



PENINGKATAN LITERASI DIGITAL PENGGUNA BARU MELALUI SOSIALISASI DAN PENDAMPINGAN APLIKASI MOBILE JKN

Ika Puspita Sari¹, Mochammad Malik Ibrahim², M. Arwani³, M. Nurul Huda⁴, Sagita Candra Puspitasari⁵, Ririk Fidyansih⁶, Yulita Cahyani Salsabila⁷, Siti Nur Khotimah⁸, Widya Indah⁹, M. Higam Marshal Habibi¹⁰

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10}STIKES Ar Rahma Mandiri Indonesia

Email: mohammad.malik.ibrahim@gmail.com

ABSTRAK

Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu upaya transformasi digital layanan kesehatan yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan memperluas akses pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan. Namun, pada praktiknya masih ditemukan kendala dalam penggunaan aplikasi, terutama di kalangan pengguna baru dengan literasi digital yang rendah. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, khususnya pada proses pendaftaran akun dan pemanfaatan fitur antrian online di RSUD Prof. Dr. Soekandar. Metode yang digunakan meliputi pemaparan materi, demonstrasi, dan pendampingan praktik langsung. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan pada kemampuan peserta dalam menyelesaikan proses pendaftaran akun, memahami fitur aplikasi, serta mengakses layanan secara mandiri. Peserta juga menunjukkan perubahan persepsi terhadap kemudahan dan manfaat aplikasi setelah mendapatkan pendampingan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa literasi digital dan kesiapan teknologi berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan Mobile JKN. Kegiatan ini memberikan bukti bahwa edukasi berbasis praktik langsung merupakan pendekatan yang efektif dalam meningkatkan adopsi layanan kesehatan digital. Secara keseluruhan, program sosialisasi ini berkontribusi dalam menyukseskan implementasi layanan digital BPJS Kesehatan serta mendukung percepatan transformasi digital di fasilitas pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Mobile JKN, Literasi Digital, BPJS Kesehatan

ABSTRACT

The use of the Mobile JKN application is one of the digital transformation efforts in healthcare services aimed at increasing efficiency and expanding access to services for BPJS Kesehatan participants. However, in practice, obstacles are still encountered in using the application, especially among new users with low digital literacy. This community service activity aims to improve participants' understanding and skills in using the Mobile JKN application, particularly in the account registration process and utilizing the online queue feature at Prof. Dr. Soekandar Regional General Hospital. The methods used included material presentations, demonstrations, and hands-on practical assistance. The results of the activity showed a significant improvement in participants' ability to complete the account registration process, understand the application's features, and access services independently. Participants also showed a change in perception of the application's ease of use and benefits after receiving assistance. These findings align with previous research showing that digital literacy and technological readiness influence the effectiveness of Mobile JKN use. This activity provides evidence that hands-on practice-based education is an effective approach in increasing the adoption of digital healthcare services. Overall, this

outreach program contributed to the successful implementation of BPJS Kesehatan digital services and supported the acceleration of digital transformation in healthcare facilities.

Keywords: Mobile JKN, Digital Literacy, BPJS Health

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam layanan kesehatan saat ini menjadi kebutuhan global untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, memperluas akses, serta mengurangi beban administrasi di fasilitas kesehatan. Organisasi Kesehatan Dunia menegaskan bahwa pemanfaatan digital health, termasuk aplikasi layanan kesehatan, merupakan elemen penting dalam mewujudkan sistem kesehatan yang responsif, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien (WHO, 2021). Di berbagai negara, penerapan antrean berbasis digital dan aplikasi layanan mandiri terbukti mampu mempercepat proses pelayanan, menekan kepadatan ruang tunggu, serta meningkatkan kepuasan pasien, terutama pada layanan rawat jalan. Transformasi ini menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi standar layanan yang tidak dapat dipisahkan dari sistem kesehatan modern.

Di Indonesia, transformasi ini ditindaklanjuti melalui pengembangan aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik. Aplikasi tersebut memungkinkan peserta untuk melakukan pendaftaran akun, mengakses antrean pelayanan online, memperbarui data kepesertaan, memeriksa iuran, hingga menyampaikan keluhan secara digital. Namun, laporan BPJS Kesehatan tahun 2022 menunjukkan bahwa lebih dari sepertiga pengguna masih mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi, terutama pada tahap pendaftaran akun, aktivasi nomor telepon, serta pemahaman alur antrean daring. Kelompok yang paling sering mengalami hambatan merupakan peserta baru, masyarakat usia lanjut, dan pengguna dengan literasi digital rendah. Penelitian nasional memperkuat temuan ini dan menunjukkan bahwa kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi kesehatan digital sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital serta intensitas sosialisasi dari fasilitas pelayanan kesehatan (Putri et al., 2024; Rohmah et al., 2024; Pujiasih et al., 2025).

Kondisi tersebut juga terjadi di RSUD Prof. Dr. Soekandar sebagai rumah sakit rujukan regional. Berdasarkan observasi awal pada bagian pelayanan pengaduan,

banyak pasien mengaku belum memahami penggunaan Mobile JKN, terutama terkait pendaftaran akun dan pengambilan nomor antrean. Ketidaktahuan ini membuat pasien tetap memilih antre manual meskipun antrean digital telah tersedia. Konsekuensinya adalah meningkatnya waktu tunggu, kepadatan pelayanan, dan beban kerja petugas yang harus melayani pasien digital dan non-digital secara bersamaan. Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan penting antara ketersediaan inovasi digital dan kemampuan pasien untuk menggunakannya secara efektif.

Kesenjangan tersebut menjadi dasar perlunya dilakukan kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk sosialisasi dan pendampingan langsung kepada pengguna baru BPJS Kesehatan. Kegiatan ini berangkat dari meningkatnya keluhan pasien terkait kebingungan penggunaan aplikasi, terbatasnya informasi teknis yang tersedia di lapangan, serta kebutuhan mendesak untuk mengurangi antrean manual yang memengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, intensitas edukasi yang masih minim menyebabkan banyak pasien tidak mengetahui fitur-fitur penting dalam aplikasi Mobile JKN, sehingga potensi digitalisasi layanan kesehatan di rumah sakit belum termanfaatkan secara optimal.

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pasien mengenai langkah-langkah pendaftaran akun Mobile JKN, memperkuat kemampuan mereka dalam menggunakan fitur antrean online, serta mengidentifikasi hambatan teknis yang dialami pengguna baru. Dengan memberikan pendampingan langsung dan praktik penggunaan aplikasi secara real time, kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan literasi digital pasien dan mendorong pemanfaatan layanan digital secara lebih mandiri, cepat, dan efisien.

Originalitas kegiatan ini terletak pada pendekatan pendampingan langsung yang memadukan sosialisasi, demonstrasi, dan praktik penggunaan aplikasi bersama peserta. Kegiatan ini tidak hanya berfokus pada edukasi, tetapi juga mengukur tingkat pemahaman dan pengalaman pengguna melalui kuesioner, sehingga memberikan gambaran empiris mengenai kesiapan masyarakat dalam menggunakan layanan Mobile JKN. Pendekatan ini diharapkan dapat menjadi model edukasi yang dapat diterapkan kembali oleh fasilitas kesehatan lain dalam

meningkatkan pemanfaatan layanan digital dan mendukung transformasi pelayanan kesehatan yang berkelanjutan.

METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di RSUD Prof. Dr. Soekandar, Kabupaten Mojokerto, dengan sasaran utama pengguna baru BPJS Kesehatan yang mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Pelaksanaan kegiatan berlangsung secara luring melalui sesi sosialisasi, demonstrasi, dan pendampingan langsung yang diberikan kepada peserta. Metode yang digunakan dirancang secara sistematis untuk memastikan peningkatan pemahaman peserta terhadap penggunaan aplikasi mulai dari proses pendaftaran akun hingga pemanfaatan fitur antrean pelayanan.

Tahap persiapan dilakukan dengan menyusun materi edukasi berupa panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN, pembuatan leaflet berisi langkah-langkah pendaftaran akun, serta koordinasi dengan pihak rumah sakit untuk penentuan lokasi, jadwal, dan jumlah peserta. Selain itu, dilakukan identifikasi awal mengenai kendala yang sering dihadapi pasien melalui wawancara informal dengan petugas pelayanan pengaduan. Informasi ini menjadi dasar penyusunan materi agar sesuai dengan kebutuhan peserta.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui sesi sosialisasi yang diawali dengan pemaparan mengenai manfaat aplikasi Mobile JKN, fitur-fitur utama, serta alur pendaftaran akun dan pengambilan antrean online. Materi disampaikan menggunakan media presentasi dan perangkat seluler sebagai alat bantu visual untuk memudahkan pemahaman peserta. Setelah itu, dilakukan demonstrasi penggunaan aplikasi secara langsung, dimulai dari proses instalasi, pembuatan akun, verifikasi identitas, hingga simulasi pengambilan antrean layanan.

Pendampingan praktik menjadi bagian inti dari kegiatan ini. Peserta diminta untuk mempraktikkan langsung penggunaan aplikasi di bawah bimbingan fasilitator. Pendampingan dilakukan secara individual untuk memastikan setiap peserta memahami langkah-langkah yang ditunjukkan dan dapat menyelesaikan tahapan pendaftaran akun. Pada sesi ini, fasilitator juga mengidentifikasi hambatan teknis

yang dialami peserta, seperti kesulitan memasukkan data diri, kendala verifikasi OTP, atau kesalahan saat memilih menu layanan.

Untuk mengevaluasi keberhasilan kegiatan, dilakukan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disusun dalam bentuk skala dikotomis (ya–tidak) dan pertanyaan terbuka. Kuesioner tersebut bertujuan menilai tingkat pemahaman, pengalaman kesulitan, persepsi kemudahan, serta kepuasan peserta terhadap aplikasi Mobile JKN setelah mengikuti sosialisasi. Selain kuesioner, dilakukan observasi langsung terhadap proses praktik peserta untuk menilai kemampuan operasional aplikasi secara real time.

Seluruh data dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi pemahaman awal peserta, efektivitas sosialisasi, serta perubahan kemampuan peserta dalam menggunakan aplikasi. Analisis deskriptif dipilih karena sesuai dengan tujuan kegiatan pengabdian, yaitu memberikan gambaran nyata mengenai kendala dan kemampuan peserta tanpa memerlukan pengujian statistik inferensial.

Metode pelaksanaan ini dirancang tidak hanya untuk memberikan edukasi, tetapi juga untuk menciptakan pengalaman belajar langsung yang dapat meningkatkan kemandirian peserta dalam memanfaatkan layanan digital. Dengan demikian, kegiatan pengabdian diharapkan mampu memberikan dampak nyata dalam mengurangi hambatan penggunaan Mobile JKN dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan berbasis digital di rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan sosialisasi menunjukkan bahwa sebelum pendampingan dilakukan, sebagian besar peserta belum memahami cara menggunakan aplikasi Mobile JKN, khususnya pada tahap pendaftaran akun. Sebanyak 70% responden menyatakan belum memahami alur registrasi, dan 75% mengalami kesulitan pada tahapan teknis seperti pengisian data diri, verifikasi OTP, hingga pemilihan menu pelayanan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa tingkat literasi digital pengguna baru masih rendah, terutama pada kelompok usia 40 tahun ke atas yang mendominasi peserta kegiatan. Rendahnya literasi digital pada kelompok usia lanjut juga ditemukan dalam penelitian lain yang menunjukkan bahwa hambatan penggunaan

aplikasi kesehatan digital banyak dipengaruhi oleh pengalaman teknologi dan kepercayaan diri pengguna (Wahyuni et al., 2025).



Gambar 1. Sosialisasi Pemaparan Materi Pendaftaran Dan Kemudahan Menggunakan Akun Mobile JKN

Setelah sosialisasi dilaksanakan melalui metode demonstrasi dan latihan praktik langsung, terjadi peningkatan pemahaman yang signifikan. Seluruh peserta mampu mengikuti langkah-langkah pendaftaran akun, memahami fitur antrean online, serta memanfaatkan menu informasi kepesertaan. Peserta menyatakan bahwa aplikasi lebih mudah digunakan setelah dipandu secara langsung, dan mereka merasa terbantu karena aplikasi mempercepat proses pendaftaran serta memberikan kepastian jadwal kunjungan. Peningkatan pemahaman ini konsisten dengan temuan Ibrahim, Gusti, dan Wulandari (2025), yang menyatakan bahwa kesiapan teknologi dan pendampingan digital memiliki korelasi positif dengan persepsi kemudahan penggunaan Mobile JKN.

Hasil pengabdian ini juga mendukung penelitian Ibrahim, Yusmanisari, dan Melani (2025) yang menemukan bahwa hambatan utama pada penggunaan Mobile JKN terjadi di tahap awal pendaftaran. Namun, setelah diberikan pendampingan

teknis, pengguna dapat menyelesaikan proses registrasi dan mengakses layanan secara mandiri. Hal serupa terlihat pada penelitian di Puskesmas Cikarang, di mana pemahaman peserta terhadap penggunaan Mobile JKN meningkat dari kategori cukup menjadi kategori baik setelah diberikan workshop dengan metode demonstrasi (Hidayat et al., 2023).



Gambar 2. Pendampingan Dan Panduan Kepada Pasien

Selain faktor pendampingan, ketersediaan infrastruktur teknologi juga menjadi variabel penting yang memengaruhi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Studi oleh Sulistiyo (2023) menekankan bahwa aksesibilitas aplikasi sangat bergantung pada kualitas jaringan internet, kemampuan perangkat, serta pemahaman pengguna terhadap fitur digital. Hambatan-hambatan ini juga muncul dalam kegiatan pengabdian, terutama bagi peserta yang menggunakan perangkat lama atau memiliki koneksi internet yang tidak stabil. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan infrastruktur yang memadai.

Pada sisi lain, penelitian di RSUD Bandung Kiwari menunjukkan bahwa Mobile JKN memberikan dampak positif terhadap percepatan administrasi, kemudahan antrean online, serta peningkatan kepuasan pasien, meskipun masih terdapat kendala implementasi terkait pemahaman teknis pengguna (Hakim & Setiatin, 2025). Temuan tersebut sejalan dengan hasil kegiatan ini, di mana seluruh peserta menyatakan puas terhadap fitur aplikasi setelah memahami cara menggunakannya.

Keseluruhan hasil kegiatan ini memperkuat temuan Ibrahim dkk (2024) yang menunjukkan bahwa metode sosialisasi berbasis praktik langsung merupakan pendekatan paling efektif dalam meningkatkan pemahaman pengguna, terutama pada layanan rawat jalan. Metode ini terbukti mampu menjembatani kesenjangan digital dan meningkatkan kemandirian pengguna dalam memanfaatkan layanan kesehatan berbasis teknologi.

Secara umum, hasil dan pembahasan kegiatan ini menunjukkan bahwa peningkatan pemanfaatan Mobile JKN tidak hanya bergantung pada ketersediaan aplikasi, tetapi juga pada dukungan edukasi dan pendampingan digital yang berkelanjutan. Ketika hambatan teknis dan pemahaman dapat diatasi melalui edukasi, pengguna menjadi lebih percaya diri untuk beralih dari antrean manual ke layanan digital. Pendekatan edukatif seperti ini dapat menjadi model yang efektif bagi fasilitas kesehatan lain dalam mendorong transformasi digital di sektor kesehatan.

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan sosialisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN bagi pengguna baru BPJS Kesehatan di RSUD Prof. Dr. Soekandar memberikan dampak positif yang nyata terhadap peningkatan pemahaman, keterampilan, dan kepercayaan diri peserta dalam mengoperasikan aplikasi. Sebelum kegiatan dilaksanakan, sebagian besar peserta mengalami hambatan teknis seperti kesulitan melakukan pendaftaran akun, memahami alur verifikasi, serta mengakses fitur antrean online. Rendahnya literasi digital, terutama pada peserta usia lanjut, menjadi faktor utama yang memengaruhi kemampuan mereka dalam memanfaatkan layanan kesehatan berbasis teknologi.

Setelah diberikan sosialisasi melalui pemaparan materi, demonstrasi, serta pendampingan praktik langsung, peserta menunjukkan peningkatan signifikan dalam memahami alur penggunaan aplikasi. Seluruh peserta mampu menyelesaikan proses pendaftaran akun, memanfaatkan fitur antrean online, serta mengakses informasi kepesertaan secara lebih mandiri. Peserta juga menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN mempermudah proses administrasi, mempercepat pelayanan, dan memberikan kepastian waktu kunjungan. Peningkatan ini menegaskan bahwa edukasi berbasis praktik langsung merupakan pendekatan efektif untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, terutama dalam konteks layanan kesehatan.

Melihat hasil tersebut, diperlukan upaya berkelanjutan dari fasilitas kesehatan untuk memperluas dan memperdalam kegiatan sosialisasi penggunaan Mobile JKN. Pendidikan digital bagi pasien perlu dilakukan secara terus-menerus, terutama bagi pengguna baru dan kelompok rentan digital. Rumah sakit disarankan untuk menyediakan dukungan teknis seperti meja bantuan (helpdesk digital), materi edukatif dalam bentuk panduan cetak maupun digital, serta pendampingan langsung bagi pasien yang mengalami kesulitan. Selain itu, peningkatan infrastruktur teknologi seperti jaringan internet yang stabil dan perangkat pendukung perlu diperhatikan agar proses edukasi dan penggunaan aplikasi dapat berjalan lebih optimal. Kolaborasi antara BPJS Kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan menjadi penting untuk memastikan inovasi layanan digital dapat diterapkan secara inklusif dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kegiatan ini membuktikan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital dalam sistem kesehatan tidak hanya bergantung pada ketersediaan aplikasi, tetapi juga pada kesiapan pengguna dalam memanfaatkannya. Melalui pendekatan edukatif yang komprehensif dan berkelanjutan, aplikasi Mobile JKN dapat menjadi solusi efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean manual, dan mendorong transformasi digital di sektor kesehatan pada tingkat yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif Wahyudi Hidayat, A. W., Susanto, L. E., & Marini, I. (2023). Workshop pemanfaatan layanan digital BPJS Kesehatan di Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 316–324. <https://doi.org/10.35311/jmpm.v4i2.316>
- Asiam, N. N., & Gunawan, E. (2024). Implementasi pendaftaran Mobile JKN sebagai transformasi rekam medis elektronik di RSUD Kesehatan Kerja Jawa Barat. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 7970–7977. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.33770>
- BPJS Kesehatan. (2022). *Laporan kinerja BPJS Kesehatan tahun 2022*. BPJS Kesehatan.
- Hakim, N. S., & Setiatin, S. (2025). Tinjauan penggunaan Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi proses pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(9), 1023–1029.
- Hossain, M. S., Rana, M., & Karim, M. R. (2022). Digital queue management in healthcare facilities: Enhancing patient satisfaction and service efficiency. *Journal of Health Informatics*, 14(2), 112–121.
- Ibrahim, M. M., Gusti, T. E., & Wulandari, A. (2025). Korelasi antara kesiapan teknologi dengan persepsi kemudahan pada pengguna aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 8(2), 112–120.
- Ibrahim, M. M., Yusmanisari, E., Melani, R. I. P., Impiani, R. D., & Puspita, W. A. (2025). Pemanfaatan Mobile JKN untuk pendaftaran online di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 8(1), 45–53.
- Ibrahim, M. M., Yusmanisari, E., Rahmania, G., Miladiyah, Z., Febriansyah, R., dkk. (2024). Sosialisasi fitur pendaftaran online menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk pelayanan rawat jalan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kesehatan dan Sains*, 2(1), 8–14.
- Kaunang, D. R., & Zamli, Z. (2025). Askes layanan kesehatan dalam genggaman dengan Mobile JKN: Pengabdian kepada masyarakat di daerah dengan literasi digital rendah. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 3(2), 94–103.
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2025). Efektivitas Mobile JKN bagi masyarakat: Literature review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 1(1), 1–12.
- Makmur, S. F. A., Ahri, R. A., & Nurgahayu. (2025). Efektivitas penggunaan program Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan di RS Pendidikan Universitas Hasanuddin. *Window of Public Health Journal*, 5(5), 2093–2105. <https://doi.org/10.33096/woph.v5i5.2093>

- Niyatazahra Al-Masudi, S., Efkelin, R., & Lamba, H. (2025). Gambaran persepsi peserta BPJS terhadap efektivitas layanan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 9(2), 462–475. <https://doi.org/10.57214/jka.v9i2.956>
- Pujiasih, R., Kurniasih, Y., Mukti, A., Nugraha, J. T., & Sosial, F. I. (2025). Efektivitas aplikasi Mobile JKN terhadap pemberian pelayanan pengguna BPJS Puskesmas Magelang Tengah. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 1–16. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v7i1.23787>
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriyanti, N. W. (2024). Efektivitas aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Denpasar. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(2), 42–54. <https://doi.org/10.61292/shkr.105>
- Rohmah, S., Desty, R. T., & Arumsari, W. (2024). Analisis kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN dan tingkat kepuasan pengguna di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), 25–33. <https://doi.org/10.31331/ijheco.v5i1.3161>
- Sulistiyo, A. S. (2023). Analisis berbagai faktor yang memengaruhi aksesibilitas BPJS Kesehatan dengan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Inspirasi*, 14(2), 87–99. <https://doi.org/10.35880/inspirasi.v14i2.2344>
- Tauran, I., Pengandaheng, T., & Nurlina, W. O. (2025). Implementasi aplikasi Mobile JKN dalam upaya mengurangi lama antrian dan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 7(1), 825–832.
- Wahyuni, M. M. D., Loe, W. E. E., Jehanu, F., Tanelaph, J., Boboy, P. M., Koroh, R., Wellem, T. P. P., & Dubu, Y. (2025). Edukasi pemanfaatan fitur skrining kesehatan dalam aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(9), 4793–4798. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i9.3380>
- WHO. (2021). *Global strategy on digital health 2020–2025*. World Health Organization