

PERSEPSI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN DI RSUD NYI AGENG SERANG KULON PROGO PERIODE MARET – APRIL 2024

PERCEIVED USER SATISFACTION OF THE JKN MOBILE APPLICATION AT RSUD NYI AGENG SERANG KULON PROGO PERIOD MARCH - APRIL 2024

Ameylia Dyah Widowati¹, Ahmad Yani Noor², Kartika Setyaningsih Sunardi³
^{1,2,3} Administrasi Rumah Sakit

Politeknik Kesehatan Permata Indonesia Yogyakarta

amel.dyahwidowati17@gmail.com, noor_berbagi@gmail.com, kartikasetyaningsih@gmail.com

Abstrak

Aplikasi *Mobile JKN* dari BPJS Kesehatan telah revolusioner dalam mempermudah pendaftaran dan manajemen data peserta JKN-KIS sejak 2017. Aplikasi ini menghadapi tantangan seperti fungsionalitas yang belum optimal dan keluhan terkait antrean panjang dan kesulitan mendapatkan jadwal tindakan medis. Studi di RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo menunjukkan bahwa meskipun *Mobile JKN* digunakan, masih ada masalah seperti kesalahan pendaftaran dan kurangnya pemberitahuan tentang status poliklinik. Mengetahui persepsi kepuasan pengguna *Mobile JKN* di Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang Kulon Progo periode Maret – April 2024. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Responden terbanyak terdapat pada usia 20-44 tahun yaitu berjumlah 73%. Responden terbanyak terdapat pada jenis kelamin perempuan yaitu sejumlah 68%. Responden terbanyak terdapat pada pendidikan terakhir SMA/K yaitu sejumlah 59%. Persentase frekuensi persepsi terbesar puas sejumlah 86%. Sebagian besar pengguna *Mobile JKN* merasa puas dari pelayanan *Mobile JKN*. Beberapa hal yang dirasakan yaitu pada fitur aplikasi *Mobile JKN* berfungsi dengan baik, sangat bermanfaat bagi penggunaannya, serta penggunaan *Mobile JKN* dirasa lebih menghemat waktu. Hal ini merupakan poin kepuasan tertinggi pada layanan *Mobile JKN* yang dirasakan oleh pengguna pada penelitian ini.

Kata Kunci : *Mobile JKN, Kepuasan Pengguna, Pelayanan Informasi*

Abstract

BPJS Kesehatan's Mobile JKN application has been revolutionary in facilitating registration and data management of JKN-KIS participants since 2017. The app has faced challenges such as suboptimal functionality and complaints related to long queues and difficulty obtaining medical appointments. A study at RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo showed that despite the use of Mobile JKN, there were still issues such as registration errors and lack of notification about polyclinic status. To determine the perception of satisfaction of Mobile JKN users at Nyi Ageng Serang Kulon Progo Regional General Hospital for the period March - April 2024. This study was a descriptive study with a quantitative approach that aims to determine the level of satisfaction of JKN Mobile application users. Most respondents were aged 20-44 years, totaling 73%. Most respondents were female, totaling 68%. The most respondents were in the last education of SMA / K, namely 59%. The largest percentage frequency of perception was satisfied at 86%. Most Mobile JKN users were satisfied with the Mobile JKN service. Some of the things felt that the Mobile JKN application features function well, are very useful for users, and the use of Mobile JKN is felt to save time. This was the highest satisfaction point on Mobile JKN services felt by users in this study.

Keywords : *Mobile JKN, User Satisfaction, Information Services*

PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini mengalami kemajuan teknologi yang sangat pesat. Salah satunya adalah Teknologi Informasi (TI) yang banyak merambah ke banyak bidang kehidupan manusia yaitu bidang kesehatan [1]. Sejak November tahun 2017, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan meluncurkan sebuah aplikasi *Mobile JKN* yang merupakan transformasi digital model bisnis yang digunakan sebagai alat pendaftaran peserta. Aplikasi ini berfungsi sebagai registrasi maupun perubahan data peserta JKN [2].

Aplikasi baru dari BPJS Kesehatan ini dapat mempermudah pengelolaan data pasien mempermudah perolehan informasi, melihat syarat administrasi, akses layanan seperti FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan),

serta memudahkan masyarakat umum memahami instruksi [3]. Namun hal ini tidak menutup kemungkinan adanya dampak positif maupun negatif dalam penggunaannya. Dampak positifnya adalah peserta dapat mengalami 5 (lima) tingkat kemudahan fasilitas dalam membuat dan memodifikasi data kepesertaan, kemudahan mencari data pribadi dan anggota keluarga, mudah mencari informasi tentang iuran kepesertaan, kemudahan memperoleh informasi dan pengetahuan tentang JKN KIS [4]. Kekurangan dari sistem ini yaitu fungsionalitas yang masih belum berfungsi dengan baik sehingga mengakibatkan rendahnya kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi JKN [5].

Berdasarkan studi pendahuluan yang saya lakukan di RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo gambaran *Mobile JKN* di RSUD Nyi Ageng Serang

Kulon Progo yaitu pasien yang sudah mendaftar melalui *Mobile JKN* datang ke rumah sakit dan mengambil antrian pada bagian informasi dengan mengambil antrian yang B dikarenakan menggunakan BPJS. Untuk setiap poli dalam pemanggilan pasien berbeda – beda dalam ketentuannya ada yang sesuai kedatangan ada yang urut nomor antrian. Poli yang memanggil pasien sesuai kedatangan yaitu poli gigi. Masalah yang terjadi pada penggunaan *Mobile JKN* yaitu pasien mendaftar menggunakan *Mobile JKN* dengan memilih pasien baru sedangkan pasien tersebut merupakan pasien lama. *Mobile JKN* tidak ada pemberitahuan jika poli tutup. Kouta pada setiap poli di *Mobile JKN* tidak ada batasan sehingga mengakibatkan pasien kecewa pada saat sudah datang di rumah sakit saat kouta penuh. Biasanya poli yang dibatasi pasiennya yaitu poli gigi dan poli mata.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang. Untuk pendekatan kuantitatif dijelaskan bahwa pendekatan dengan menggunakan kuantitatif karena menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif dilakukan dengan cara mencari informasi berkaitan dengan gejala yang ada, dijelaskan dengan jelas tujuan yang akan diraih, merencanakan bagaimana melakukan pendekatannya, dan mengumpulkan berbagai macam data sebagai bahan untuk membuat laporan

[6]. Penelitian ini menggambarkan tentang analisis kepuasan pengguna *Mobile JKN* di pelayanan pendaftaran RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo

HASIL

a. Distribusi Frekuensi Responden

No	Usia (tahun)	f	%
1	13-19	2	4%
2	20-44	32	73%
3	45-64	10	23%
Total		44	100%

Sumber : WHO

Tabel 1 menunjukkan responden terbanyak terdapat pada usia 20-44 tahun yaitu berjumlah 70%.

No	Jenis kelamin	f	%
1	Perempuan	30	68%
2	Laki – Laki	14	32%
Total		44	100%

Tabel 2 menunjukkan responden terbanyak terdapat pada jenis kelamin perempuan yaitu sejumlah 68%.

No	Pendidikan terakhir	f	%
1	SD	3	7%
2	SMP	3	7%
3	SMA/K	26	59%
4	D3	1	2%
5	S1	11	25%
Total		44	100%

Tabel 3 menunjukkan responden terbanyak terdapat pada pada Pendidikan terakhir SMA/K yaitu sejumlah 59%.

b. Distribusi frekuensi persepsi

Tabel 4 Tabel Persepsi

No	Persepsi	f	%
1	Sangat Puas	5	12%
2	Puas	38	86%
3	Kurang Puas	1	2%
Total		50	100%

Tabel 4 tersebut terlihat bahwa persentase frekuensi persepsi terbesar cukup sejumlah 86%.

PEMBAHASAN

Persepsi adalah suatu kesan terhadap suatu objek yang diperoleh melalui proses penginderaan, pengorganisasian, dan interpretasi terhadap objek tersebut yang diterima oleh individu, sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas *integrated* dalam diri individu [7]. Salah satu bentuk interpretasi yang dituntut untuk peningkatan sebuah pelayanan adalah interpretasi tentang kepuasan. Kepuasan merupakan acuan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil kerja mereka dengan harapan mereka [8]. Dapat dikatakan bahwa persepsi kepuasan adalah kesan positif seseorang setelah merasakan sebuah atau menggunakan produk yang mereka gunakan. Produk dalam konteks penelitian ini adalah aplikasi *Mobile JKN*.

Fokus utama pada penelitian ini adalah pada persepsi visual dan bagaimana manusia memahami kebiasaan mereka secara langsung melalui pengalaman penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Teori Gibson memandang persepsi sebagai proses aktif yang terjadi secara langsung melalui interaksi antara individu dan lingkungannya, tanpa

melibatkan proses kognitif kompleks atau representasi internal yang rumit [9]. Lingkungan yang dimaksud dalam konteks ini adalah penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

Teori Gibson menekankan pentingnya gerakan dan pengalaman langsung dalam persepsi. Gibson menunjukkan bahwa manusia cenderung mengandalkan pengalaman langsung mereka dengan lingkungan untuk memahami dan berinteraksi dengan dunia di sekitar mereka. Ini berarti bahwa persepsi tidak hanya bergantung pada stimulus visual statis, tetapi juga pada bagaimana stimulus tersebut berubah seiring waktu dan bagaimana individu bergerak dalam ruang tersebut. Dengan demikian, gerakan dan pengalaman langsung membantu dalam memahami *affordance* atau penggabungan fungsi maupun dukungan yang terkandung dalam lingkungan [9].

Penelitian ini mendapatkan hasil persepsi dengan kategori puas sebanyak 38 responden dengan persentase 86% yang mana hasil tersebut merupakan hasil terbanyak yang diperoleh pada penelitian ini. Data tersebut memaparkan bahwa persepsi kepuasan pengguna *Mobile JKN* memperoleh kategori puas. Hal ini dibuktikan dengan adanya nilai persentase yang lebih dominan jika dibandingkan dengan hasil yang lain. Kepuasan pengguna ini sangat berperan penting dalam peningkatan inovasi *Mobile JKN* karena mampu membantu pengguna dalam proses pendaftaran online di rumah sakit sehingga dapat berjalan lebih efisien.

Penelitian ini menggambarkan tentang layanan fitur sebagian besar menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile* JKN dapat berfungsi dengan baik bagi penggunanya. Hal ini seperti penelitian yang dilakukan oleh [10] dengan judul Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pendaftaran Online pada Aplikasi *Mobile* JKN menunjukkan bahwa 87% pengguna aplikasi *Mobile* JKN merasa puas karena aplikasi berfungsi dengan baik. Penelitian yang dilakukan oleh [11] tentang analisis kualitas layanan *Mobile* JKN terhadap kepuasan peserta badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan menunjukkan bahwa *Mobile* JKN memberikan informasi yang akurat mengenai semua fitur dan manfaat yang didapat oleh peserta, dan semua fitur yang ada dalam *Mobile* JKN tersedia dalam 24 Jam. Selain itu, penelitian lain yang dilakukan oleh [12] tentang kualitas aplikasi *Mobile* JKN dalam upaya meningkatkan akses pelayanan kesehatan bagi peserta jkn di masa pandemik Covid-19 juga mengatakan bahwa kualitas layanan sudah baik dengan adanya fitur-fitur di *Mobile* JKN dapat dimanfaatkan oleh pengguna saat membutuhkan layanan kesehatan.

Mayoritas responden memberikan skor 5 (sangat setuju) pada item yang menyatakan tentang kebermanfaatan, sehingga mayoritas responden merasa adanya aplikasi *Mobile* JKN sangat bermanfaat bagi penggunanya. Pada penelitian yang dilakukan oleh [13] mengenai persepsi peserta terhadap aplikasi *Mobile* JKN berbasis *technology acceptance*

model di Klinik Pratama Surya Medika Semarang juga memaparkan bahwa adanya aplikasi *Mobile* JKN sangat membantu dalam mendapatkan layanan kesehatan. Selain itu terdapat juga penelitian yang dilakukan oleh [14] tentang Analisis Persepsi Konsumen terhadap Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN mendapatkan hasil bahwa *Mobile* JKN memiliki kegunaan dan manfaat yang baik dalam mempermudah layanan BPJS kesehatan. Secara teoritis dalam hal ini jika seseorang sudah mempersepsikan suatu teknologi yang memiliki nilai guna dalam kehidupan mereka, maka dengan sendirinya orang tersebut memiliki keinginan untuk menggunakan teknologi tersebut.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa adanya aplikasi *Mobile* JKN sangat membantu yang berhubungan dengan efisiensi waktu bagi penggunanya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh [15] dengan judul Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan *Mobile* JKN di Kota Malang memaparkan hasil efektivitas pelayanan dan informasi yang diberikan sudah efisien dan efektif dengan hadirnya aplikasi *Mobile* JKN. Banyak penyampaian dari masyarakat Malang Raya yang sudah memakai aplikasi *Mobile* JKN terkait kepuasan aplikasi ini. Sejauh ini pelayanan maupun informasi yang diperoleh oleh masyarakat sudah sesuai dengan harapan dan masyarakat Malang Raya merasa sudah puas atas pelayanan dan informasi yang

diterima. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh [10] yang berjudul Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pendaftaran Online pada Aplikasi *Mobile JKN* menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *Mobile JKN* 90% puas karena akses aplikasi tidak memerlukan waktu yang lama. Dalam konteks ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan di RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo.

Pada penelitian ini mayoritas responden berusia 20-44 tahun. Menurut WHO usia 20-44 tahun merupakan usia dewasa muda yang mana seseorang sudah faham menggunakan sosial media. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [16] dengan judul Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* terhadap Pendaftaran Online Di RS PKU Muhammadiyah Surakarta Menggunakan Metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)* mayoritas responden berusia 26-36 tahun. Selain itu pada usia dewasa muda atau remaja umumnya lebih terbiasa menggunakan teknologi dan lebih terbuka untuk mencoba hal-hal baru. Hal ini sejalan dengan penelitian [17] tentang Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Aplikasi *Mobile JKN* di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang mengatakan bahwa masa remaja merupakan proses untuk mencari jati diri, sehingga hadirnya teknologi informasi membuat ketertarikan untuk menggunakan teknologi baru.

Distribusi frekuensi karakteristik responden menunjukkan bahwa

sebagian besar responden adalah perempuan. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh [18] dengan judul Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi *Mobile JKN* dengan Tingkat Kepuasan Pengguna *Mobile JKN* BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak juga memperoleh hasil terbanyak pada jenis kelamin adalah perempuan. Perempuan umumnya lebih sadar akan kesehatan mereka dan lebih sering mencari informasi tentang kesehatan. Hal ini dapat mendorong mereka untuk menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk mendapatkan informasi kesehatan dan mengakses layanan kesehatan. Selain itu, Aplikasi *Mobile JKN* menyediakan fitur-fitur yang bermanfaat bagi kebutuhan kesehatan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna perempuan yang merasa bahwa aplikasi memahami dan memenuhi kebutuhan kesehatan mereka [17].

Tingkat pendidikan terakhir terbanyak pada SMA/K. Menurut Notoatmojo, pendidikan akan mempengaruhi kognitif seseorang dalam peningkatan pengetahuan [19]. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [17] dengan judul Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Aplikasi *Mobile JKN* di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang yang memiliki tingkat pengetahuan yang “baik” tentang aplikasi *Mobile JKN* adalah masyarakat dengan tingkat pendidikan terakhir menengah (SMP-SMA). Pendidikan meningkatkan tingkat kesadaran salah satunya adalah kesadaran dalam memilih jaminan kesehatan

yang meningkatkan kualitas hidup [20].

Mobile JKN menyediakan informasi lengkap tentang layanan JKN, seperti manfaat, prosedur klaim, dan lokasi fasilitas kesehatan. Hal ini memudahkan lulusan SMA/K untuk mengakses informasi yang mereka butuhkan tanpa harus pergi ke kantor BPJS Kesehatan. Lulusan SMA/K umumnya termasuk dalam generasi milenial yang dikenal lebih sadar akan kesehatan. Mereka lebih sering mencari informasi tentang kesehatan dan lebih terbuka untuk mencoba teknologi baru untuk mengelola kesehatan mereka. *Mobile* JKN membantu lulusan SMA/K untuk mendapatkan akses layanan kesehatan yang berkualitas dengan biaya yang terjangkau [10]

KESIMPULAN DAN SARAN

c. Kesimpulan

Sebagian besar pengguna *Mobile* JKN merasa puas dari pelayanan *Mobile* JKN. Beberapa hal yang dirasakan yaitu pada fitur aplikasi *Mobile* JKN berfungsi dengan baik, sangat bermanfaat bagi penggunanya, serta penggunaan *Mobile* JKN dirasa lebih menghemat waktu. Hal ini merupakan poin kepuasan tertinggi pada layanan *Mobile* JKN yang dirasakan oleh pengguna pada penelitian ini.

d. Saran

- 1) Bagi Politeknik Permata Indonesia Diharapkan penelitian ini sebagai pengembangan pendidikan bagi mahasiswa agar lebih mengetahui tentang persepsi *Mobile* JKN sehingga mampu

meningkatkan inovasi yang lebih mendalam berkaitan dengan aplikasi tersebut.

- 2) Bagi Rumah Sakit Nyi Ageng Serang Kulon Progo Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan untuk tetap mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas layanan *Mobile* JKN di RSUD Nyi Ageng Serang sehingga pengguna merasa puas dan nyaman. Hal ini akan berpengaruh baik terhadap tingkat kepuasan pelayanan pelanggan/pengguna *Mobile* JKN, Sehingga pengguna *Mobile* JKN merasa lebih nyaman ketika berobat di RSUD Nyi Ageng Serang.
- 3) Bagi Peneliti Selanjutnya Bagi peneliti berikutnya yang akan melanjutkan penelitian disarankan untuk melakukan analitik untuk uji beda pendaftaran online *Mobile* JKN dan offline.

REFERENSI

- [1] I. C. Firmana, S. G. Amalia, T. A. Syahputra, N. Lutfiyana, K. Kunci-Bpjs, and S. Kesehatan, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Jkn Mobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin," *J. Sist. Inf. STMIK Antar Bangsa*, vol. 12, no. 01, pp. 1–10, 2023.
- [2] feby okta Anggriani, "Analisis Pelaksanaan Sistem Informasi Mobile Jkn Di Kantor Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Palembang Skripsi," *Skripsi*

- Fak. Kesehatan masyarakat, Univ.*
Sriwij., p. 29, 2019, [Online]. Available: https://repository.unsri.ac.id/11427/%0Ahttps://repository.unsri.ac.id/11427/3/RAMA_13201_10011381520160_0015097902_01_front_ref.pdf
- [3] A. Wulanadary, S. Sudarman, and I. Ikhsan, "Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn," *J. Public Policy*, vol. 5, no. 2, p. 98, 2019, doi: 10.35308/jpp.v5i2.1119.
- [4] S. Suhadi, "Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Pelayanan Bpjs," *J. Kesehatan*, vol. 15, no. 1, pp. 11–23, 2022, doi: 10.23917/jk.v15i1.15977.
- [5] Nur Annisa, Dharma Surya Pradana, and Wildan Suharso, "Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability," *J. Repos.*, vol. 2, no. 12, pp. 1689–1699, 2020.
- [6] I. Jayusman and O. A. K. Shavab, "Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Learning Management System (Lms) Berbasis Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah," *J. Artefak*, vol. 7, no. 1, p. 13, 2020, doi: 10.25157/ja.v7i1.3180.
- [7] S. Supiani, F. Rahmat, and F. Budiman, "Pengaruh Budaya dan Persepsi Masyarakat terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah," *Al-bank J. Islam. Bank. Financ.*, vol. 1, no. 1, p. 49, 2021, doi: 10.31958/ab.v1i1.2618.
- [8] D. K. Gultom, M. Arif, and Muhammad Fahmi, "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan," *Determ. Kepuasan Pelangg. Terhadap Loyal. Pelangg. Melalui Kepercayaan*, vol. 3, no. 2, pp. 273–282, 2020, [Online]. Available: <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- [9] J. J. Gibson, *THE ECOLOGICAL APPROACH*. 1986.
- [10] Herlinawati, L. Banowati, and D. Revilia, "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN," *Heal. Care J. Kesehatan*, vol. 10, no. 1, pp. 78–84, 2021, doi: 10.36763/healthcare.v10i1.114.
- [11] R. Komala and A. Firdaus, "Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Terhadap," *J. Ilmu Manaj. dan Bisnis Islam*, vol. 6, no. 2, pp. 188–199, 2020.
- [12] Gusti Agung Sri Guntari, "Kualitas Aplikasi Mobile Jkn Dalam Upaya Meningkatkan Akses Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jkn Di Masa Pandemi Covid 19," *J. Kesehatan. Masy. Gizi*, vol. 5, no. 31 oktober 2022, pp. 1–7, 2022.
- [13] H. Harsono, S. Sugiharto, and R. Rinayati, "Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis Technology Acceptance Model Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang," *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, vol. 9, no. 2, pp. 191–

- 200, 2021, doi:
10.37641/jimkes.v9i2.793.
- [14] D. Rahmawati, A. Febisatria Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Aditya Liliyan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Alamat, J. Slamet Riyadi No, and K. Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah, “Analisis persepsi konsumen terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN,” *J. Ilm. Ekon. Dan Manaj.*, vol. 2, no. 2, pp. 384–394, 2024, [Online]. Available: <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i2.976>
- [15] B. K. Putra, R. M. Dewi, Y. H. Fadilah, and A. Roziqin, “Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Mobile JKN di Kota Malang,” *J. Ilm. Publika*, vol. 9, no. 1, pp. 1–13, 2021.
- [16] A. Pramesti and A. P. A. Gita, “Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pendaftaran Online di RS PKU Muhammadiyah Surakarta Menggunakan Metode Electronic Service Quality (E-Servqual),” *J. Univ. Kusuma Husada*, pp. 1–10, 2023.
- [17] R. Safitri *et al.*, “Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Aplikasi Mobile JKN di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang,” *IJHIMR Indones. J. Heal. Insur. Med. Rec.*, vol. 1, no. 1, pp. 39–45, 2024.
- [18] S. Rohmah, R. T. Desty, and W. Arumsari, “Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak,” vol. 5, no. 1, pp. 25–34, 2024.
- [19] E. R. S. Alda Yolantya Basuki, Ayu Tyas Purnamasari, “Tingkat Pengetahuan Peserta JKN terhadap Pelayanan Promotif Preventif BPJS Kesehatan di Puskesmas Kauman Tulungagung,” vol. 1, no. 1, pp. 14–21, 2024.
- [20] L. Novya, M. J. Bhatarendro, and S. N. Yanti, “Gambaran Pengetahuan Berdasarkan Umur mengenai Jaminan Kesehatan Nasional pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Sukadana Tahun 2016 Abstrak PENDAHULUAN Setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk memperoleh Kalimantan,” *J. Cerebellum*, vol. 3, no. 1, pp. 697–708, 20