


JURNAL KESEHATAN INDONESIA
Administrasi Kesehatan USY

 JOURNAL HOMEPAGE: [HTTPS://JURNAL.USY.AC.ID/INDEX.PHP/JUKI](https://jurnal.usy.ac.id/index.php/juki)


ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DALAM PERSPEKTIF DIFUSI INOVASI ROGERS

Nazwa Goesiyah¹, Mutia Fanesha², Muhammad Hafiz Arfian³, Muhammad Andi Septiadi⁴

¹²³⁴Jurusan Administrasi Publik, FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung

nazwagoesiyahh@gmail.com¹, mutiafanesha33@gmail.com², hafizarfianhakim@gmail.com³,
septiadi.andi90@uinsgd.ac.id⁴

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk menghadirkan layanan publik yang lebih modern, salah satunya melalui Aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Meski demikian, kehadiran teknologi saja tidak cukup apabila masyarakat selaku pengguna belum benar-benar memanfaatkannya secara optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi layanan publik digital dengan menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan 14 pengguna Mobile JKN dan dilengkapi dengan studi dokumentasi dari berbagai sumber yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mobile JKN memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan, menghemat waktu, dan menyederhanakan proses administrasi. Aplikasi ini juga dinilai sesuai dengan kebutuhan pengguna, tidak terlalu rumit untuk digunakan, dan manfaatnya dapat dirasakan secara langsung. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala seperti koneksi internet yang tidak stabil, gangguan teknis pada sistem, serta masih rendahnya literasi digital pada sebagian pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana masyarakat menerima dan menggunakan Mobile JKN, sekaligus menjadi masukan bagi BPJS Kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas layanan kesehatan digitalnya agar lebih efektif dan merata.

Kata kunci : Difusi Inovasi, E-Government, Mobile JKN, Pelayanan Publik, Transformasi Digital.

ABSTRACT

Advances in information technology have encouraged the government to provide more modern public services, one of which is through the Mobile JKN Application developed by BPJS Kesehatan. However, the presence of technology alone is insufficient if the public, as users, have not yet utilized it optimally. Therefore, this study aims to determine how the Mobile JKN Application is used as a digital public service innovation using Rogers' Diffusion of Innovation theory. This study used a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews with 14 Mobile JKN users and supplemented by documentation studies from various relevant sources. The results show that Mobile JKN makes it easier for the public to access health services, saves time, and simplifies administrative processes. The application is also considered to be appropriate for user needs, is not too complicated to use, and its benefits can be felt immediately. However, this study also found several obstacles such as unstable internet connections, technical problems with the system, and low digital literacy among some users. This research is expected to provide an overview of how the public accepts and uses Mobile JKN, as

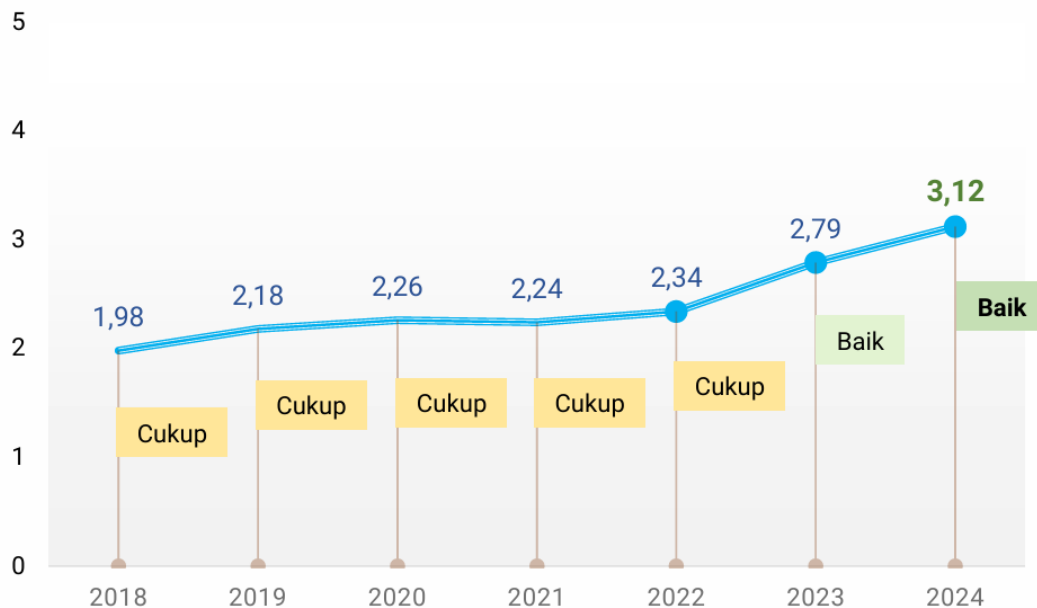
well as provide input for BPJS Kesehatan to continue improving the quality of its digital health services to be more effective and equitable.

Keywords: Innovation Diffusion, E-Government, Mobile JKN, Public Services, Digital Transformation.

PENDAHULUAN

Revolusi Industri 4.0 dan *Society 5.0* telah menyebabkan perubahan besar di banyak bidang kehidupan, seperti bagaimana pemerintah menjalankan operasinya (Eka Susilawati & Yanti, 2023). Situasi ini mendorong pemerintah untuk menggunakan teknologi dalam membuat pelayanan publik menjadi lebih baik dan membuat birokrasi bekerja lebih efisien. Salah satu upaya yang telah dilakukan pemerintah adalah mulai menggunakan prinsip *E-government*, yang dapat membantu membuat hal-hal seperti pekerjaan pemerintah dan pelayanan publik menjadi lebih mudah dan efisien (Saksono, 2020). Oleh karena itu, diharapkan penggunaan *E-government* dapat terus berkembang dan memberikan dampak positif di masyarakat dalam membantu meningkatkan kualitas sistem pemerintahan secara keseluruhan.

Gambar 1. Capaian Indeks SPBE Nasional Tahun 2018-2024



Sumber: (20250313_Laporan_Pelaksanaan_Evaluasi_SPBE_2024, n.d.)

Gambar 1. Menunjukkan angka SPBE di Indonesia mengalami pertumbuhan secara bertahap setiap tahunnya. Kenaikan ini menunjukkan bahwa pemerintah bekerja keras untuk mendorong perubahan digital dengan menyiapkan sistem *E-government*. Kenaikan indeks menunjukkan bahwa sistem pemerintahan elektronik semakin membaik, terutama dalam hal pelayanan publik.

Meskipun demikian, keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya ditentukan oleh peningkatan indeks SPBE, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital yang tersedia. Menurut riset Dailami Yazid dan Putri Karmila (2024), perkembangan digital pemerintah Indonesia masih relatif tertinggal dibandingkan negara-negara ASEAN lainnya. Selain itu, dalam riset Atalya Wian (2025),

ditemukan infrastruktur digital masih belum merata di seluruh pelosok tanah air. Sekitar 17,4% orang yang tinggal di tiga jenis wilayah-tertinggal, terdepan, dan terluar masih belum memiliki internet di rumah. Selain itu, sekitar 12.500 desa masih belum memiliki akses ke layanan 4G. Selanjutnya, penelitian Kennedy et al., (2024) menemukan bahwa di Indonesia, masyarakat masih belum begitu sadar terhadap layanan digital yang ditawarkan pemerintah, padahal kesadaran tersebut merupakan faktor kunci dalam menyukseskan *E-government*. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintahan tidak hanya bergantung pada pembangunan infrastruktur dan pengembangan sistem digital, tetapi juga pada bagaimana masyarakat memahami, menggunakan, dan memanfaatkan layanan yang disediakan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai salah satu inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* untuk melihat bagaimana inovasi tersebut digunakan oleh masyarakat.

Salah satu bentuk penerapan e-government di sektor kesehatan adalah Aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan kesehatan secara digital, seperti pendaftaran antrian online, pengecekan status kepesertaan, perubahan data peserta, hingga layanan administrasi lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Kehadiran Mobile JKN merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi (Novita Sari & Siti Muslikhah, 2024). Namun, keberhasilan inovasi tersebut tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, melainkan juga oleh bagaimana masyarakat menggunakan dan memanfaatkan layanan yang disediakan. Oleh karena itu, Mobile JKN menjadi salah satu contoh inovasi pelayanan publik berbasis e-government yang menarik untuk dikaji lebih lanjut dari perspektif pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam perspektif Difusi Inovasi Rogers. Penelitian ini penting dilakukan karena dapat memberikan gambaran mengenai penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan publik berbasis e-government dari perspektif masyarakat pengguna. Kontribusi dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi BPJS Kesehatan dan pihak terkait dalam meningkatkan kualitas layanan digital kesehatan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan metode penelitian yang menghasilkan data berupa uraian deskriptif untuk memahami suatu fenomena secara mendalam (Waruwu, 2024). Pendekatan kualitatif dipilih untuk memahami penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan publik berbasis e-government dari perspektif pengguna. Sementara itu, pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan pengalaman, pandangan, dan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh masyarakat berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada masyarakat pengguna Aplikasi Mobile JKN untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta kendala yang dihadapi dalam

mengakses layanan kesehatan digital. Studi dokumentasi dilakukan melalui jurnal ilmiah, laporan resmi pemerintah, artikel, dan dokumen lain yang berkaitan dengan e-government, inovasi pelayanan publik, serta penggunaan Mobile JKN. Teknik dokumentasi digunakan untuk mendukung dan memperkuat data hasil wawancara.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman. Proses analisis meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Pradnyana, 2025). Reduksi data dilakukan dengan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif agar mudah dipahami. Selanjutnya, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan data hasil wawancara dengan berbagai sumber dokumentasi, seperti jurnal ilmiah, dokumen resmi pemerintah, dan literatur yang relevan.

Penelitian ini mengkaji penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan publik berbasis e-government. Objek penelitian adalah masyarakat pengguna Aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan kesehatan digital. Analisis penelitian menggunakan teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers, yang meliputi lima karakteristik inovasi, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Kelima karakteristik tersebut digunakan sebagai indikator untuk menganalisis penggunaan Aplikasi Mobile JKN dari perspektif pengguna sebagai penerima layanan.

Berdasarkan teori Difusi Inovasi Rogers, penelitian ini menggunakan lima indikator, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Kelima indikator tersebut kemudian dijabarkan menjadi beberapa pertanyaan wawancara yang digunakan untuk memperoleh data dari informan. Pedoman wawancara penelitian disajikan pada Tabel 2:

Tabel 2. Pertanyaan wawancara

No.	Indikator	Kode	Pertanyaan
1.	Keuntungan Relatif	KR1	Menurut Anda, apa keuntungan menggunakan aplikasi Mobile JKN dibanding datang langsung ke fasilitas kesehatan?
2.	Keuntungan Relatif	KR2	Apakah penggunaan aplikasi Mobile JKN membantu Anda menghemat waktu saat mengurus layanan kesehatan?
3.	Keuntungan Relatif	KR3	Menurut Anda, apakah layanan pada aplikasi Mobile JKN lebih praktis dibanding cara manual
4.	Kesesuaian	KS1	Apakah fitur pada aplikasi Mobile JKN sudah sesuai dengan kebutuhan Anda dalam mengakses layanan kesehatan?

5.	Kesesuaian	KS2	Menurut Anda, apakah penggunaan aplikasi Mobile JKN cocok dengan kebiasaan masyarakat yang sekarang sering menggunakan layanan digital?
6.	Kesesuaian	KS3	Menurut Anda, apakah penggunaan aplikasi Mobile JKN cocok dengan kebiasaan masyarakat yang sekarang sering menggunakan layanan digital?
7.	Kerumitan	KT2	Menurut Anda, apakah penggunaan aplikasi Mobile JKN cocok dengan kebiasaan masyarakat yang sekarang sering menggunakan layanan digital?
8.	Kerumitan	KT2	Menurut Anda, fitur apa pada aplikasi Mobile JKN yang menurut Anda paling membingungkan atau sulit digunakan?
9.	Kerumitan	KT2	Menurut Anda, apakah masyarakat mudah memahami cara penggunaan aplikasi Mobile JKN?
10.	Kemungkinan untuk Dicoba	KC1	Apakah Anda sempat mencoba fitur-fitur aplikasi Mobile JKN sebelum menggunakannya secara penuh?
11.	Kemungkinan untuk Dicoba	KC2	Apakah Anda sempat mencoba fitur-fitur aplikasi Mobile JKN sebelum menggunakannya secara penuh?
12.	Kemungkinan untuk Dicoba	KC3	Apakah adanya panduan penggunaan membuat Anda lebih berani mencoba aplikasi Mobile JKN?
13.	Kemudahan Diamati	KM1	Apakah Anda merasakan perubahan dalam pelayanan kesehatan setelah menggunakan aplikasi Mobile JKN?
14.	Kemudahan Diamati	KM2	Menurut Anda, apakah manfaat penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat dirasakan secara nyata oleh masyarakat?
15.	Kemudahan Diamati	KM3	Apakah pengalaman orang lain dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN membuat Anda tertarik untuk menggunakannya juga?

Pedoman wawancara tersebut digunakan sebagai acuan dalam proses pengumpulan data untuk menggali pengalaman dan pandangan informan mengenai penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan publik berbasis *e-government*.

Selain menggunakan landasan teori, penelitian ini juga didukung oleh kajian terhadap berbagai penelitian terdahulu yang relevan. Kajian ini dilakukan untuk mengetahui perkembangan penelitian mengenai Mobile JKN serta menemukan posisi penelitian yang dilakukan. Ringkasan penelitian terdahulu disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Informan Penelitian

No.	Judul Penelitian	Penulis	Alasan dipilih
1.	Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN untuk Pendaftaran Antrean Online di Klinik Pratama Betesda	Tri Sulistyarini, Satriyo Kristanto, Rimawati.	Artikel ini dipilih karena membahas pemanfaatan Mobile JKN dalam layanan antrean online dan menunjukkan manfaat aplikasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Temuan tersebut relevan untuk mendukung analisis keuntungan relatif (relative advantage) dan kemudahan penggunaan awal (trialability) pada Mobile JKN.
2.	Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean Online melalui Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba Tahun 2022	Muhayyina Wahidah, Andi Rismaniswati Syaiful, Rini Oktaviani Najib, Ihwan Prasetya, Andi Syamsul Bakhri, Andi Rifka Yuliana Sari, Lily Alfy Sahraini, Muhammad Fiqri Adi8, I Gede Bayu Edwin Januar, Muhammad Rezki.	Artikel ini dipilih karena mengkaji efektivitas penggunaan antrean online melalui Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian relevan untuk menjelaskan manfaat yang dirasakan pengguna serta hasil penggunaan aplikasi yang dapat diamati secara langsung.
3.	Kepuasan Pengguna Mobile JKN menggunakan Delone dan Mclean Framework	<i>Anissa Julianti & Hosizah Markam</i>	Artikel ini dipilih karena meneliti kepuasan pengguna Mobile JKN berdasarkan kualitas sistem dan kualitas layanan. Penelitian ini relevan untuk menjelaskan kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna serta manfaat yang diperoleh dari penggunaan Mobile JKN.

4.	Analysis of JKN Mobile Application Service Quality (Case Study Participants of BPJS Health Surakarta Branch Office)	Hadi Saputra & Rinita Istiqomah	Artikel ini dipilih karena mengevaluasi kualitas layanan Mobile JKN dari perspektif pengguna. Temuan penelitian mendukung analisis mengenai manfaat penggunaan aplikasi serta dampaknya terhadap kepuasan pengguna.
5.	Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	Rita Komala & Achmad Firdaus	Artikel ini dipilih karena membahas kualitas layanan Mobile JKN dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini relevan dengan topik penelitian karena mengkaji pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan Mobile JKN, serta menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Temuan tersebut dapat digunakan untuk mendukung analisis mengenai manfaat, kemudahan penggunaan, dan keberhasilan Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan publik berbasis e-government.
6.	Overview of User Satisfaction with the JKN Mobile Online Queue Feature Using the End User Computing Satisfaction Method at Puskesmas Kalitanjung in 2026	Nur Farida Laila, Totok Subianto, Elfi, Fitria Dewi Rahmawati.	Artikel ini dipilih karena membahas tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN dan aspek antarmuka aplikasi. Temuan penelitian membantu menjelaskan kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna serta faktor-faktor yang memengaruhi kemudahan penggunaan aplikasi.

7.	Atensi Pengguna Mobile JKN dengan Pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model)	Winda Azmi Meisari, Nannyk Widyaningrum, Ayu Prameswari.	Artikel ini dipilih karena menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) untuk menganalisis minat penggunaan Mobile JKN. Penelitian ini relevan dalam menjelaskan pengaruh persepsi manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan aplikasi.
8.	Analisa Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN dengan Metode TAM untuk Pendaftaran Online	Taufik Rahman, Tubagus Aulia Chaniago ²	Artikel ini dipilih karena meneliti penerimaan pengguna Mobile JKN berdasarkan persepsi kemudahan dan manfaat penggunaan. Hasil penelitian mendukung analisis mengenai kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna dan kemudahannya.
9.	User Acceptance of Mobile-Jkn: Insights from The Technology Acceptance Model	Ferina Septiani Damanik, Anna WahyuniWidayanti Chairun Wiedyaningsih.	Artikel ini dipilih karena mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan Mobile JKN melalui pendekatan Technology Acceptance Model. Temuan penelitian relevan untuk memperkuat analisis mengenai manfaat, kemudahan, dan penggunaan aplikasi oleh masyarakat.
10.	Evaluating the Success of the Mobile JKN Application through the DeLone & McLean Framework	Lintang Firdaus, Arista Pratama, Anita Wulansari.	Artikel ini dipilih karena mengevaluasi keberhasilan implementasi Mobile JKN berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Penelitian ini relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penggunaan Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, sebagian besar penelitian berfokus pada kualitas layanan, kepuasan pengguna, efektivitas

penggunaan, dan penerimaan Mobile JKN. Namun, penelitian yang menganalisis penggunaan Mobile JKN menggunakan perspektif Difusi Inovasi Rogers masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya melengkapi penelitian sebelumnya dengan menganalisis penggunaan Mobile JKN melalui lima karakteristik inovasi menurut Rogers, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi digital telah menjadi bagian dari strategi pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui penerapan e-government. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik diharapkan dapat mendorong efisiensi, efektivitas, transparansi, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat secara lebih luas. Salah satu wujud nyata implementasi e-government yang kini banyak dimanfaatkan oleh masyarakat adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi kesehatan secara digital tanpa harus hadir langsung ke kantor BPJS Kesehatan maupun fasilitas kesehatan tertentu.

Dalam penelitian ini, penerimaan masyarakat terhadap Mobile JKN dikaji menggunakan teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers. Ia mengemukakan bahwa keberhasilan suatu inovasi dipengaruhi oleh lima karakteristik utama, yakni *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan untuk dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati). Kelima karakteristik tersebut digunakan sebagai kerangka untuk memahami bagaimana masyarakat menerima dan memanfaatkan Mobile JKN sebagai inovasi layanan publik berbasis digital.

Berdasarkan wawancara terhadap 14 informan, ditemukan bahwa sebagian besar informan menunjukkan respons positif dalam menerima penggunaan Mobile JKN. Meskipun demikian, penelitian juga mengidentifikasi sejumlah hambatan yang masih muncul dalam implementasi layanan digital pemerintah, terutama berkaitan dengan literasi digital masyarakat, kualitas infrastruktur internet, serta tingkat pemanfaatan fitur aplikasi yang belum optimal. Temuan tersebut selanjutnya dianalisis berdasarkan lima karakteristik difusi inovasi Rogers sebagaimana diuraikan berikut ini.

1. Relative Advantage

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan bahwa Mobile JKN memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan kesehatan, terutama melalui fitur antrean online yang memungkinkan peserta mendapatkan nomor antrean tanpa harus datang lebih awal ke fasilitas kesehatan. Informan menilai bahwa penggunaan aplikasi tersebut membuat proses pelayanan menjadi lebih praktis dibandingkan dengan sistem konvensional yang mengharuskan peserta datang langsung untuk mengambil antrean. Temuan ini sejalan dengan penelitian Tri Sulistyarini et al. (2025) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN pada layanan antrean online mampu membantu pasien memperoleh

pelayanan secara lebih efektif dan efisien. Kondisi tersebut juga sesuai dengan teori Difusi Inovasi Rogers yang menyatakan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila memberikan keuntungan yang lebih besar dibandingkan cara sebelumnya. Selain itu, tujuan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, peneliti menginterpretasikan bahwa kemudahan akses layanan melalui Mobile JKN menjadi salah satu bentuk keuntungan relatif yang mendorong masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Selain mempermudah akses layanan kesehatan, hasil wawancara menunjukkan bahwa Mobile JKN juga membantu pengguna menghemat waktu dalam mengurus berbagai keperluan administrasi kesehatan. Sebagian besar informan menyampaikan bahwa mereka tidak perlu lagi datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan atau fasilitas kesehatan hanya untuk memperoleh informasi kepesertaan, mengubah data, maupun mengambil antrian pelayanan. Temuan ini didukung oleh penelitian Wahidah et al. (2023) yang menemukan bahwa implementasi antrian online melalui Mobile JKN mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan mengurangi antrian manual pada fasilitas kesehatan. Hasil penelitian Komala & Firdaus (2020) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan Mobile JKN berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena mampu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam memperoleh layanan kesehatan. Menurut Rogers, manfaat yang dirasakan secara langsung oleh pengguna merupakan faktor penting yang mempercepat proses adopsi inovasi. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti berpendapat bahwa efisiensi waktu yang diberikan Mobile JKN menjadi nilai tambah yang memperkuat penerimaan aplikasi oleh masyarakat.

Meskipun sebagian besar informan merasakan manfaat penggunaan Mobile JKN, beberapa informan mengungkapkan bahwa keuntungan tersebut terkadang belum dapat dirasakan secara optimal akibat gangguan jaringan internet maupun kendala teknis pada sistem aplikasi. Namun demikian, informan tetap menilai bahwa Mobile JKN lebih praktis dibandingkan pelayanan secara manual karena sebagian besar kebutuhan administrasi dapat dilakukan melalui telepon genggam. Temuan ini sejalan dengan penelitian Julianti dan Markam (2023) yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna Mobile JKN. Hasil penelitian Saputra & ISTIQOMAH (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi berpengaruh terhadap persepsi pengguna terhadap manfaat yang diperoleh dari Mobile JKN. Dalam perspektif Rogers, persepsi terhadap manfaat inovasi akan tetap terbentuk selama pengguna merasakan keuntungan yang lebih besar dibandingkan hambatan yang muncul. Oleh karena itu, peneliti menginterpretasikan bahwa kendala teknis yang masih ditemukan belum mengurangi manfaat utama Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan kesehatan berbasis digital.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aspek *relative advantage* pada Mobile JKN telah terpenuhi

dengan baik. Mobile JKN dinilai mampu memberikan keuntungan berupa kemudahan akses layanan kesehatan, efisiensi waktu, serta penyederhanaan proses administrasi dibandingkan dengan pelayanan konvensional. Meskipun masih terdapat beberapa hambatan teknis, manfaat yang dirasakan pengguna lebih dominan sehingga mendorong penerimaan Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan kesehatan berbasis digital.

2. Compatibility

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan bahwa Mobile JKN telah sesuai dengan kebutuhan mereka dalam mengakses layanan kesehatan secara cepat dan praktis. Informan menilai bahwa berbagai layanan yang tersedia dalam aplikasi, seperti antrean online, pengecekan status kepesertaan, dan perubahan data peserta, mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang mudah diakses tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Julianti dan Markam (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas informasi dalam Mobile JKN berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna karena mampu memenuhi kebutuhan peserta JKN. Kondisi tersebut juga sesuai dengan teori Difusi Inovasi Rogers yang menyatakan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi dengan kebutuhan, nilai, dan pengalaman calon penggunanya. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menginterpretasikan bahwa kesesuaian fitur Mobile JKN dengan kebutuhan masyarakat menjadi faktor penting yang mendukung penggunaan aplikasi sebagai inovasi pelayanan kesehatan berbasis digital.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN relatif sesuai dengan perkembangan gaya hidup masyarakat yang semakin akrab dengan teknologi digital. Sebagian besar informan mengaku terbiasa menggunakan telepon pintar untuk mengakses berbagai layanan sehari-hari sehingga penggunaan Mobile JKN tidak memerlukan proses adaptasi yang terlalu sulit. Temuan ini didukung oleh penelitian Meisari et al., (2024) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat teknologi berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan Mobile JKN. Penelitian (Damanik et al., (2024) juga menemukan bahwa pengguna cenderung menerima Mobile JKN ketika aplikasi tersebut dianggap sesuai dengan kebiasaan dan kebutuhan mereka dalam memperoleh layanan kesehatan. Menurut Rogers, inovasi yang selaras dengan kondisi sosial dan pengalaman pengguna akan lebih mudah diadopsi dibandingkan inovasi yang dianggap asing atau bertentangan dengan kebiasaan yang telah ada. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa tingginya penggunaan teknologi digital di masyarakat menjadi faktor yang mendukung kesesuaian Mobile JKN dengan kebutuhan pengguna saat ini.

Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa tidak semua kelompok masyarakat merasakan tingkat kesesuaian yang sama terhadap penggunaan Mobile JKN. Beberapa informan menyebutkan bahwa kelompok lanjut usia dan masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital masih mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Laila et al. (2026) yang menyatakan bahwa meskipun tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN tergolong tinggi, masih

diperlukan penyederhanaan tampilan dan peningkatan kemudahan penggunaan agar dapat diakses oleh seluruh kelompok masyarakat. Penelitian Rahman & Chaniago (2025) juga menunjukkan bahwa kemampuan pengguna dalam memahami teknologi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi Mobile JKN. Dalam perspektif Rogers, kesesuaian suatu inovasi dapat berbeda pada setiap kelompok pengguna karena dipengaruhi oleh pengalaman, kemampuan, dan karakteristik individu. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menginterpretasikan bahwa Mobile JKN pada dasarnya telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun peningkatan literasi digital dan pendampingan kepada kelompok rentan masih diperlukan agar manfaat aplikasi dapat dirasakan secara lebih merata.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang telah dilakukan, aspek compatibility pada Mobile JKN secara umum telah terpenuhi dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kelompok pengguna yang mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan penggunaan aplikasi. Fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta selaras dengan perkembangan penggunaan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Meskipun masih terdapat kelompok pengguna yang mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi, secara umum Mobile JKN telah menunjukkan tingkat kesesuaian yang tinggi sebagai inovasi pelayanan kesehatan berbasis digital.

3. Complexity

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan bahwa Mobile JKN cukup mudah digunakan karena memiliki fitur yang jelas dan dapat diakses melalui telepon pintar. Namun, beberapa informan mengaku masih mengalami kesulitan ketika pertama kali menggunakan aplikasi, terutama pada proses registrasi akun dan penggunaan fitur tertentu seperti antrean online. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kerumitan Mobile JKN masih dirasakan secara berbeda oleh setiap pengguna. Hasil penelitian Tri Sanjaya et al. (2025) juga menunjukkan bahwa kendala penggunaan fitur dan kesulitan dalam mengakses layanan tertentu masih menjadi salah satu hambatan yang dialami pengguna Mobile JKN. Temuan tersebut sejalan dengan teori Difusi Inovasi Rogers yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kerumitan suatu inovasi, maka semakin lambat proses penerimaannya oleh masyarakat. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menginterpretasikan bahwa meskipun Mobile JKN tergolong mudah digunakan, pengalaman dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan teknologi tetap memengaruhi persepsi terhadap tingkat kerumitan aplikasi.

Selain kendala penggunaan fitur, hasil wawancara menunjukkan bahwa gangguan jaringan internet masih menjadi hambatan yang cukup sering dirasakan oleh pengguna. Beberapa informan menyampaikan bahwa aplikasi terkadang sulit diakses, mengalami *loading* yang lama, atau tidak dapat digunakan secara optimal ketika koneksi internet tidak stabil. Temuan ini didukung oleh penelitian Laila et al. (2026) yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN. Apabila sistem tidak berjalan secara optimal, maka pengguna cenderung mengalami

kesulitan dalam mengakses layanan yang tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kerumitan suatu inovasi tidak hanya dipengaruhi oleh desain aplikasi, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti kualitas jaringan internet dan infrastruktur teknologi yang mendukung penggunaannya. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa peningkatan kualitas sistem dan stabilitas akses menjadi faktor penting untuk mengurangi persepsi kerumitan dalam penggunaan Mobile JKN.

Hasil wawancara juga memperlihatkan bahwa kelompok lanjut usia dan masyarakat yang memiliki kemampuan digital terbatas cenderung mengalami kesulitan yang lebih besar dibandingkan pengguna lainnya. Sebagian informan menyatakan bahwa mereka membutuhkan bantuan keluarga atau petugas kesehatan untuk memahami fungsi dan cara penggunaan beberapa fitur dalam aplikasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Firdaus et al. (2025) yang menunjukkan bahwa keberhasilan penggunaan Mobile JKN dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi yang tersedia. Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menegaskan bahwa penyelenggaraan layanan digital harus memperhatikan kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menginterpretasikan bahwa tingkat kerumitan Mobile JKN tidak hanya berkaitan dengan aplikasi itu sendiri, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat literasi digital pengguna yang beragam. Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aspek *complexity* pada Mobile JKN tergolong rendah hingga sedang. Sebagian besar pengguna mampu menggunakan aplikasi dengan baik dan merasakan kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan. Namun, masih terdapat hambatan berupa kendala jaringan internet, gangguan sistem, serta keterbatasan literasi digital pada sebagian pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem dan edukasi kepada masyarakat perlu terus dilakukan agar penggunaan Mobile JKN menjadi lebih mudah dan inklusif bagi seluruh peserta JKN.

4. Trialability

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka dapat mencoba berbagai fitur Mobile JKN dengan mudah sebelum menggunakannya secara rutin. Informan mengaku tertarik mencoba aplikasi karena proses pengunduhan yang mudah dan fitur-fitur yang dapat langsung diakses setelah melakukan registrasi akun. Kemudahan untuk mencoba inovasi ini menunjukkan bahwa Mobile JKN memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengenal manfaat layanan digital kesehatan sebelum memutuskan menggunakannya secara berkelanjutan. Temuan tersebut sejalan dengan teori Difusi Inovasi Rogers yang menyatakan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila dapat diuji atau dicoba terlebih dahulu oleh calon pengguna. Hasil penelitian Tri Sulistyarini et al. (2025) juga menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN pada layanan antrean online memberikan pengalaman langsung kepada masyarakat mengenai kemudahan dan efisiensi pelayanan kesehatan berbasis digital. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menginterpretasikan bahwa

kemudahan dalam mencoba fitur Mobile JKN menjadi salah satu faktor yang mendorong masyarakat untuk mulai menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pengalaman awal pengguna saat mencoba Mobile JKN berpengaruh terhadap keputusan mereka untuk terus menggunakan aplikasi. Sebagian besar informan menyatakan bahwa setelah mencoba fitur-fitur yang tersedia, mereka merasakan manfaat yang nyata sehingga lebih memilih menggunakan Mobile JKN dibandingkan layanan secara manual. Temuan ini didukung oleh penelitian (Meisari et al., 2024) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat penggunaan teknologi berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menggunakan Mobile JKN. Penelitian Rahman & Chaniago (2025) juga menemukan bahwa pengalaman pengguna dalam mencoba aplikasi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi. Dalam perspektif Rogers, kesempatan untuk mencoba suatu inovasi dapat mengurangi ketidakpastian yang dirasakan calon pengguna sehingga meningkatkan kemungkinan adopsi inovasi tersebut. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa pengalaman positif yang diperoleh saat mencoba Mobile JKN mendorong masyarakat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Selain pengalaman penggunaan secara langsung, hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi dan bantuan dari keluarga, teman, maupun petugas kesehatan turut membantu masyarakat dalam mencoba Mobile JKN. Beberapa informan mengaku pertama kali menggunakan aplikasi setelah mendapatkan penjelasan atau rekomendasi dari orang lain yang telah lebih dahulu menggunakannya. Temuan ini menunjukkan bahwa proses uji coba inovasi tidak selalu dilakukan secara mandiri, tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan sosial pengguna. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Damanik et al. (2024) yang menyatakan bahwa penerimaan Mobile JKN dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan yang sering kali terbentuk melalui pengalaman pribadi maupun pengaruh sosial. Selain itu, upaya digitalisasi pelayanan kesehatan yang dilakukan BPJS Kesehatan juga sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang mendorong pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menginterpretasikan bahwa dukungan lingkungan dan kemudahan memperoleh informasi turut memperkuat proses masyarakat dalam mencoba dan mengenal Mobile JKN.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aspek *trialability* pada Mobile JKN telah terpenuhi dengan baik. Masyarakat memiliki kesempatan yang cukup luas untuk mencoba aplikasi dan berbagai fitur yang tersedia sebelum menggunakannya secara berkelanjutan. Pengalaman penggunaan yang positif, kemudahan akses aplikasi, serta dukungan dari lingkungan sekitar menjadi faktor yang mendorong masyarakat untuk menggunakan dan memanfaatkan Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan kesehatan berbasis digital.

5. Observability

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan bahwa manfaat penggunaan Mobile JKN dapat dirasakan dan diamati secara langsung

dalam kehidupan sehari-hari. Informan mengaku memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan, mengurangi waktu tunggu antrean, serta mempermudah pengelolaan administrasi kepesertaan JKN tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan. Manfaat yang dirasakan tersebut menunjukkan bahwa hasil dari penggunaan Mobile JKN dapat terlihat secara nyata oleh pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wahidah et al. (2023) yang menyatakan bahwa pemanfaatan antrean online melalui Mobile JKN mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan dan mengurangi antrean manual pada fasilitas kesehatan. Kondisi tersebut sesuai dengan teori Difusi Inovasi Rogers yang menjelaskan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila manfaatnya dapat diamati secara langsung oleh masyarakat. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menginterpretasikan bahwa manfaat nyata yang dirasakan pengguna menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan kesehatan berbasis digital.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pengalaman positif pengguna Mobile JKN sering kali menjadi alasan bagi masyarakat lain untuk ikut menggunakan aplikasi tersebut. Beberapa informan mengaku mengetahui manfaat Mobile JKN melalui pengalaman keluarga, teman, maupun rekan kerja yang telah lebih dahulu menggunakan aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu inovasi dapat dilihat dan dipelajari melalui pengalaman pengguna lain. Hasil penelitian Saputra & ISTIQOMAH (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan Mobile JKN yang baik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sehingga mendorong penggunaan aplikasi secara berkelanjutan. Temuan serupa dikemukakan oleh Komala & Firdaus (2020) yang menyatakan bahwa pengguna yang merasakan manfaat layanan Mobile JKN cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Menurut Rogers, semakin mudah hasil suatu inovasi diamati oleh masyarakat, semakin besar kemungkinan inovasi tersebut untuk diadopsi oleh calon pengguna lainnya. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa pengalaman positif yang dibagikan pengguna turut berperan dalam memperluas penggunaan Mobile JKN di masyarakat.

Selain manfaat yang dirasakan secara individu, hasil wawancara memperlihatkan bahwa dampak penggunaan Mobile JKN juga dapat diamati pada proses pelayanan kesehatan yang menjadi lebih efisien. Informan menilai bahwa penggunaan antrean online membantu mengurangi kepadatan antrean di fasilitas kesehatan dan membuat proses pelayanan menjadi lebih teratur. Temuan ini didukung oleh penelitian Firdaus et al. (2025) yang menunjukkan bahwa keberhasilan Mobile JKN dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas layanan, serta kepuasan pengguna yang tercermin dari pemanfaatan aplikasi secara berkelanjutan. Penelitian Julianti dan Markam (2023) juga menjelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap Mobile JKN. Selain itu, tujuan penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 adalah menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menginterpretasikan bahwa manfaat Mobile JKN tidak

hanya dirasakan oleh pengguna secara individual, tetapi juga terlihat pada peningkatan efisiensi pelayanan kesehatan secara lebih luas.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aspek *observability* pada Mobile JKN telah terpenuhi dengan baik. Manfaat penggunaan aplikasi dapat diamati secara nyata oleh pengguna maupun masyarakat di sekitarnya, baik dalam bentuk kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, maupun peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Kemudahan masyarakat dalam melihat hasil dan manfaat penggunaan Mobile JKN menjadi faktor yang memperkuat penggunaan inovasi serta mendorong pemanfaatan aplikasi secara lebih luas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Mobile JKN sebagai salah satu bentuk inovasi layanan publik berbasis e-government terbukti mampu membawa perubahan positif dalam cara masyarakat mengakses layanan kesehatan. Kemudahan dalam menggunakan aplikasi, penghematan waktu, serta proses administrasi yang lebih praktis menjadi bukti nyata bahwa layanan kesehatan digital ini diterima dengan baik oleh penggunanya. Jika ditinjau dari teori Difusi Inovasi Rogers, Mobile JKN memenuhi sejumlah karakteristik yang mendorong penyebaran dan penerimaan inovasi di tengah masyarakat, yakni relevan dengan kebutuhan pengguna, tidak rumit untuk dioperasikan, dapat dicoba terlebih dahulu, dan memberikan manfaat yang dirasakan secara langsung.

Akan tetapi, penerapan Mobile JKN dalam praktiknya tidak lepas dari berbagai hambatan. Masalah koneksi jaringan, gangguan teknis pada sistem, hingga rendahnya kemampuan literasi digital pada sebagian kelompok masyarakat masih menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian serius. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya perlu difokuskan pada pengembangan teknologi dan infrastruktur digital, tetapi juga pada peningkatan literasi digital masyarakat, penyederhanaan fitur layanan, serta penguatan sosialisasi penggunaan aplikasi. Dengan demikian, pemanfaatan inovasi digital seperti Mobile JKN dapat semakin optimal dalam mendukung pelayanan publik yang efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- 980-Article Text-3016-1-10-20251205. (n.d.).
20250313 *Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE 2024*. (n.d.).
Atalya Wian. (2025, July 9). *Transformasi Digital Pelayanan Publik di Indonesia: Tantangan dan Strategi*. Mekari.
Dailami Yazid, I., & Putri Karmila, A. (2024). Menuju Pemerintahan Digital Unggul: Tantangan dan Transformasi Indeks E-Government di Indonesia.

- Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(13), 387–396.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.12776465>
- Damanik, F. S., Widayanti, A. W., & Wiedyaningsih, C. (2024). User Acceptance Of Mobile-Jkn: Insights From The Technology Acceptance Model. *Indonesian Journal of Health Administration*, 12(2), 206–217.
<https://doi.org/10.20473/jaki.v12i2.2024.206-217>
- Dewi, E. S., I*, H., & Veri, J. (n.d.). *Literature Review: Penerapan Framework Difusi Inovasi dalam Perancangan Model Bisnis Digital*.
- Eka Susilawati, F., & Yanti, R. (2023). Transformasi Digital Pemerintah (Studi Kasus: Implementasi e-Government dan Hambatannya). *Journal Social Society*, 3(2). <https://doi.org/10.30605/jss.3.2.2023.338>
- Firdaus, L., Pratama, A., & Wulansari, A. (2025). Evaluating the Success of the Mobile JKN Application through the DeLone & McLean Framework. *Bit-Tech*, 8(1), 203–211. <https://doi.org/10.32877/bt.v8i1.2501>
- Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). Tantangan dan Solusi Penerapan E-Government di Indonesia. *JURNAL TERAPAN PEMERINTAHAN MINANGKABAU*, 4(2), 134–147. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v4i2.4459>
- Ketentuan, B. I., & Pasal, U. (n.d.). *PRES IDEN REPUBLIK INDONESIA-2*.
- Komala, R., & Firdaus, A. (n.d.). *At-Tijarah : Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan*. 6, 188–199. Retrieved <http://jurnal.iain-padangsidiimpunan.ac.id/index.php/attijarah>
- Meisari, W. A., Widyaningrum, N., Prameswari, A., Sakit, A. R., & Kesehatan, I. (n.d.). *Atensi Pengguna Mobile JKN dengan Pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model)*. 7(2). <https://doi.org/10.32585/jmiak.v7i2.5695>
- Novita Sari, E., & Siti Muslikhah, R. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan: Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2), 641.
- Overview of User Satisfaction with the JKN Mobile Online Queue Feature Using the End User Computing Satisfaction Method at Puskesmas Kalitanjung in 2026*. (n.d.). Retrieved <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index>
- Pradnyana, I. W. C. , & L. N. W. (2025). *Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Perkembangan Pariwisata di Obyek Wisata Sangeh*.
- Rahayu, R. F., & Ibrahim, I. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka. *Jurnal Studi Inovasi*, 3(1). <https://doi.org/10.52000/jsi.v3i1.128>
- Rahman, T., & Chaniago, T. A. (2025). *Analisa Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN dengan Metode TAM untuk Pendaftaran Online*. 26(1).
- Saksono, H. (2020). Center for innovation: Collaborative media towards innovative local government. *Nahkoda: Journal of Governance Science*, 1–16.
- Saputra, H., & ISTIQOMAH, R. (2024). Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Menggunakan Metode E-Service Quality, Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(1), 66–76. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i1.180>

- Tri Sanjaya, N., Ismail Mohammad, M., Khasanah, L., Karmanto, B., Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, P., & Kemenkes Tasikmalaya, P. (2025). *Analysis of User Satisfaction with the BPJS Online Service Registration (Queue) Feature on the Mobile JKN Application Using the Technology Acceptance Model at Ciremai Hospital Cirebon City in 2025*. 4(1). <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index>
- Tri Sulistyarini, Satriyo Kristanto, & Rimawati. (2025). Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jkn Untuk Pendaftaran Antrean Online Di Klinik Pratama Betesda. *Journal of Health and Medical Record*, 2.
- Wahidah, M., Syaiful, A. R., Najib, R. O., Prasetya, I., Bakhri, A. S., Yuliana Sari, A. R., Sahraini, L. A., Adim, M. F., Rezki, M., & Edwin Jenuar, I. G. B. (2023). Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean Online melalui Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba Tahun 2022. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1). <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.140>
- Waruwu. (2024). *Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan*. 198–211.