 157–169. https://doi.org/10.52943/jipiki.v10i2.1935