

Analisis Kualitas Layanan Digital Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode *E-Servqual* di Puskesmas Cigadung Kota Bandung

Rizka Merlianti¹, Alikha Novira², Rodlial Ramdhan Tackbir Abubakar³, Hafid Aditya Pradesa⁴

^{1,2,3,4}Politeknik STIA LAN Bandung, Indonesia
E-mail: bincalina359@gmail.com¹

Article History:

Received: 29 Agustus 2025

Revised: 20 Oktober 2025

Accepted: 17 November 2025

Keywords: layanan digital,
metode *E-Servqual*, aplikasi
mobile JKN

Abstract: Transformasi digital dalam sektor kesehatan menuntut peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi. Aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan BPJS Kesehatan hadir untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan kesehatan secara daring. Namun, pemanfaatannya di Puskesmas Cigadung Kota Bandung masih rendah, sehingga perlu dilakukan evaluasi kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Mobile JKN menggunakan metode *E-Servqual* yang meliputi tujuh dimensi: *efficiency*, *reliability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner kepada 74 responden. Analisis dilakukan melalui penghitungan gap score antara persepsi dan harapan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi layanan memiliki nilai gap negatif dengan rata-rata -0,79, yang berarti kualitas layanan belum memenuhi ekspektasi pengguna. Dimensi dengan kesenjangan terbesar adalah *responsiveness* (-0,91), *compensation* (-0,83), dan *contact* (-0,82). Temuan ini menunjukkan perlunya perbaikan daya tanggap, penyediaan solusi saat terjadi gangguan, serta kemudahan akses kontak bantuan. Rekomendasi meliputi pengembangan fitur bantuan cepat seperti chatbot atau live chat, penyediaan solusi alternatif, dan perbaikan informasi kontak. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan digital serta teoritis bagi kajian pelayanan publik berbasis e-government di Indonesia.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan dampak signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pada sektor kesehatan. Transformasi digital mendorong lembaga pelayanan publik untuk menghadirkan inovasi layanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses masyarakat. Salah satu bentuk implementasi transformasi digital di Indonesia adalah penerapan aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan.

Aplikasi ini bertujuan untuk mendukung program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan menyediakan layanan administratif secara daring, seperti pendaftaran peserta, antrean online, perubahan data, pengecekan tagihan, hingga pengaduan secara mandiri.

Sebagai lembaga publik, BPJS Kesehatan memiliki mandat strategis dalam menjamin akses pelayanan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN menjadi salah satu strategi untuk mengatasi berbagai permasalahan administratif yang selama ini dikeluhkan masyarakat, misalnya antrean panjang, keterbatasan informasi, dan lamanya waktu pelayanan. Dengan hadirnya aplikasi ini, diharapkan masyarakat dapat memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan kapan pun dan di mana pun tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS maupun fasilitas kesehatan.

Meskipun secara nasional aplikasi Mobile JKN telah diunduh lebih dari 50 juta kali dan mendapat penilaian rata-rata 4,2 dari 5 di Google Play Store, permasalahan terkait kualitas layanan masih sering dikeluhkan. Beberapa kendala yang dialami pengguna meliputi sulitnya login, kode OTP yang tidak diterima, verifikasi wajah yang gagal, serta fitur yang tidak berjalan optimal di sistem operasi tertentu. Hal ini menimbulkan persepsi bahwa kualitas layanan aplikasi belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi pengguna.

Kondisi serupa juga terjadi di Puskesmas Cigadung Kota Bandung. Data menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan fitur antrean online pada aplikasi Mobile JKN masih rendah, yaitu sekitar 6,91% pada periode Januari–April 2025. Dari total penduduk sekitar 35 ribu jiwa, jumlah peserta yang terdaftar hanya 11.334 jiwa. Selain itu, hanya 6,46% kunjungan pelayanan yang memanfaatkan antrean online, jauh lebih rendah dibanding puskesmas lain di Kota Bandung seperti Puskesmas Garuda dengan tingkat pemanfaatan mencapai 37,48%. Rendahnya penggunaan aplikasi di Puskesmas Cigadung menunjukkan adanya persoalan mendasar dalam kualitas layanan aplikasi yang perlu dievaluasi.

Secara teoritis, kualitas layanan digital dapat diukur menggunakan model *E-Servqual* yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2002). Model ini menilai kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan digital melalui tujuh dimensi utama, yaitu *efficiency*, *reliability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*. Penerapan metode ini memberikan gambaran komprehensif mengenai aspek layanan yang telah berjalan baik dan aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam terkait kualitas layanan aplikasi Mobile JKN. Penelitian Anastasya et al. (2024) di Kota Jambi menemukan bahwa hanya dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *privacy*, dan *contact* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, penelitian Khotimah (2023) di Puskesmas Sibela menemukan sebagian besar dimensi *E-Servqual* masih menunjukkan gap negatif, terutama pada aspek *contact*, *reliability*, *fulfillment*, *responsiveness*, dan *compensation*. Hal ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN belum merata di berbagai daerah, sehingga perlu kajian lebih spesifik di tingkat fasilitas kesehatan primer.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis kualitas layanan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cigadung Kota Bandung. Penelitian ini penting karena rendahnya pemanfaatan aplikasi di wilayah ini berpotensi menghambat tujuan transformasi digital pelayanan kesehatan. Evaluasi kualitas layanan di tingkat puskesmas juga akan memberikan masukan yang relevan bagi BPJS Kesehatan dalam merumuskan strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana kualitas layanan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cigadung berdasarkan tujuh dimensi *E-Servqual*, serta kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna; (2) dimensi layanan mana yang memiliki kesenjangan paling signifikan dan memerlukan prioritas perbaikan; serta (3) rekomendasi peningkatan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN berdasarkan hasil evaluasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) menganalisis kualitas layanan aplikasi Mobile JKN berdasarkan metode *E-Servqual*; (2) mengidentifikasi dimensi dengan gap terbesar sebagai prioritas perbaikan; dan (3) merumuskan rekomendasi strategis guna meningkatkan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cigadung.

Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat teoritis berupa kontribusi terhadap literatur pelayanan publik berbasis digital, khususnya di sektor kesehatan. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi BPJS Kesehatan, pengelola Puskesmas Cigadung, serta pemangku kepentingan lainnya dalam merumuskan kebijakan perbaikan kualitas layanan digital yang lebih responsif, efisien, dan sesuai kebutuhan peserta. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berupaya memotret kondisi aktual pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cigadung, tetapi juga memberikan rekomendasi yang aplikatif dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan menganalisis kualitas layanan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cigadung Kota Bandung. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan digital. Metode yang digunakan adalah *E-Servqual*, yaitu instrumen pengukuran kualitas layanan elektronik yang menilai perbedaan (gap) antara harapan (expectations) dan persepsi (perceptions) pengguna.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang terdaftar sebagai peserta JKN di Puskesmas Cigadung, berjumlah 11.334 jiwa pada periode Oktober 2024 hingga Maret 2025. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih responden yang memenuhi kriteria sebagai pengguna aktif atau pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan kesehatan di Puskesmas Cigadung. Dari proses penyebaran kuesioner selama tiga minggu (30 Juni–18 Juli 2025), diperoleh 74 responden yang memenuhi syarat.

Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel. Variabel independen adalah tujuh dimensi kualitas layanan dalam metode *E-Servqual*, yaitu *efficiency*, *reliability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*. Variabel dependen adalah kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang dirancang berdasarkan indikator pada masing-masing dimensi *E-Servqual*. Kuesioner menggunakan skala Likert lima poin dengan rentang jawaban dari “sangat tidak setuju” (skor 1) hingga “sangat setuju” (skor 5). Pertanyaan disusun dalam dua bagian, yaitu persepsi (kenyataan yang diterima) dan harapan (ekspektasi pengguna).

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis dengan beberapa tahap. Pertama, dilakukan analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden. Kedua, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan konsistensi instrumen penelitian. Selanjutnya, digunakan metode *E-Servqual* dengan menghitung gap score antara persepsi dan harapan responden. Rumus perhitungan adalah:

$$\text{Gap Score} = P - H$$

di mana *P* adalah skor persepsi dan *H* adalah skor harapan. Gap negatif menunjukkan layanan tidak memenuhi ekspektasi, sedangkan gap positif menandakan layanan melampaui harapan. Hasil analisis gap kemudian digunakan untuk mengidentifikasi dimensi dengan kesenjangan terbesar dan menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran objektif mengenai kondisi kualitas layanan Mobile JKN di Puskesmas Cigadung serta rekomendasi yang relevan bagi peningkatan layanan digital di sektor kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini melibatkan **74 responden** pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cigadung. Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna berusia antara 26–40 tahun (47%), dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/ sederajat (42%). Dari sisi profesi, sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga (34%) dan pekerja swasta (28%). Komposisi ini mencerminkan bahwa aplikasi Mobile JKN digunakan oleh masyarakat dengan latar belakang beragam, namun sebagian besar berasal dari kelompok usia produktif yang relatif lebih terbiasa dengan penggunaan teknologi digital.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada kuesioner memiliki nilai korelasi lebih besar dari *r*-tabel (0,230), sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai di atas 0,7, yang berarti instrumen penelitian konsisten dan dapat diandalkan. Dengan demikian, data yang diperoleh layak untuk dianalisis lebih lanjut.

3. Analisis Gap *E-Servqual*

Hasil perhitungan rata-rata skor persepsi dan harapan responden pada tujuh dimensi kualitas layanan menunjukkan adanya *gap* negatif pada seluruh dimensi. Secara keseluruhan, nilai rata-rata gap adalah -0,79, yang berarti layanan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cigadung belum memenuhi ekspektasi pengguna. Tabel 1 berikut menyajikan ringkasan nilai gap pada setiap dimensi:

Tabel 1. Ringkasan Nilai Gap pada Setiap Dimensi

Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap	Keterangan
Efficiency	3,52	4,31	-0,79	Akses mudah, tapi lambat
Reliability	3,47	4,28	-0,81	Sering error, data tidak selalu akurat
Fulfillment	3,60	4,36	-0,76	Sebagian layanan sesuai, tapi belum konsisten
Privacy	3,72	4,40	-0,68	Data relatif aman, namun masih ada kekhawatiran
Responsiveness	3,40	4,31	-0,91	Respon lambat, minim dukungan langsung
Compensation	3,38	4,21	-0,83	Tidak ada solusi alternatif saat error
Contact	3,41	4,23	-0,82	Kontak bantuan sulit diakses

Hasil ini menunjukkan bahwa tiga dimensi dengan gap terbesar adalah *responsiveness* (-0,91), *compensation* (-0,83), dan *contact* (-0,82).

4. Pembahasan

a. *Efficiency*

Dimensi efisiensi menunjukkan gap sebesar -0,79. Meskipun aplikasi Mobile JKN relatif mudah diakses, responden mengeluhkan tampilan yang kurang ramah pengguna, waktu loading yang lama, serta kesulitan dalam menemukan fitur tertentu. Temuan ini sejalan dengan penelitian Anastasya et al. (2024) yang menekankan pentingnya navigasi sederhana dan kecepatan aplikasi sebagai faktor utama dalam kualitas layanan digital.

b. *Reliability*

Keandalan sistem juga memperoleh nilai gap negatif (-0,81). Responden menyatakan sering mengalami kesulitan login, error sistem, serta informasi yang tidak selalu diperbarui secara real time. Hal ini menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Hasil ini konsisten dengan studi Khotimah (2023) yang menemukan bahwa dimensi reliability menjadi salah satu kelemahan utama aplikasi Mobile JKN di berbagai daerah.

c. *Fulfillment*

Dimensi pemenuhan janji memiliki gap -0,76. Beberapa layanan dalam aplikasi, seperti pengecekan tagihan dan status kepesertaan, berjalan dengan baik, namun layanan antrian online dan pengaduan belum optimal. Ketidakselarasan antara layanan yang dijanjikan dengan kenyataan memengaruhi kepuasan pengguna.

d. *Privacy*

Privasi mendapat gap terkecil (-0,68), menandakan bahwa secara umum pengguna merasa cukup aman dalam memasukkan data pribadi. Namun, sebagian responden masih khawatir mengenai keamanan data digital, terutama terkait verifikasi wajah. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun privasi relatif terjaga, BPJS Kesehatan perlu meningkatkan sosialisasi mengenai keamanan data.

e. *Responsiveness*

Dimensi daya tanggap menunjukkan gap paling tinggi (-0,91). Responden mengeluhkan lambatnya respon ketika terjadi kendala, baik dari pihak aplikasi maupun petugas puskesmas. Tidak tersedianya fitur live chat atau layanan bantuan real time menjadi salah satu penyebab utama. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan layanan pelanggan berbasis digital untuk mendukung kecepatan respon.

f. *Compensation*

Dimensi kompensasi memiliki gap -0,83. Mayoritas responden menilai aplikasi tidak menyediakan solusi atau informasi alternatif saat terjadi gangguan, misalnya ketika fitur antrian online tidak berfungsi. Padahal, kompensasi merupakan aspek penting untuk menjaga kepercayaan pengguna ketika layanan digital gagal.

g. *Contact*

Dimensi kontak juga menunjukkan gap signifikan (-0,82). Responden menilai informasi kontak bantuan dalam aplikasi sulit ditemukan, dan jika tersedia, respons petugas tidak selalu cepat. Keterbatasan akses ke pusat bantuan ini memperburuk pengalaman pengguna ketika menghadapi kendala.

5. Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cigadung belum optimal, terutama dalam hal kecepatan respon, pemberian solusi alternatif, dan kemudahan akses kontak bantuan. Untuk meningkatkan kualitas layanan, BPJS Kesehatan perlu mengembangkan fitur *chatbot* atau *live chat* sebagai sarana bantuan cepat, menyediakan informasi alternatif ketika fitur tidak berfungsi, serta memperbaiki sistem kontak layanan agar mudah diakses

pengguna.

Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai evaluasi layanan publik berbasis digital dengan pendekatan *E-Servqual*. Secara praktis, hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan oleh BPJS Kesehatan dan pengelola Puskesmas Cigadung dalam meningkatkan kualitas layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cigadung Kota Bandung dengan menggunakan metode *E-Servqual*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi masih belum memenuhi ekspektasi pengguna, yang ditandai dengan adanya gap negatif pada seluruh dimensi kualitas layanan. Rata-rata gap keseluruhan adalah -0,79, menandakan ketidakselarasan antara harapan dan kenyataan yang diterima pengguna.

Tiga dimensi dengan kesenjangan terbesar adalah *responsiveness* (-0,91), *compensation* (-0,83), dan *contact* (-0,82). Temuan ini mengindikasikan bahwa respon lambat terhadap keluhan pengguna, minimnya solusi alternatif saat terjadi gangguan, serta sulitnya akses terhadap layanan bantuan merupakan persoalan utama yang menghambat kepuasan dan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN.

Sementara itu, dimensi *privacy* (-0,68) menunjukkan gap terkecil, yang berarti pengguna relatif merasa aman dalam memberikan data pribadi meskipun masih terdapat kekhawatiran terkait keamanan sistem. Dimensi *efficiency*, *reliability*, dan *fulfillment* juga memiliki gap signifikan yang perlu mendapat perhatian, terutama dalam hal kecepatan akses, stabilitas sistem, serta konsistensi pemenuhan janji layanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN, khususnya pada aspek kecepatan respon, penyediaan solusi alternatif, dan aksesibilitas kontak bantuan. Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa penerapan digitalisasi pelayanan kesehatan masih menghadapi tantangan teknis dan manajerial yang perlu ditangani secara serius agar dapat mendorong kepuasan masyarakat dan pemanfaatan layanan secara optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Ajijah, N., & Selvi, A. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Anastasya, D., Husein, A., & Aryani, L. (2024). Analisis pengaruh kualitas layanan aplikasi Mobile JKN menggunakan metode E-Servqual. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 145–158. <https://doi.org/10.22202/jap.2024.v12i2>
- Arlan, M., & Aida, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Pagat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 44–56.
- BPJS Kesehatan. (2018). *Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Peserta Jaminan Kesehatan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2020). *Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Peningkatan Mutu Layanan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Diawati, N., Putri, M., & Suryani, E. (2024). Kendala penggunaan aplikasi Mobile JKN pada peserta JKN. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 27(1), 33–42.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellence*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Khotimah, N., Adisis, D., & Olivia, V. (2023). Pengukuran indeks kepuasan pasien pengguna

- aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela dengan metode E-Servqual. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(3), 210–222.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (n.d.). *Digital government framework: Enhancing public service delivery*. OECD.
- Novira, A., Rahmawati, D., & Sari, M. (2020). Pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Sumedang. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(2), 199–210.
- Nurlina, D., & Sari, R. (2022). Implementasi aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan primer. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(1), 65–74.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through websites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2018). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 195*.
- Pujiasih, R. (2024). Digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 5(1), 77–90.
- Setiawan, A., Pratama, H., & Wulandari, T. (2021). *Kualitas pelayanan publik: Konsep dan implementasi*. Jakarta: Prenadamedia.
- Sihotang, B. (2023). Efektivitas aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan berbasis digital. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 15(2), 102–115.
- Sugiyono, D., Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widyaningrum, A. M. (2025). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta JKN di Puskesmas Bandaharjo Semarang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 13(1), 55–67.
- Widyawati, N., Rahmat, Y., & Fitria, L. (2024). Peran aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal E-Government Indonesia*, 6(2), 88–101.
- Zebua, A., Lestari, F., & Kurniawan, P. (2024). Evaluasi penggunaan aplikasi Mobile JKN di fasilitas kesehatan. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 10(1), 25–37.