E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 4137-4150
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Analisis Pendidikan, Usia Dan Frekuensi Penggunaan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pengguna

Isti Qomah[1*], Faizah Wardhina[2], Ni Wayan Kurnia Widya Wati[3], Komang Widiastuti[4]

[1,4]Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, STIKes Husada Borneo Banjarbaru
[2,3]Program Studi Diploma 3 Perekam dan informasi Kesehatan, STIKes Husada Borneo Banjarbaru
e-mail: Istie.9090@gmail.com

Abstrak

Aplikasi *Mobile* JKN adalah aplikasi untuk sistem asuransi kesehatan nasional yang merupakan bentuk transformasi digital model bisnis yang dibuat oleh BPJS Kesehatan. di Indonesia sudah lebih dari 10 Juta orang yang mengunduh aplikasi *Mobile* JKN dengan pengguna yang telah mencapai kurang lebih dari 249,67 juta jiwa. Fungsionalitas *Mobile* JKN yang masih belum berfungsi dengan baik sehingga mengakibatkan rendahnya kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi JKN. Tujuan dari penelitian ini menganalisis Pendidikan, Usia Dan Frekuensi Penggunaan *Mobile* JKN Terhadap Kepuasan Pengguna. Metode Penelitian menggunakan Survei analitik. Teknik pengambilan sampel dengan snowball sampling. Hasil penelitian didapatkan Sebagian besar pengguna *Mobile* JKN puas dalam pelayanan *Mobile* JKN, tidak ada hubungan tingkat pendidikan terhadap kepuasan pengguna *Mobile* JKN dengan nilai p-value = 0,413, tidak ada hubungan usia terhadap kepuasan pengguna *Mobile* JKN dengan nilai p-value = 0,911, ada hubungan frekuensi penggunaan terhadap kepuasan pengguna *Mobile* JKN p-value = 0,010. hasil kesimpulan penelitian ini Pendidikan dan usia tidak berhubungan secara signifikan dengan

tingkat kepuasan pasien, Tetapi frekuensi pengguna mobile JKN memiliki pengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna Mobile JKN.
Kata kunci: *Usia, Pendidikan, Frekuensi pengguna, Kepuasan, Mobile JKN*

Abstract

The Mobile JKN application is nan application for the national health insurance system which is from of digital transformation of the business model created by BPJS Kesehatan. In Indonesia, the application has been downloaded more than 10 million times, while the number of national health insurance participants has reached approximately 249.67 million. However, certain Mobile JKN features that do not function optimally may contribute to lower user satisfaction. This study aimed to analyze the relationships between educational, age, and frequency of Mobile JKN use and user satisfaction. An analytical survey design was employed, and respondents were recruited using snowball sampling. The results showed that most Mobile JKN users were satisfied with the services provided through the application. There is no relationship between educational and user satisfaction (p value = 0.413), there is no relationship between age and user satisfaction (p value= 0.911). there is a relationship between the frequency of Mobile JKN of use and user satisfaction (p value = 0.010). In conclusion, educational and age were not significantly associated with Mobile JKN user satisfaction, whereas the frequency of application use was significantly associated with user satisfaction. These findings suggest that usage frequency may be an important factor associated with user satisfaction with the Mobile JKN application.
Keywords : Age, Educational Level, Frequency of Use, User Satisfaction, Mobile JKN

LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah melalui penyediaan layanan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang

Kesehatan, yang menyatakan bahwa setiap individu berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, pemerintah mengembangkan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan sebagai Upaya menjamin akses pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, transformasi pelayanan kesehatan juga diarahkan menuju sistem digital guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada Masyarakat (Hiqmah et al., 2026).

Menurut Julianti, dkk (2023) Saat ini di Indonesia sudah lebih dari 10 Juta orang yang mengunduh aplikasi *Mobile* JKN dengan pengguna yang telah mencapai kurang lebih dari 249,67 juta jiwa. Untuk BPJS Kesehatan mencakup 237,923,846 jiwa atau sekitar 86,87% dari total populasi Indonesia yang berjumlah 278,752,361 jiwa Semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan (Solihah & Meisari, 2024).

BPJS Kesehatan sebagai lembaga penyelenggara merupakan entitas hukum publik yang didirikan untuk mengelola program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh masyarakat Indonesia. Lembaga ini diberi tugas untuk mengembangkan sistem pelayanan kesehatan, sistem pengendalian mutu serta biaya, dan sistem pembayaran pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif demi keberlangsungan program JKN (Undang-Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, 2004). JKN adalah program layanan jaminan kesehatan yang menggunakan model asuransi untuk seluruh warga negara di bawah pemerintahan Indonesia. BPJS berperan sebagai perusahaan yang menyediakan asuransi dalam rangka menyelenggarakan JKN, termasuk memperkenalkan *Mobile* JKN (UU Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2011). Kinerja BPJS diawasi oleh DJSN (Dewan Jaminan Sosial Nasional) (Magdalena et al., 2026)

Aplikasi *Mobile* JKN adalah aplikasi untuk sistem asuransi kesehatan nasional yang merupakan bentuk transformasi digital model bisnis yang dibuat oleh BPJS Kesehatan. Dari semula yang berupa kegiatan administratif di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan kemudian diubah kedalam bentuk *Mobile application* (Khusna et al., 2021). Aplikasi baru dari BPJS Kesehatan ini dapat mempermudah pengelolaan data pasien mempermudah perolehan informasi, melihat syarat administrasi, akses

layanan seperti FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan), serta memudahkan masyarakat umum memahami instruksi. Namun hal ini tidak menutup kemungkinan adanya dampak positif maupun negatif dalam penggunaannya. Dampak positifnya adalah peserta dapat mengalami 5 (lima) tingkat kemudahan fasilitas dalam membuat dan memodifikasi data kepesertaan, kemudahan mencari data pribadi dan anggota keluarga, mudah mencari informasi tentang iuran kepesertaan, kemudahan memperoleh informasi dan pengetahuan tentang JKN KIS. Kekurangan dari sistem ini yaitu fungsionalitas yang masih belum berfungsi dengan baik sehingga mengakibatkan rendahnya kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi JKN (Widowati AD et al., 2024).

Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas suatu teknologi. Kepuasan pengguna timbul ketika harapan mereka sesuai atau bahkan melebihi hasil yang diterima setelah menggunakan layanan. Apabila kinerja produk memenuhi harapan pengguna, maka tingkat kepuasan akan tinggi (Sulaiman, 2019 dalam Rahman & Chaniago, 2025).

Untuk menganalisis penerimaan dan kepuasan terhadap aplikasi Mobile JKN, digunakan pendekatan TAM yang dikembangkan oleh Davis. Model ini menilai sejauh mana pengguna menerima suatu teknologi melalui persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, sikap terhadap teknologi, niat menggunakan, dan penggunaan actual sistem (Pibriana, 2020 dalam Rahman & Chaniago, 2025). Dengan model ini, dapat diketahui bagaimana penerimaan aplikasi Mobile JKN mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, khususnya pada fitur pendaftaran antrian online (Rahman & Chaniago, 2025).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN dinilai bermanfaat dan mudah digunakan, namun belum sepenuhnya optimal dalam hal pemahaman dan aksesibilitas pengguna. Penelitian oleh Suhena & Fitriani (2024) mengungkapkan bahwa masih banyak pasien yang memilih pendaftaran manual karena kesulitan dalam menggunakan aplikasi (Rahman & Chaniago, 2025) Suherman, dkk (2025) menjelaskan bahwa masih terdapat rendahnya tingkat kepuasan berupa layanan kemudahan mendapatkan informasi mengenai jadwal

dokter, rawat jalan dan rawat inap yang dirasa oleh pasien masih belum optimal (Suherman et al., 2025).

Berdasarkan hasil survey didapatkan informasi adanya kendala dalam penggunaan *Mobile* JKN seperti tidak semua pasien memiliki smartphone, di tambah lagi faktor usia dan pasien memang tidak mau menggunakan aplikasi *Mobile* JKN selain itu adanya kepadatan antrean di loket pendaftaran dan waktu tunggu pasien. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis ingin melakukan analisis Pendidikan, usia dan frekuensi penggunaan *Mobile* JKN terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Analisis Pendidikan terhadap kepuasan pengguna *Mobile* JKN; 2) analisis usia terhadap kepuasan pengguna *Mobile* JKN; 3) Analisis frekuensi penggunaan terhadap kepuasan pengguna *Mobile* JKN. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu H1; Pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN. H2; Usia berpengaruh terhadap kepuasan pengguna mobile JKN. H3; Frekuensi penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode survey analitik. Dengan Variabel independen tingkat pendidikan, Usia dan frekuensi penggunaan *Mobile* JKN, variabel dependen kepuasan pengguna. Populasi penelitian ini masyarakat pengguna *Mobile* JKN di wilayah Kota Banjarbaru dan Kab Banjar. Metode pengambilan sampel menggunakan snowball samping yaitu teknik pemilihan sampel dimulai dari jumlah kecil, yang kemudian berkembang menjadi semakin besar, layaknya bola salju yang menggelinding dipermukaan salju dan terus membesar (Suherman et al., 2025). Target jumlah Sampel mengikuti kriteria hair et al (2019) yaitu 1:5 dimana sampel minimum yang harus diraup dari responden dengan minimum 5 responden per setiap pertanyaan dalam kuisioner yang akan dibagikan. Dalam penelitian ini ada sebanyak 20 pertanyaan yang akan bagikan, sehingga jika diukur dengan kriteria maka berarti total minimum responden dalam penelitian ini adalah minimal sebanyak 100 responden (Hair et al., 2019). Kriteria inklusi yaitu yang bersedia menjadi responden dan telah menggunakan aplikasi mobile JKN. Penelitian ini dimulai dari beberapa

responden kunci yang diketahui menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN. Teknik pengumpulan data menggunakan survei dengan instrumen kuesioner yang diadopsi dari penelitian Lutfiyah, 2026 dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Jkn Di RSD Idaman Banjarbaru (Lutfiyah, 2025) Penyebaran Kuesioner Dilakukan Dengan Google Form (Online) Kepada Pengguna *Mobile* JKN dengan prinsip etika penelitian yaitu memberikan *informed consent* serta menjamin kerahasiaan data responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentasi
Jenis Kelamin		
Laki-laki	73	41,2%
Perempuan	104	58,8%
Total	177	100%
Usia		
< 20 tahun	11	6,2%
20 – 40 Tahun	133	75,2%
>40 Tahun	33	18,6%
Total	177	100%
Pendidikan		
SD	15	8,5%
SMP/SMA	88	49,7%
Perguruan Tinggi	74	41,8%
Total	177	100%

Berdasarkan tabel diatas mayoritas perempuan sebanyak 10 responden (58,8%), pada kategori usia mayoritas 20-40 tahun sebanyak 133 responden (75,2%) dan kategori Pendidikan mayoritas SMP/SMA sebanyak 88 responden 49,7%.

2. Analisis Tingkat Pendidikan terhadap kepuasan pengguna *Mobile* JKN

Tabel 2. Analisis Tingkat Pendidikan Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile* JKN

	Kategori Pendidikan	N	Mean Rank
Kepuasan Responden	SD	15	101.60
	SMP/SMA	88	91.08
	Perguruan Tinggi	74	83.97
	Total	177	

Test Statistics[a,b]

	Kepuasan Responden
Chi-Square	1.769
Df	2
Asymp. Sig.	.413

a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable: Kategori Pendidikan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji Kruskal–Wallis terhadap 177 responden, diketahui bahwa kelompok responden dengan pendidikan terakhir SD memiliki nilai mean rank tertinggi, yaitu 101,60 (n = 15), diikuti kelompok pendidikan SMP/SMA sebesar 91,08 (n = 88), dan kelompok perguruan tinggi sebesar 83,97 (n = 74). Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara deskriptif kelompok responden dengan pendidikan terakhir SD cenderung memiliki peringkat skor kepuasan lebih tinggi dibandingkan kelompok pendidikan lainnya.

Namun, berdasarkan hasil uji Kruskal–Wallis, diperoleh nilai H = 1,769 dengan df = 2 dan nilai signifikansi p = 0,413. Karena nilai p > 0,05, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan distribusi skor kepuasan pengguna *Mobile* JKN yang

signifikan secara statistik berdasarkan pendidikan terakhir responden. Artinya tidak adanya hubungan antara pendidikan terakhir dengan tingkat kepuasan pasien pengguna *Mobile* JKN.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ramadhan, et all (2025) dengan judul Hubungan Usia, Jenis Kelamin, Dan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sekaran Tahun 2025 bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p > 0,05$). Analisis pengaruh tingkat pendidikan terhadap tingkat kepuasan dilakukan menggunakan uji Kruskal–Wallis menunjukkan adanya kecenderungan peningkatan nilai mean rank kepuasan seiring dengan meningkatnya Pendidikan responden. Responden dengan pendidikan Diploma/Sarjana/sederajat memiliki nilai mean rank tertinggi, sedangkan responden dengan pendidikan tidak tamat SD memiliki nilai mean rank terendah. Namun, hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$), sehingga perbedaan tersebut tidak bermakna secara statistik. Hal ini mengindikasikan bahwa pendidikan tidak memengaruhi Tingkat kepuasan pasien secara signifikan, dan seluruh kelompok pendidikan memberikan penilaian kepuasan yang relatif seragam terhadap pelayanan yang diterima. (Ramadhan et al., 2026).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Putri, et al (2026) dengan judul analisis hubungan karakteristik dengan kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cikarang hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat hubungan signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pasien nilai p-value = 0,219 (> 0,05). Meskipun pasien berpendidikan tinggi mungkin memiliki wawasan medis yang lebih luas, keterbukaan petugas farmasi dalam menyampaikan informasi obat membuat layanan dapat diterima dengan baik oleh seluruh jenjang Pendidikan (Putri et al., 2026)

3. Analisis Usia terhadap kepuasan pengguna *Mobile* JKN

Tabel 3. Analisis Usia Pengguna terhadap Kepuasan pengguna *Mobile* JKN

Correlation			Usia Responden	Kepuasan Responden
Spearman 's rho	Usia Responden	Correlation Coefficient	1.000	.008
		Sig. (2-tailed)	.	.911
		N	177	177
	Kepuasan Responden	Correlation Coefficient	.008	1.000
		Sig. (2-tailed)	.911	.
		N	177	177

Berdasarkan hasil penelitian kepada responden pengguna *Mobile* JKN didapatkan mayoritas responden berusia 20-40 Tahun sebesar 133 responden (75,1%). Menurut WHO usia 20-40 tahun merupakan usia dewasa muda yang mana sesorang sudah faham menggunakan sosial media. Hasil analisis menggunakan uji Spearman Rank Correlation terhadap 177 responden, diperoleh nilai koefisien korelasi (ρ) sebesar 0,008 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,911. Nilai koefisien tersebut ($\rho = 0{,}008$) menunjukkan bahwa hubungan antara usia dengan skor kepuasan pengguna *Mobile* JKN memiliki arah positif dengan kekuatan hubungan yang sangat lemah atau mendekati nol.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0{,}911 > 0{,}05$, sehingga H_0 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara usia responden dengan kepuasan pengguna *Mobile* JKN. Hasil ini menunjukkan bahwa perbedaan usia responden tidak berkaitan secara bermakna dengan variasi skor kepuasan pengguna *Mobile* JKN pada sampel penelitian ini.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widowati (2024) dengan judul Persepsi Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN Di RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo Periode Maret – April 2024 mayoritas responden berusia 20-44 tahun, hasil penelitian ini menjelaskan bahwa usia dewasa muda atau remaja umunya lebih terbiasa menggunakan teknologi dan lebih terbuka untuk mencoba hal-hal baru (Widowati AD et al., 2024).

Hasil Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan, et all (2025) dengan judul Hubungan Usia, Jenis Kelamin, Dan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sekaran Tahun 2025 bahwa nilai P = 0,678 > a = 0,05. Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien (p > 0,05). Arah hubungan yang diperoleh menunjukkan kecenderungan hubungan yang lemah, sehingga peningkatan usia tidak secara nyata diikuti oleh peningkatan maupun penurunan tingkat kepuasan. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sekaran relatif konsisten di seluruh kelompok usia (Ramadhan et al., 2026).

4. Analisis frekuensi penggunaan terhadap kepuasan pengguna *Mobile* JKN

Tabel 4. Analisis frekuensi penggunaan terhadap kepuasan pengguna *Mobile* JKN

Correlation	Frekuensi2	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kepuasan Responden	2-5 Kali	74	77.28	5718.50
	>5 Kali	103	97.42	10034.50
	Total	177		

Test Statistics[a]	
	Kepuasan Responden
Mann-Whitney U	2943.500
Wilcoxon W	5718.500
Z	-2.584
Asymp. Sig. (2-tailed)	.010

a. Grouping Variable: Frekuensi2

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji Mann–Whitney U terhadap 177 responden, diketahui bahwa kelompok responden dengan frekuensi penggunaan *Mobile* JKN sebanyak 2–5 kali berjumlah 74 responden dengan nilai mean rank

sebesar 77,28. Sementara itu, kelompok responden dengan frekuensi penggunaan lebih dari 5 kali berjumlah 103 responden dengan nilai mean rank sebesar 97,42. Hasil uji Mann–Whitney U menunjukkan nilai U sebesar 2.943,500, nilai Z sebesar -2,584, dan nilai signifikansi $p = 0,010$. Karena nilai $p < 0,05$, maka H_0 ditolak. Dengan demikian, terdapat perbedaan skor kepuasan pengguna *Mobile* JKN yang signifikan secara statistik berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi. Kelompok responden yang menggunakan *Mobile* JKN lebih dari 5 kali cenderung memiliki skor kepuasan lebih tinggi dibandingkan kelompok responden yang menggunakan aplikasi sebanyak 2–5 kali. Ukuran efek berdasarkan nilai Z diperoleh sebesar $r = 0,194$, yang menunjukkan bahwa besarnya perbedaan atau pengaruh antar variabel tergolong dalam kategori kecil (small effect). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun perbedaan yang ditemukan bersifat signifikan secara statistik, kontribusi praktis atau dampak nyata dari frekuensi penggunaan terhadap kepuasan pengguna *Mobile* JKN di lapangan cenderung terbatas/lemah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Anshori, et al (2024) dengan judul efesiensi, frekuensi penggunaan, dan penggunaan harian RME terhadap kepuasan tenaga kesehatan di RSKGMP Jakarta Selatan. Hasil penelitian menunjukkan Frekuensi Penggunaan Rekam Medis Elektronik terhadap Kepuasan Tenaga Kesehatan Nilai $f^2 = 0,166$ menunjukkan pengaruh medium. Frekuensi penggunaan rekam medis elektronik memberikan dampak moderat terhadap kepuasan tenaga kesehatan. Artinya, semakin sering sistem ini digunakan, semakin besar kontribusinya terhadap kepuasan tenaga kesehatan, meskipun pengaruhnya tidak sebesar efisiensi (Anshori OA et al., 2024).

Jaminan Kesehatan Nasional merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diatur melalui Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuan dari JKN adalah untuk memastikan bahwa seluruh penduduk Indonesia dilindungi oleh sistem asuransi sehingga dapat memenuhikebutuhan dasar kesehatan yang layak. BPJS Kesehatan berkomitmen untuk memberikan pelayanan

terbaik kepada masyarakat, baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun informasi (Krisdayanti, 2021 dalam (Rohmah et al., 2024).

Keterbatasan yang dialami selama penelitian ini adalah pengumpulan data dilakukan secara daring melalui kuesioner online sehingga partisipasi responden bergantung pada akses internet, kemampuan menggunakan teknologi digital, dan kesediaan responden untuk mengisi kuesioner.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kepada 177 responden didapatkan kesimpulan bahwa; 1) tidak adanya hubungan pendidikan terhadap kepuasan pengguna *Mobile* JKN dengan nilai p = 0,413; 2) tidak adanya hubungan usia terhadap kepuasan pengguna *Mobile* JKN dengan nilai p = 0,911; 3) ada hubungan frekuensi penggunaan terhadap kepuasan pengguna *Mobile* JKN p = 0,010. disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN, seperti kemudahan penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, literasi digital, dan persepsi manfaat. Serta perlu adanya kombinasi melalui kuesioner daring dan luring untuk menjangkau pengguna dengan tingkat akses dan kemampuan digital yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Anshori OA, Shafa AN, Puteri DM, & Bernanto I. (2024). Analisis efisiensi, frekuensi penggunaan, dan penggunaan harian RME terhadap kepuasan tenaga kesehatan di RSKGMP Jakarta Selatan. *8*. https://doi.org/https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.37974

Hair, JF., Risher, JJ., Sarstedt, M., & Ringle, CM. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, *31*(1), 2–24. https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203

Hiqmah, N., Lukman, & Sapri. (2026). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN Di Puskesmas Kecamatan Kulo. *Journal of Public*

Administration, Government, and Politics, *9*(3), 8–13. https://doi.org/https://doi.org/10.54783/japp.v9i3.1659

Khusna, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile Jkn Di Kabupaten Sidoarjo. In *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi (JIFoSI)* (Vol. 2, Number 2).

Lutfiyah. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Jkn Di RSD Idaman Banjarbaru. Karya Tulis Ilmiah. D3 Perekam dan Informasi Kesehatan STIKes Husada Borneo Banjarbaru.

Magdalena, M., Wahyuni, D., Mega Saputri, F., Mellu, J., Sabet, K. N., Tukan, M. K., Naisais, M. C., Ratu, M. R., & Weruin, N. S. (2026). Peningkatan Pengetahuan Peserta dan Calon Peserta Melalui Edukasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, *3*(11). https://doi.org/https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i11.3297

Putri, R., Manik, N., Firdausi, S. R., & Haryanto, K. (2026). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cikarang. *JIKES : Jurnal Ilmu Kesehatan*, *5*(1), 510–522. https://doi.org/10.71456/jik.v5i1.2624

Rahman, T., & Chaniago, T. (2025). *Analisa Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN dengan Metode TAM untuk Pendaftaran Online*. *26*(1). https://doi.org/https://doi.org/10.36002/js.v4i1.3907

Ramadhan, A., Sakinata, A., Nazar CJM, Pinuji DD, Laksana, S., Kenarti W, & Apriyanti. (2026). Hubungan Usia, Jenis Kelamin, dan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sekaran Tahun 2025. *Sekaran, Kec. Gn. Pati*, *20*(2), 50229.

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. https://doi.org/https://doi.org/10.31331/ijheco.v5i1.3161

Solihah, N., & Meisari, A. (2024). Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode Analisis E-Servqual. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, *2*(3), 161–174. https://doi.org/10.55606/termometer.v2i3.4117

Suherman, E., Suroso, S., & Sumarni, N. (2025). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien JKN (Studi Pengguna Aplikasi JKN Mobile di Karawang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, *6*(1), 179–187. https://doi.org/10.31289/jimbi.v6i1.6074

Widowati AD, Noor AY, & Sunardi, K. (2024). *Persepsi Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Di Rsud Nyi Ageng Serang Kulon Progo Periode Maret – April 2024* (Vol. 16, Number 2).