

Original Research Article

CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY AND MOBILE JKN USER SATISFACTION AMONG OUTPATIENTS AT OTANAHA REGIONAL PUBLIC HOSPITAL

Mohamad Firmansyah Yunus ^{1*}, Moch. Ichsan Arifin Antu ¹, Merlin Abd. Rahman ¹

¹ Medical Record and Health Information Study Program, Bakti Nusantara College of Health Sciences, Gorontalo

*Correspondence:

Mohamad Firmansyah Yunus

Medical Record and Health Information Study Program, Bakti Nusantara College of Health Sciences, Gorontalo

Email:

firmanisyahunus160204@gmail.com

Article Info:

Received: June 06, 2025

Accepted: July 13, 2025

DOI:

<https://doi.org/10.60050/pwh.v6i2.96>

Abstract

Background: Digital transformation in public health services has led to the development of the Mobile JKN application by BPJS Kesehatan, aiming to improve access, efficiency, and quality of outpatient services. However, the implementation still faces challenges related to system reliability, user readiness, and service performance, especially in regional hospitals.

Objectives: This study aims to evaluate the relationship between service quality dimensions (efficiency, fulfillment, and system availability) and patient satisfaction with the use of the Mobile JKN application among outpatients at RSUD Otanaha, Gorontalo.

Methods: A quantitative analytic study with a cross-sectional design was conducted in April 2025. A total of 97 respondents were selected using accidental sampling. Data were collected using a structured questionnaire based on the E-S-QUAL model, tested for validity and reliability. Data analysis included descriptive statistics and Spearman correlation using SPSS.

Results: The majority of respondents rated the Mobile JKN service as “less good” in efficiency (35.1%) and system availability (41.2%), while 48.5% expressed being “less satisfied” overall. Correlation results showed a strong, positive, and significant relationship between efficiency ($r = 0.748$), fulfillment ($r = 0.624$), system availability ($r = 0.739$), and patient satisfaction ($p = 0.000$). The results also indicated that elderly patients with lower digital literacy experienced more difficulties using the application.

Conclusion: The quality of digital health services, particularly in efficiency and system availability, significantly influences patient satisfaction. Targeted educational interventions and user support are crucial for ensuring equitable access to health technology among vulnerable groups such as the elderly.

Keywords: Digital Health Services, Mobile JKN, Patient Satisfaction, Service Quality.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi telah menjadi instrumen penting dalam meningkatkan akses dan efisiensi layanan publik. Salah satu inovasi yang diterapkan dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah aplikasi Mobile JKN yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan peserta untuk mendaftar, mengubah data kepesertaan, melihat

status keanggotaan, hingga mengambil antrian secara daring, sehingga mendukung pelayanan yang lebih efisien dan responsif (Suhadi & Irma, 2022).

Kendati demikian, implementasi Mobile JKN belum sepenuhnya optimal. Masih ditemukan kendala seperti kurangnya pemahaman pengguna, keterbatasan akses perangkat digital, serta gangguan teknis pada sistem. Permasalahan ini juga terjadi di RSUD Otanaha, Kota Gorontalo, yang menjadi lokasi kegiatan pengabdian ini. Berdasarkan hasil observasi awal pada bulan Maret 2025, pengguna Mobile JKN di instalasi rawat jalan menghadapi beberapa tantangan, di antaranya kesulitan dalam mengakses aplikasi secara mandiri, antrian online yang tidak tercatat saat tiba di fasilitas, serta ketidakstabilan jaringan internet di area rumah sakit (Yunus, 2025).

Jumlah pengguna Mobile JKN di RSUD Otanaha tercatat sebanyak 5.397 pasien dari Januari 2023 hingga Maret 2025. Sebagian besar berasal dari kelompok usia lanjut dan berpendidikan menengah, sehingga berimplikasi pada rendahnya literasi digital. Hal ini berdampak pada rendahnya efisiensi penggunaan aplikasi dan menurunnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pengembangan teknologi layanan dan kesiapan pengguna, yang memerlukan evaluasi dan intervensi yang tepat.

Kualitas pelayanan digital dapat diukur menggunakan model E-S-QUAL, yang terdiri dari tiga dimensi utama yaitu *efficiency*, *fulfillment*, dan *system availability*. *Efficiency* merujuk pada kemudahan dan kecepatan penggunaan aplikasi. *Fulfillment* berkaitan dengan sejauh mana aplikasi memenuhi janji layanan dan kebutuhan pengguna secara akurat. *System availability* menggambarkan stabilitas sistem, minimnya gangguan teknis, dan aksesibilitas layanan yang konsisten (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005). Ketiga aspek ini menjadi indikator penting dalam mengevaluasi hubungan antara kualitas pelayanan digital dengan kepuasan pasien.

RSUD Otanaha sebagai rumah sakit milik pemerintah Kota Gorontalo mengemban tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan yang aman, bermutu, dan berfokus pada pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022, rumah sakit diwajibkan melakukan evaluasi mutu pelayanan secara berkelanjutan dengan memperhatikan indikator seperti kepuasan pasien dan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung efisiensi pelayanan (Kemenkes RI, 2022).

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dengan kepuasan pengguna. Penelitian di Kabupaten Demak misalnya, menemukan bahwa dimensi *efficiency*, *fulfillment*, dan *system availability* memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ terhadap tingkat kepuasan peserta JKN (Rohmah, Desty, & Arumsari, 2024). Hasil serupa juga ditemukan dalam studi di Puskesmas Rappang, yang menegaskan pentingnya mutu layanan digital dalam meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap layanan kesehatan (Sari & Ramlan, 2024).

Permasalahan tersebut melatarbelakangi perlunya kegiatan pengabdian masyarakat berupa evaluasi dan pendampingan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh pasien rawat jalan di RSUD Otanaha. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan digital berdasarkan persepsi pasien, sekaligus menyusun strategi intervensi melalui edukasi digital guna meningkatkan kepuasan pasien dan optimalisasi layanan berbasis teknologi. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan mampu menjawab tantangan pemanfaatan layanan digital JKN, serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan dan literasi digital pasien di rumah sakit daerah.

METODE

Desain Studi

Penelitian ini menggunakan desain analitik kuantitatif dengan pendekatan potong lintang (cross-sectional). Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan digital, khususnya yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan

pasien rawat jalan di RSUD Otanaha. Pendekatan potong lintang dipilih karena sesuai untuk menilai persepsi dan respons partisipan pada satu waktu tertentu tanpa intervensi berulang.

Pengaturan

Penelitian dilaksanakan pada bulan April 2025 di instalasi rawat jalan RSUD Otanaha, Kota Gorontalo. RSUD Otanaha dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan rumah sakit rujukan regional dengan tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN yang cukup tinggi. Fokus penelitian diarahkan pada pasien yang menggunakan aplikasi tersebut untuk mendaftar layanan rawat jalan selama periode pengumpulan data.

Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUD Otanaha yang menggunakan aplikasi Mobile JKN selama periode pengumpulan data. Berdasarkan data rumah sakit, jumlah populasi tercatat sebanyak 3.470 pasien. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%, sehingga diperoleh total 97 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu pemilihan pasien yang kebetulan datang dan bersedia menjadi responden pada saat pelaksanaan penelitian.

Kriteria inklusi meliputi pasien berusia ≥ 17 tahun, mampu berkomunikasi secara jelas, dan menggunakan aplikasi Mobile JKN saat melakukan registrasi. Sementara itu, kriteria eksklusi adalah pasien yang menolak memberikan persetujuan atau sedang dalam kondisi gawat darurat/berat saat di lokasi penelitian.

Instrumen

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan model E-S-QUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dan kolega. Kuesioner ini mengukur tiga dimensi utama dari kualitas pelayanan digital, yaitu *efficiency* (efisiensi), *fulfillment* (pemenuhan), dan *system availability* (ketersediaan sistem). Setiap dimensi terdiri dari lima pernyataan dengan skala Likert 5 poin, mulai dari “Sangat Tidak Baik” hingga “Sangat Baik.” Kuesioner telah melalui uji validitas dengan hasil nilai korelasi Pearson $> 0,361$ dan uji reliabilitas dengan Cronbach’s Alpha $> 0,70$ untuk semua dimensi, yang menunjukkan bahwa instrumen layak digunakan.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada bulan April 2025 di instalasi rawat jalan RSUD Otanaha, Kota Gorontalo. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei melalui kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan model E-S-QUAL, yang mencakup tiga dimensi kualitas pelayanan digital, yaitu *efficiency* (efisiensi), *fulfillment* (pemenuhan), dan *system availability* (ketersediaan sistem). Masing-masing dimensi terdiri dari lima pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari “Sangat Tidak Baik” hingga “Sangat Baik”.

Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan persepsi terhadap kualitas pelayanan. Uji korelasi Spearman digunakan untuk menguji hubungan antara dimensi kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien. Analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.

Pertimbangan Etis

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari Pemerintah Kota Gorontalo dengan Nomor: 330/STIKES-BAKTARA/IV/2025. Persetujuan partisipasi diberikan secara sukarela melalui penandatanganan lembar *informed consent*.

HASIL

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 97 responden pasien rawat jalan di RSUD Otonaha yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan distribusi usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia >55 tahun (40,2%), diikuti oleh kelompok usia 46–55 tahun (22,7%), usia 26–35 tahun (17,5%), usia 36–45 tahun (11,3%), dan usia 17–25 tahun (8,2%). Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (63,9%) dan sisanya laki-laki (36,1%). Dari sisi pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan menengah (SMA) mendominasi sebesar 49,5%, sedangkan pendidikan SD sebanyak 13,4%, SMP 22,7% dan perguruan tinggi 14,4%.

Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Mobile JKN

Kualitas pelayanan digital yang diukur melalui tiga dimensi E-S-QUAL menunjukkan persepsi yang bervariasi dari responden. Pada dimensi efisiensi, sebanyak 34 responden (35,1%) menilai pelayanan “Kurang Baik” dan 16 responden (16,5%) menilai “Tidak Baik”. Dimensi fulfillment dinilai “Baik” oleh 40 responden (41,2%) dan “Kurang Baik” oleh 34 responden (35,1%). Sedangkan untuk system availability, 40 responden (41,2%) menilai “Kurang Baik” dan 15 responden (15,5%) menilai “Tidak Baik”.

Tabel 1. Distribusi Persepsi Responden terhadap Kualitas Layanan Mobile JKN.

Dimensi	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
<i>Efficiency</i>	7 (7,2%)	16 (16,5%)	34 (35,1%)	31 (32%)	9 (9,3%)
<i>Fulfillment</i>	4 (4,1%)	13 (13,4%)	34 (35,1%)	40(41,2%)	6 (6,2%)
<i>System Availability</i>	4 (4,1%)	15(15,5%)	40 (41,2%)	26(26,8%)	12 (12,4%)

Sumber: Hasil Olah Data, 2025.

Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa belum puas. Sebanyak 47 responden (48,5%) menyatakan “Kurang Puas” dan 10 responden (10,3%) menyatakan “Tidak Puas”. Penilaian “Puas” diberikan oleh 36 responden (37,1%) dan hanya 4 responden (4,1%) yang menyatakan “Sangat Puas”.

Tabel 2. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Layanan Mobile JKN.

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	10	10,3%
Kurang Puas	47	48,5%
Puas	36	37,1%
Sangat Puas	4	4,1%
Total	97	100%

Sumber: Hasil Olah Data, 2025.

Hasil Uji Korelasi antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien

Uji statistik Spearman dilakukan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing dimensi kualitas pelayanan digital (efisiensi, pemenuhan, dan ketersediaan sistem) terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua dimensi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Tabel 3. Hasil Uji Korelasi Spearman antara Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.

Variabel	Nilai Korelasi (r)	Signifikansi (p)	Interpretasi
Efficiency	0,748	0,000	Hubungan Kuat
Fulfillment	0,624	0,000	Hubungan Kuat
System Availability	0,739	0,000	Hubungan Kuat

Sumber: Hasil Olah Data, 2025.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN, yang diukur melalui dimensi efisiensi, pemenuhan, dan ketersediaan sistem, memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Temuan ini sejalan dengan model E-S-QUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005), yang menekankan bahwa kualitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh fitur aplikasi semata, tetapi juga oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, keakuratan layanan, dan stabilitas sistem.

Dimensi efisiensi menunjukkan korelasi tertinggi terhadap kepuasan pasien ($r = 0,748$), yang mengindikasikan bahwa semakin mudah dan cepat aplikasi digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini konsisten dengan temuan Rohmah et al. (2024), yang menyatakan bahwa efisiensi dalam akses dan navigasi aplikasi berkontribusi besar terhadap pengalaman pengguna, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan berbasis teknologi. Efisiensi sangat penting bagi pasien lansia yang merupakan mayoritas responden dalam penelitian ini, karena keterbatasan literasi digital mereka membuat akses layanan harus sesederhana mungkin.

Pemenuhan layanan atau *fulfillment* juga memiliki hubungan kuat dengan kepuasan ($r = 0,624$). Ini menunjukkan bahwa keakuratan informasi, kesesuaian fitur dengan harapan pasien, dan kejelasan instruksi dalam aplikasi Mobile JKN turut memengaruhi tingkat kepuasan. Beberapa responden mengeluhkan ketidaksesuaian antrean online dengan kenyataan di lapangan, yang menunjukkan adanya gap antara layanan digital dan prosedur administratif di fasilitas kesehatan. Hal ini menguatkan pendapat Solihah dan Meisari (2024), bahwa ekspektasi yang tidak terpenuhi akan berdampak langsung pada persepsi negatif terhadap layanan digital.

Dimensi ketersediaan sistem atau *system availability* juga menunjukkan hubungan signifikan ($r = 0,739$), menandakan pentingnya kestabilan teknis dalam pelayanan berbasis aplikasi. Gangguan sistem seperti aplikasi tidak dapat dibuka, error saat proses antrean, atau jaringan yang tidak mendukung menjadi hambatan utama yang menurunkan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan hasil studi Sari dan Ramlan (2024), yang menggarisbawahi pentingnya kesiapan infrastruktur dan integrasi data antara aplikasi dan sistem internal rumah sakit.

Secara umum, hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan digital memiliki kontribusi besar terhadap pengalaman dan kepuasan pasien. Temuan ini memberikan kontribusi praktis dalam penguatan transformasi layanan kesehatan digital, khususnya bagi rumah sakit daerah seperti RSUD Otanaha. Pendampingan edukatif yang dilakukan selama proses pengumpulan data juga terbukti membantu pasien memahami penggunaan aplikasi secara lebih baik, terutama pada kelompok usia lanjut yang rentan mengalami kesulitan teknologi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dari Jumlah variabel yang digunakan pada penelitian tentang kepuasan konsumen dirasa masih terbatas jumlahnya yaitu 2 variabel (kualitas pelayanan dan kepuasan

pengguna). Sehingga untuk lebih lanjut disarankan pada penelitian selanjutnya diperlukan pengujian variabel lainnya. Keterbatasan peneliti dalam menentukan populasi juga, dimana populasi yang dipakai pada penelitian ini hanya pada RSUD Otanaha dalam hal ini pengguna mobile JKN pasien rawat jalan, sehingga generalisasi hasil penelitian hanya berlaku pada RSUD Otanaha dalam hal ini pengguna mobile JKN pasien rawat jalan. Keterbatasan peneliti pada saat mencari responden, menghitung dan menganalisis data, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pengelolaan data. Terakhir keterbatasan waktu, biaya dan tenaga dalam menyelesaikan penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, terdapat hubungan yang signifikan antara efisiensi dengan kepuasan pengguna mobile JKN pasien rawat jalan di RSUD Otanaha, serta nilai koefisiensi korelasi yang menyatakan hubungan kuat dan positif (*Efficiency X1*). Terdapat hubungan yang signifikan antara pemenuhan dengan kepuasan pengguna mobile JKN pasien rawat jalan di RSUD Otanaha, serta nilai koefisiensi korelasi yang menyatakan hubungan kuat dan positif (*Fulfillment X2*). Terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan sistem dengan kepuasan pengguna mobile JKN pasien rawat jalan di RSUD Otanaha, serta nilai koefisiensi korelasi yang menyatakan hubungan kuat dan positif (*System Availability X3*).

SARAN

Bagi manajemen rumah sakit disarankan untuk menambah pendamping digital atau petugas khusus yang membantu pasien menggunakan aplikasi mobile JKN, terutama saat proses pendaftaran online dan verifikasi. Selain itu, rumah sakit juga perlu menyediakan media edukasi sederhana dan mudah dipahami, seperti panduan visual, video tutorial, atau simulasi langsung, guna mengurangi kebingungan pasien dan meningkatkan kemandirian dalam penggunaan layanan digital.

Untuk responden disarankan meningkatkan pemahaman penggunaan aplikasi Mobile JKN, aktif memberi masukan, mengikuti sosialisasi, mengeksplorasi fitur secara menyeluruh, serta memastikan koneksi internet stabil agar persepsi terhadap efisiensi dan ketersediaan sistem dapat lebih positif.

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mendalami faktor-faktor yang memengaruhi persepsi negatif terhadap efisiensi dan ketersediaan sistem, seperti tingkat literasi digital, akses internet, usia pengguna, dan pengalaman sebelumnya dengan aplikasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak RSUD Otanaha Kota Gorontalo yang telah memberikan izin pelaksanaan penelitian, kepada seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi, serta kepada seluruh pihak terkait.

PERNYATAAN KEPENTINGAN YANG BERTENTANGAN

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian ini.

PENDANAAN

Penelitian ini tidak menerima pendanaan dari pihak manapun dan sepenuhnya dibiayai secara mandiri oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). *Metodologi penelitian kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.

- Atcharyachanvanich, K., Okada, H., & Uesugi, S. (2011). The technology acceptance model. *Inter-Organizational Information Systems and Business Management*, 234–250.
- Bachtiar, M. A. P., Germas, A., & Andarusito, N. (2019). Analisis pengelolaan obat di instalasi rawat inap rumah sakit jantung Bina Waluya Jakarta Timur tahun 2019. *Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 3(2), 119–130.
- Balaka, M. Y. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif.
- Beno, J., Silen, A. P., & Yanti, M. (2022). Pengaruh waktu tunggu pasien tempat pendaftaran pasien (TPP) terhadap mutu pelayanan di RSUD Dungus Madiun. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Chaniago, T., & Agustina, D. (2023). Analisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) rawat jalan di Puskesmas Simalingkar Kota Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7, 21475–21487.
- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Sutawijaya, A. H. (2024). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai bagian pelayanan publik pada BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2), 1087–1095.
- Haruna, B., Politeknik Pertanian, & Negeri Pangkajene. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan karang hias di PT Panorama Alam Tropika Jakarta Selatan. *Jurnal Bintang Manajemen*, 2(3).
- Hartono, J. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2021 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Satu Data Bidang Kesehatan*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Kusumawati, R. M., Apriyani, A., Wulandari, K., & Suwignyo, S. (2024). Pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 13(1), 52.
- Molly, R., & Itaar, M. (2021). Analisis pemanfaatan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) pada RSUD DOK II Jayapura. *Journal of Software Engineering Ampera*, 2(2), 95–101.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460.
- Pane, M. S., Fanisya, N., Rizkina, S. R., Nasution, Y. P., & Agustina, D. (2023). Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 1–14.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Putri, P. H. (2019). Analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
- Rahman, M. A., & Antu, I. A. (2025). Pengaruh sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) di RSUD Hasri Ainun Habibie. *Journal Health & Science*, 1, 90–96.
- Rohmah, S., Desty, R. T., & Arumsari, W. (2024). Analisis kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), 25–34.
- Sari, E. P., & Ramlan, P. (2024). Hubungan pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN dengan mutu pelayanan di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8, 4584–4594.

- Suhadi, J., & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan akses pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan SUara Forikes*, 13(2), 262–267.
- Suhena, I., & Fitriani, A. D. (2024). Implementasi penggunaan antrean online melalui aplikasi JKN Mobile dalam mengurangi waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Camatha Sahidya tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5, 10658–10671.
- SuryantokoI, A., & Faisol, A. (2020). Penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 4(2), 2865–6583.