

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN DI KOTA PALANGKA RAYA

Lyvia Angelqica^{1*}, Pratiwi Hamzah², Enjelia Yuseva³, Sinta Porapik⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya, Indonesia

*Corresponding author email: Lyviaangelqica127@gmail.com

Article Info

Article history:

Received: April 11, 2026

Approved: June 04, 2026

Keywords:

BPJS Kesehatan, Digital Services, Effectiveness, Health Services, Mobile JKN

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the use of the Mobile JKN application among BPJS Kesehatan participants in Palangka Raya City. The research employed a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through semi structured interviews and observations involving ten informants who were active BPJS Kesehatan participants and had experience using the Mobile JKN application. Data analysis used the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the Mobile JKN application was fairly effective in helping participants access digital health services, particularly for checking membership status, access online queue services, and managing health administration service. The application was also queueing at health facilities. However, several obstacles were still encountered, such as difficulties experienced by elderly users, account login problems, and network or system disruptions. Therefore, improvements in application system quality as well public education and digital literacy are needed to optimize the use of Mobile JKN.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile JKN* pada peserta BPJS Kesehatan di Kota Palangka Raya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang dikombinasikan dengan metode deskriptif. Sepuluh informan, yang merupakan peserta aktif BPJS Kesehatan dan pernah menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, diwawancarai melalui metode semi terstruktur dan observasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* cukup efektif dalam membantu peserta mengakses layanan kesehatan secara digital, khususnya dalam pengecekan kepesertaan, pengambilan antrian *online*, serta layanan administrasi kesehatan. Penggunaan aplikasi juga dinilai mampu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan mengurangi antrian pada fasilitas kesehatan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti kesulitan penggunaan bagi peserta lanjut usia, kendala *login* akun, serta gangguan jaringan dan sistem aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sistem aplikasi serta edukasi dan literasi digital kepada masyarakat agar penggunaan *Mobile JKN* dapat lebih optimal.

Copyright © 2025, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Example: Angelqica, L., Hamzah, P., Yuseva, E., & Porapik, S. (2026). ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE* JKN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN DI KOTA PALANGKA RAYA. *Jurnal Nusantara Sosial Sains*, 2(2), 79–86. <https://doi.org/10.64020/jnss.v2i2.48>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam pelayanan publik di Indonesia, termasuk di sektor kesehatan melalui aplikasi *Mobile* JKN yang dirancang oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini berfungsi untuk memudahkan peserta dalam mengakses layanan administrasi dan pelayanan kesehatan secara online. Menurut data BPJS Kesehatan tahun 2023, jumlah pengguna aplikasi *Mobile* JKN mencapai 16,034 juta orang dari total peserta JKN yang berjumlah 241,75 juta jiwa. Informasi ini menunjukkan bahwa penggunaan layanan kesehatan digital terus meningkat, meskipun penggunaan ini masih harus dioptimalkan agar bisa menjangkau semua peserta JKN dengan lebih merata (Gaol *et al.*, 2025).

Salah satu pembaruan dalam layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *Mobile* JKN adalah fitur antrean secara daring. Fitur ini memungkinkan peserta untuk mendapatkan nomor antrean untuk pelayanan kesehatan tanpa perlu menuju langsung ke tempat kesehatan. Tujuan dari kehadiran fitur ini adalah untuk memperpendek waktu tunggu bagi pasien dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan kesehatan. Penelitian tentang pelaksanaan antrean online menunjukkan bahwa hal ini dapat meningkatkan efektivitas layanan serta mempercepat waktu pelayanan di fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL). Dengan sistem antrean yang berbasis digital, masyarakat dapat mengetahui kepastian jadwal pelayanan sehingga proses pelayanan kesehatan menjadi lebih teratur dan efisien (Wahidah *et al.*, 2023).

Program Jaminan Kesehatan Nasional memiliki dasar hukum yang kokoh, yaitu Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang ini menyatakan bahwa setiap individu berhak mendapatkan jaminan sosial untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Selain itu, penyelenggaraan program jaminan sosial dilaksanakan melalui lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk memastikan akses layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Selanjutnya, pelaksanaan program JKN diperkuat dengan adanya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang menjadi dasar munculnya BPJS Kesehatan sebagai penyedia layanan jaminan kesehatan nasional (Presiden Republik Indonesia, 2004).

Meskipun demikian, berbagai studi mengindikasikan bahwa pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN belum sepenuhnya maksimal. Beberapa masalah yang sering dihadapi meliputi kurangnya pemahaman masyarakat mengenai layanan digital, hambatan dalam akses internet, serta masih minimnya kemampuan pengguna untuk menggunakan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi. Penelitian Yuliastuti & Jawahir (2023) menunjukkan bahwa meskipun aplikasi *Mobile* JKN dianggap mampu meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan berbasis digital, pada kenyataannya masih ada masyarakat yang menghadapi kesulitan dalam menggunakan aplikasi, sehingga pemanfaatannya belum merata dengan baik. Sementara itu, penelitian Pujiasih *et al.*, (2025) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Magelang Tengah belum sepenuhnya efisien karena masih terdapat masyarakat yang tidak terbiasa dengan penggunaan aplikasi, rendahnya penggunaan layanan digital, serta adanya masalah pada server dan koneksi internet saat mengakses aplikasi.

Berdasarkan situasi tersebut, studi ini bertujuan untuk menilai seberapa efektif penggunaan *Mobile JKN* dari sudut pandang pengguna, terutama bagi peserta BPJS Kesehatan yang berada di Kota Palangka Raya. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui wawancara, sehingga diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih mendalam tentang pengalaman pengguna serta tantangan yang dihadapi saat menggunakan aplikasi ini.

Efektivitas adalah salah satu indikator yang penting dalam menilai keberhasilan suatu program atau sistem guna mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Efektivitas biasanya didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan suatu usaha dalam mencapai target yang ditetapkan (Sondang P, 2021). Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas menunjukkan sejauh mana layanan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan tujuan. Stephen P & Mary (2020) menyatakan bahwa pencapaian tujuan organisasi berkaitan dengan efektivitas; suatu organisasi dianggap efektif apabila dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan berbasis digital mengukur efektivitas melalui pencapaian tujuan layanan, kecepatan layanan, kemudahan akses, dan kepuasan pengguna.

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan beberapa indikator untuk mengukur efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, yaitu: (1) Kemudahan akses layanan, yaitu seberapa mudah aplikasi *Mobile JKN* membuat peserta dapat mendapatkan layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan atau kantor BPJS Kesehatan; (2) Efisiensi waktu pelayanan, yaitu seberapa cepat aplikasi mempercepat proses pelayanan dan mengurangi jumlah waktu tunggu; (3) Kemudahan penggunaan aplikasi, yang menunjukkan seberapa mudah aplikasi untuk digunakan; (4) Kendala penggunaan, yang menunjukkan kesulitan yang dihadapi pengguna saat menggunakan aplikasi, baik dari segi teknis maupun keterampilan pengguna.

Dengan demikian, efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dapat dilihat dari sejauh mana aplikasi tersebut mampu membantu peserta memperoleh pelayanan kesehatan secara lebih mudah, cepat, dan efisien.

Sistem Informasi dan Layanan Digital Kesehatan; Berbagai industri, termasuk sektor kesehatan, telah mengalami perubahan besar sebagai akibat dari kemajuan teknologi informasi. Sistem yang mengelola data, informasi, dan proses pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat disebut sistem informasi kesehatan (World Health Organization, 2022).

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2023) Digitalisasi layanan kesehatan adalah salah satu jenis inovasi layanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kemudahan akses ke layanan kesehatan. Transformasi digital ini bertujuan untuk menyediakan layanan kesehatan yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi melalui penggunaan teknologi informasi.

Aplikasi *Mobile JKN*, yang dibuat oleh BPJS Kesehatan, adalah salah satu contoh penerapan layanan kesehatan digital di tanah air. Diperkenalkan sebagai alat yang memungkinkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mendapatkan berbagai layanan kesehatan melalui media online.

Aplikasi *Mobile JKN* menyediakan berbagai fitur pelayanan seperti: (1) pengecekan status kepesertaan, (2) perubahan data peserta, (3) pendaftaran antrean *online*, (4) informasi tagihan, (5) perubahan fasilitas kesehatan, (6) serta layanan administrasi lainnya.

Pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik, mengurangi antrean pelayanan manual, dan memudahkan masyarakat guna mendapatkan layanan

kesehatan dengan cepat dan efisien. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi *Mobile* JKN merupakan bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan dengan tujuan meningkatkan efisiensi layanan publik berbasis Teknologi Informasi.

Technology Acceptance Model adalah salah satu teori yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana orang menerima dan menggunakan teknologi. Model ini pertama kali dikembangkan oleh Fred D. Davis dan masih banyak digunakan dalam studi sistem informasi.

Menurut Davis (1989), penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi dapat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu: (1) *Perceived Usefulness* (Persepsi Kemanfaatan) adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem akan memberikan manfaat atau meningkatkan kinerja dalam aktivitasnya. Dalam penelitian ini, aplikasi *Mobile* JKN dianggap bermanfaat karena memungkinkan akses lebih mudah ke layanan kesehatan, menghemat waktu, dan meningkatkan efisiensi pelayanan; (2) *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) adalah tingkat kepercayaan seseorang bahwa suatu sistem mudah digunakan dan tidak membutuhkan banyak upaya. Tampilan aplikasi, navigasi yang mudah, dan pemahaman pengguna tentang fitur yang tersedia adalah bagian dari kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN.

Kedua faktor tersebut saling mempengaruhi dalam menentukan apakah suatu teknologi akan diterima dan digunakan oleh pengguna. Tingkat kemanfaatan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan sebanding dengan tingkat penerimaan teknologi.

Penelitian ini menggunakan model TAM sebagai dasar untuk menilai seberapa efektif aplikasi *Mobile* JKN dari sudut pandang pengguna, terutama terkait dengan manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan.

METODE

Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam upaya untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kota Palangka Raya. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Penelitian dilaksanakan di Kota Palangka Raya selama periode Maret hingga Mei 2026

Subjek yang diteliti ditetapkan dengan metode purposive sampling dan syarat peserta yang aktif dalam BPJS Kesehatan, telah menggunakan aplikasi *Mobile* JKN setidaknya satu kali, serta bersedia untuk dijadikan informan dalam penelitian ini. Total informan yang terlibat dalam penelitian adalah 10 orang. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dan pengamatan, sedangkan data sekunder didapat dari buku, artikel ilmiah, dokumen resmi, dan sumber lain yang berhubungan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan beberapa indikator, yaitu kemudahan akses layanan, efisiensi waktu pelayanan, kemudahan penggunaan aplikasi, dan kendala dalam penggunaan. Keempat indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh

mana aplikasi *Mobile* JKN mampu memenuhi kebutuhan peserta dalam mengakses layanan kesehatan secara digital.

Kemudahan Akses Layanan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, sebagian besar informan menyatakan bahwa aplikasi *Mobile* JKN memberikan kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan, khususnya dalam pengecekan status kepesertaan dan pengambilan antrean secara daring. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi mampu meningkatkan aksesibilitas layanan tanpa mengharuskan peserta datang langsung ke fasilitas kesehatan atau kantor BPJS Kesehatan. Salah satu informan menyatakan:

“*Mobile* JKN ini sangat membantu untuk mengecek kepesertaan dan mengambil antrean *online* tanpa harus antre di faskes tingkat pertama”

(H, 47 Tahun).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile* JKN mampu memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan atau fasilitas kesehatan. Hal ini sesuai dengan tujuan pengembangan layanan *Mobile* JKN, yaitu memberikan kemudahan akses dan pelayanan bagi peserta JKN secara cepat dan mudah.

Temuan ini juga sejalan dengan konsep *perceived usefulness* dalam teori TAM. Davis menjelaskan bahwa *perceived usefulness* merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan manfaat atau kinerja dalam aktivitas tertentu. Dalam konteks penelitian ini, aplikasi *Mobile* JKN dinilai bermanfaat karena membantu peserta dalam mengakses layanan kepesertaan dan administrasi secara mandiri.

Dengan demikian, aplikasi *Mobile* JKN dapat dikatakan cukup efektif dalam aspek kemudahan akses layanan. Namun, kemudahan tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh semua peserta karena masih terdapat pengguna yang membutuhkan bantuan orang lain dalam mengoperasikan aplikasi.

Efisiensi Waktu Pelayanan

Dari aspek efisiensi waktu pelayanan, penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dinilai mampu mengurangi waktu antrean serta mempercepat proses pelayanan kesehatan. Informan menyatakan bahwa fitur antrean *online* memberikan kemudahan dalam mengatur waktu kunjungan ke fasilitas kesehatan.

Salah satu informan mengungkapkan:

“Dengan aplikasi ini, waktu antrean jadi lebih singkat karena bisa ambil antrean *online* dulu”

(M, 44 Tahun).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dapat menghemat waktu peserta dalam memperoleh layanan kesehatan. Melalui fitur pendaftaran pelayanan, peserta dapat mengambil antrean pada fasilitas kesehatan tingkat pertama yang telah terintegrasi dengan aplikasi antrean faskes dan aplikasi P-Care.

Efisiensi waktu juga terlihat dari layanan administrasi yang dapat dilakukan melalui aplikasi. Peserta tidak perlu selalu datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan untuk memperoleh informasi kepesertaan atau melakukan layanan tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile* JKN mendukung transformasi layanan kesehatan digital, yaitu pelayanan yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan akses, efisiensi, dan kualitas layanan kesehatan.

Jika dikaitkan dengan indikator efektivitas, efisiensi waktu menjadi salah satu bukti bahwa aplikasi *Mobile* JKN cukup efektif dalam mendukung pelayanan peserta. Aplikasi ini tidak hanya

mempermudah akses, tetapi juga membantu peserta menghemat waktu dan tenaga dalam memperoleh layanan BPJS Kesehatan.

Kemudahan Penggunaan Aplikasi

Pada indikator kemudahan penggunaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman informan cukup beragam. Sebagian informan menyatakan bahwa aplikasi *Mobile JKN* mudah digunakan, terutama bagi peserta yang sudah terbiasa menggunakan *smartphone* dan layanan digital. Mereka dapat memahami menu aplikasi, mengakses fitur antrean *online*, serta mengecek data kepesertaan secara mandiri.

Namun, tidak semua informan memiliki pengalaman yang sama. Beberapa informan, khususnya peserta lanjut usia, mengalami kesulitan dalam memahami menu dan fitur yang tersedia dalam aplikasi.

Salah satu informan menyampaikan:

“Menu yang ditampilkan masih susah dipahami orang tua dan harus dibantu anak untuk mengakses *Mobile JKN*”

(N, 59 Tahun).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi masih menjadi kendala bagi sebagian peserta. Faktor usia, kebiasaan menggunakan teknologi, dan tingkat literasi digital memengaruhi kemampuan peserta dalam menggunakan *Mobile JKN* secara mandiri.

Dalam teori TAM, kondisi ini berkaitan dengan *perceived ease of use*, yaitu tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu teknologi mudah digunakan dan tidak memerlukan usaha yang besar. Apabila pengguna merasa aplikasi mudah dipahami, maka peluang penggunaan aplikasi secara berkelanjutan akan semakin besar. Sebaliknya, apabila pengguna merasa aplikasi sulit digunakan, maka pemanfaatan aplikasi menjadi kurang optimal.

Dengan demikian, meskipun aplikasi *Mobile JKN* telah memberikan manfaat bagi peserta, efektivitas penggunaannya masih perlu ditingkatkan dari sisi kemudahan penggunaan. Tampilan menu, petunjuk penggunaan, dan edukasi kepada peserta perlu diperhatikan agar aplikasi dapat digunakan oleh seluruh kelompok pengguna, termasuk peserta lanjut usia.

Kendala dalam Penggunaan

Selain memberikan kemudahan, hasil penelitian juga menemukan adanya beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Kendala yang paling sering dialami peserta adalah masalah *login*, lupa kata sandi, nomor telepon yang sudah tidak aktif, email yang belum terdaftar, serta kesulitan dalam pemulihan akun.

Salah satu informan menyatakan:

“Kalau aplikasi lama tidak dibuka biasanya *logout* sendiri, saya lupa sandi nya, kalau mau lupa kata sandi harus No. HP yang aktif sedangkan nomor HP sudah tidak aktif dan email tidak terdaftar, jadi harus ke kantor BPJS untuk reset”

(M, 32 Tahun).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kendala teknis masih menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Meskipun aplikasi dirancang untuk mempermudah pelayanan, beberapa kendala justru menyebabkan peserta tetap harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan untuk menyelesaikan masalah akun.

Kendala ini menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi belum sepenuhnya optimal. Dari sisi sistem, aplikasi masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal keandalan akses, pemulihan akun, dan kemudahan verifikasi data. Dari sisi pengguna, masih diperlukan edukasi mengenai cara menjaga data akun, memperbarui nomor telepon, serta menggunakan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi.

Apabila dikaitkan dengan teori TAM, kendala teknis dapat menurunkan persepsi kemudahan penggunaan. Ketika peserta mengalami kesulitan *login* atau tidak dapat mengakses akun, maka pengguna dapat merasa bahwa aplikasi sulit digunakan. Hal ini dapat mempengaruhi minat peserta untuk terus menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

Analisis Umum Efektivitas Penggunaan *Mobile JKN*

Berdasarkan keseluruhan penelitian, aplikasi *Mobile JKN* secara umum dapat dikategorikan cukup efektif dalam mendukung pelayanan kesehatan *digital* bagi peserta BPJS Kesehatan di Kota Palangka Raya. Efektivitas tersebut terlihat dari kemudahan akses layanan, peningkatan efisiensi waktu pelayanan, serta kemudahan administrasi yang dirasakan oleh sebagai besar informan. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* telah memberikan manfaat (*perceived usefulness*) bagi pengguna dalam memperoleh layanan kesehatan secara lebih cepat dan praktis.

Namun, efektivitas penggunaan aplikasi belum sepenuhnya optimal karena masih banyak ditemukan kendala pada aspek kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), terutama bagi peserta lanjut usia dan pengguna yang mengalami masalah teknis seperti *login* akun, pemulihan akun, serta gangguan jaringan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sistem aplikasi dan edukasi kepada masyarakat agar pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* dapat dilakukan secara lebih optimal oleh seluruh peserta BPJS Kesehatan.

KESIMPULAN

Menurut hasil penelitian, secara keseluruhan aplikasi *Mobile JKN* bagi peserta BPJS Kesehatan di Kota Palangka Raya cukup berhasil dalam memudahkan masyarakat mengakses layanan kesehatan. Aplikasi ini menawarkan kemudahan untuk memeriksa status keanggotaan, mengambil antrian secara daring, serta melakukan urusan administrasi secara mandiri tanpa perlu mengunjungi kantor BPJS Kesehatan. Selain itu, aplikasi *Mobile JKN* dipercaya dapat meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan mengurangi waktu tunggu di fasilitas kesehatan. Meskipun demikian, efektivitas penggunaan aplikasi ini belum sepenuhnya maksimal karena masih ada beberapa tantangan, seperti kesulitan penggunaan untuk peserta yang berusia lanjut, gangguan teknis pada sistem, serta masalah saat login dan pembaruan informasi pengguna. Berdasarkan hasil yang ditemukan, diharapkan BPJS Kesehatan dapat meningkatkan kualitas aplikasi *Mobile JKN* sehingga lebih stabil, *user-friendly*, dan aksesibel bagi semua kelompok usia, terutama bagi para lansia. Di samping itu, perlu ada peningkatan dalam sosialisasi dan pendidikan tentang cara menggunakan fitur-fitur pada aplikasi *Mobile JKN* serta pengembangan sistem keamanan dan pemulihan akun yang lebih praktis. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggunakan metode kuantitatif atau metode campuran dengan jumlah responden yang lebih banyak untuk mendapatkan temuan yang lebih lengkap terkait efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

DAFTAR PUSTAKA

- B. Miles, M. M., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. SAGE Publications.

- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Gaol, H. L., Boris, J. L. B., Silalahi, S., Gustina Simamora, H., & Agree Kartini Sihombing, R. (2025). *PENINGKATAN PENGETAHUAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN*. 4(2), 1–7.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Transformasi Digital Kesehatan Indonesia*. Presiden Republik Indonesia, Pub. L. No. 40 (2004).
- Pujiasih, R., Kurniasih, Y., Mukti, A., Nugraha, J. T., Tidar, U., Ilmu, J., Negara, A., Branch, M., Branch, M., Services, A., & Tengah, M. (2025). *EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP PEMBERIAN PELAYANAN*. 7(1), 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/dialogue.v7i1.23787> EFEKTIVITAS
- Sondang P, S. (2021). *Teori Efektivitas Organisasi*. Bumi Aksara.
- Stephen P, R., & Mary, C. (2020). *Management* (15th Editi). Pearson Education.
- Wahidah, M., Syaiful, A. R., Najib, R. O., Prasetya, I., Bakhri, A. S., Rifka, A., Sari, Y., Sahraini, L. A., Fiqri, M., Adim, Januar, I. G. B. E., & Rezki, M. (2023). *Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean Online melalui Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba Tahun 2022*. 3(1), 116–129.
- World Health Organization. (2022). *Digital Health and Health Information Systems*.
- Yuliastuti, H., & Jawahir, M. (2023). *Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia*. 4(01), 28–40.