

Hubungan Penggunaan Pendaftaran Online Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Waktu Tunggu Pasien di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2025

Relationship Between the Use of Mobile Online Registration for National Health Insurance (NHI) Outpatients with Patient Waiting Time Satisfaction at Grandmed Hospital Lubuk Pakam in 2025

Luci Riani Br. Ginting^{1*}, Rianthy Arlizha Ardhana²

^{1,2}Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam,
Jl. Sudirman No. 38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang 20512, Sumatera Utara - Indonesia
Email: : luci.riani@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan dan mencerminkan kualitas suatu rumah sakit. Rendahnya tingkat kepuasan dapat berimplikasi pada menurunnya jumlah kunjungan serta memengaruhi keberlangsungan layanan. Faktor yang memengaruhi kepuasan antara lain sikap tenaga kesehatan, efektivitas komunikasi, dan efisiensi sistem pelayanan. Pada layanan rekam medis, pendaftaran pasien rawat jalan kerap menghadapi permasalahan berupa antrean panjang, waktu tunggu yang tidak efisien, serta keterbatasan akses informasi jadwal dokter. Untuk mengatasi hal tersebut, BPJS Kesehatan menghadirkan aplikasi Mobile JKN yang memfasilitasi pendaftaran rawat jalan secara daring. Namun, di RS Grandmed Lubuk Pakam, pemanfaatannya masih rendah akibat kendala teknis, keterbatasan kuota, serta minimnya sosialisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif analitik dengan desain cross sectional untuk menilai hubungan antara penggunaan Mobile JKN dengan kepuasan pasien terhadap waktu tunggu layanan. Penelitian dilaksanakan pada Desember 2024–Mei 2025 dengan populasi 6.737 pasien rawat jalan, dan diperoleh 124 sampel melalui rumus Stanley Lameshow dengan teknik purposive sampling. Instrumen berupa kuesioner, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 54,1% responden menilai pendaftaran online baik dan 52,4% menyatakan puas terhadap waktu tunggu. Uji Chi-Square menghasilkan p-value = 0,037 yang menandakan adanya hubungan bermakna antara kualitas penggunaan Mobile JKN dengan kepuasan pasien. Kesimpulannya, semakin optimal penggunaan Mobile JKN, semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan.

Kata kunci: Kepuasan Waktu; Mobile JKN; Pasien Rawat Jalan; Pendaftaran Online

Abstract

Patient satisfaction is a key indicator in assessing healthcare service quality and reflects the overall performance of a hospital. Low satisfaction levels may reduce patient visits and impact service sustainability. Several factors influence satisfaction, including healthcare workers' attitudes, communication effectiveness, and service efficiency. In medical record services, outpatient registration often faces issues such as long queues, extended waiting times, and limited access to doctor schedules. To address these problems, BPJS Kesehatan introduced the Mobile JKN application, which allows online outpatient registration. However, its utilization at Grandmed Lubuk Pakam Hospital remains limited due to technical barriers, quota distribution issues, and insufficient socialization. This study employed an analytical quantitative approach with a cross-sectional design to evaluate the relationship between Mobile JKN utilization and patient satisfaction with waiting time. The study was conducted from December 2024 to May 2025 with a total population of 6,737 outpatients. A sample of 124 respondents was determined using the Stanley Lameshow formula and selected through purposive sampling. Data were

*Corresponding author: Luci Riani Br Ginting, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia
E-mail : luci.riani@gmail.com
Doi : 10.35451/by45d304

Received : October 15, 2025. Accepted: October 22, 2025. Published: Oktober 30, 2025

Copyright (c) 2025 Luci Riani Br Ginting Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

collected using questionnaires and analyzed with the Chi-Square test at a 95% confidence level ($\alpha = 0.05$). Findings revealed that 54.1% of respondents rated the online registration as good, and 52.4% reported satisfaction with waiting times. The Chi-Square test produced a p-value of 0.037, indicating a significant relationship between Mobile JKN usage and patient satisfaction. In conclusion, higher utilization of Mobile JKN is associated with greater patient satisfaction regarding outpatient waiting times.

Keywords: Waiting Time Satisfaction; Mobile JKN; Outpatients; Online Registration

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator utama mutu pelayanan serta cerminan standar kualitas suatu fasilitas kesehatan. Tingkat kepuasan yang rendah berpotensi menurunkan frekuensi kunjungan dan berdampak pada profitabilitas rumah sakit. Faktor sikap tenaga kesehatan juga berpengaruh terhadap kepuasan, terlebih dengan meningkatnya kebutuhan serta tuntutan masyarakat akan mutu layanan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan masih menjadi isu global. Studi di Amerika Serikat, misalnya, melaporkan 68% pasien kurang puas terhadap layanan perawat karena sikap yang kurang ramah serta informasi yang tidak efektif, sementara hanya 42% menyatakan puas [1],[2]. Fenomena serupa juga ditemukan di negara berkembang, termasuk Indonesia. Data rumah sakit di salah satu negara ASEAN pada tahun 2019 menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 79%, lebih rendah dari standar minimal >80%, dengan keluhan rata-rata 4–5 kasus per bulan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kementerian Kesehatan RI menetapkan angka kepuasan >95%. Namun, laporan Kemenkes RI tahun 2022 masih menemukan 67% pasien menyatakan ketidakpuasan, khususnya pada aspek komunikasi efektif tenaga keperawatan [3].

Dalam konteks pelayanan kesehatan, rekam medis memiliki peran penting sebagaimana diatur dalam Permenkes RI No. 24 Tahun 2022, mencakup identitas pasien, riwayat tindakan medis, hingga layanan obat. Proses pelayanan rekam medis diawali dengan pendaftaran pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Namun, sistem pendaftaran manual sering terkendala antrean panjang, waktu tunggu yang lama, dan keterbatasan informasi jadwal dokter. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan pasien dan menghambat akses layanan tepat waktu [4]. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN yang memungkinkan pasien melakukan pendaftaran rawat jalan secara online, memperoleh informasi jadwal dokter, serta mengisi formulir secara elektronik [3].

Beberapa penelitian membuktikan efektivitas sistem ini. Saputra (2020), misalnya, melaporkan bahwa 58,7% responden menilai pendaftaran online baik dengan tingkat kepuasan tinggi, 31,7% menilai cukup, dan 9,5% menilai kurang [4]. Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam juga telah mengimplementasikan pendaftaran melalui Mobile JKN, meskipun tingkat pemanfaatannya masih terbatas (25–30%) akibat berbagai kendala, seperti pasien lanjut usia yang kurang familiar dengan teknologi, keterbatasan kepemilikan smartphone, serta resistensi sebagian pasien yang enggan menggunakan aplikasi. Sebagai solusi, rumah sakit menyediakan fasilitas edukasi online untuk membantu pasien memahami alur penggunaan aplikasi [5].

Kendala lain yang ditemukan di RS Grandmed Lubuk Pakam antara lain pembagian kuota pendaftaran online dan onsite yang belum optimal, menyebabkan pasien yang tidak memperoleh kuota online beralih ke pendaftaran manual sehingga menimbulkan ketidaktertiban [6]. Hambatan teknis juga sering muncul, seperti kesulitan pembuatan akun akibat duplikasi data peserta, masalah perubahan fasilitas kesehatan yang memerlukan verifikasi langsung ke kantor BPJS, serta minimnya sosialisasi dari rumah sakit mengenai prosedur pendaftaran online [7]–[9]. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut mengenai hubungan penggunaan pendaftaran online Mobile JKN dengan kepuasan pasien, khususnya terkait waktu tunggu layanan rawat jalan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam.

Kemajuan teknologi informasi di sektor kesehatan, khususnya melalui penggunaan layanan pendaftaran online mobile JKN, diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan dengan mempercepat proses administrasi serta meminimalkan waktu tunggu pasien. Meski demikian, efektivitas penerapan sistem ini masih perlu dibuktikan secara ilmiah, terutama dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu layanan rawat jalan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengeksplorasi hubungan antara pemanfaatan

pendaftaran online mobile JKN dengan kepuasan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam pada tahun 2025.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik menggunakan desain cross sectional. Pada desain ini, proses pengumpulan data serta pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan secara bersamaan dalam satu periode waktu. Tujuan utama penelitian adalah untuk mengidentifikasi serta menjelaskan hubungan antara variabel yang diteliti.

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam pada rentang waktu Desember 2024 hingga Mei 2025. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSGM Lubuk Pakam, dengan jumlah total 6.737 orang. Dari populasi tersebut, ditentukan jumlah sampel sebanyak 124 responden yang diperoleh melalui perhitungan rumus Stanley Lameshow. Pemilihan sampel menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan peneliti.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Analisis data dilakukan dengan uji Chi-Square pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil analisis ditafsirkan berdasarkan nilai probabilitas (p), dimana jika diperoleh $p \leq 0,05$, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen yang diteliti.

3. HASIL

3.1 Analisis Univariat

Distribusi karakteristik responden berdasarkan penggunaan pendaftaran online menggunakan mobil JKN dan Kepuasan waktu tunggu pasien disusun berdasarkan kategori masing-masing, jumlah, dan frekuensi seperti yang terlihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Penggunaan Pendaftaran Online Menggunakan Mobile JKN dan Kepuasan Waktu Tunggu Pasien

Penggunaan Pendaftaran Online Mobile JKN		
Kategori	Frekuensi	Persentase
Baik	67	54.1
Tidak Baik	57	45.9
Total	124	100
Kepuasan Waktu Tunggu Pasien		
Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	65	52.4
Tidak Puas	59	47.6
Total	124	100

Tabel 1 menjelaskan bahwa sebagian besar responden menilai penggunaan Pendaftaran Online Mobile JKN berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 67 orang (54,1%). Sementara itu, responden yang menilai pendaftaran tidak baik berjumlah 57 orang (45,9%). Selanjutnya, pada aspek kepuasan waktu tunggu pasien, diperoleh hasil bahwa responden yang merasa puas sebanyak 65 orang (52,4%), sedangkan yang menyatakan tidak puas berjumlah 59 orang (47,6%).

3.2 Analisis Bivariat

Data Penggunaan Pendaftaran Online Mobile JKN dikaitkan dengan Kepuasan Waktu Tunggu Pasien untuk

mengkaji seberapa besar hubungannya menggunakan uji *chi-square* hingga diperoleh data hubungan dan p-value seperti yang tersaji dalam tabel 2.

Tabel 2. Analisis Bivariat

Penggunaan pendaftaran <i>online</i> menggunakan <i>mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	Kepuasan waktu tunggu pasien				Total		<i>pValue</i>
	Puas		Tidak Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Baik	59	47.6	8	6.5	67	54.1	0,037
Tidak baik	6	4.8	51	41.1	57	45.9	
Total	65	52.4	59	47.6	124	100.0	

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara penggunaan pendaftaran online Mobile JKN dengan kepuasan pasien terhadap waktu tunggu, ditunjukkan dengan nilai $p\text{-value} = 0,037$ ($\alpha < 0,05$). Dari total 67 responden yang menilai pendaftaran online berada pada kategori baik, sebagian besar di antaranya merasa puas dengan waktu tunggu pelayanan, yakni sebanyak 59 orang (47,6%). Sebaliknya, pada kelompok responden yang menilai pendaftaran online kurang baik (57 orang), mayoritas menyatakan tidak puas terhadap waktu tunggu, yaitu sebanyak 51 orang (41,1%). Temuan ini memperlihatkan bahwa semakin baik kualitas pemanfaatan layanan pendaftaran online Mobile JKN, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap aspek waktu tunggu pelayanan.

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden (54,1 %) menilai penggunaan pendaftaran online melalui Mobile JKN sebagai “baik”. Namun, proporsi yang menilai sebaliknya (45,9 %) tidak bisa diabaikan, yang menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam penerapan sistem ini. Di samping itu, lebih dari setengah responden (52,4 %) menyatakan puas dengan waktu tunggu pelayanan, sementara 47,6 % merasa tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi kualitas pendaftaran online dengan kepuasan pasien terhadap waktu tunggu ($p = 0,037 < 0,05$). Responden yang menilai pendaftaran sebagai baik cenderung lebih sering menyatakan puas terhadap waktu tunggu (59 orang dari 67), sedangkan dari kelompok yang menilai pendaftaran kurang baik, mayoritas menyatakan tidak puas (51 orang dari 57).

Interpretasi dari temuan ini adalah bahwa persepsi positif terhadap layanan pendaftaran online, termasuk bagaimana sistem tersebut dirasakan mudah, cepat, dan andal berpengaruh pada bagaimana pasien merasakan pengalaman waktu tunggu. Dengan kata lain, kualitas operasional pendaftaran digital dapat menjadi determinan penting kepuasan pasien dalam aspek waktu tunggu [10]

Peneliti mengasumsikan bahwa pada penggunaan mobile JKN masih terdapat pasien yang tidak menggunakan aplikasi tersebut. Rendahnya pengetahuan tentang mobile JKN memerlukan sosialisasi aplikasi mobile JKN dilakukan oleh pihak kantor BPJS pusat. Beberapa peserta tidak mengetahui adanya aplikasi mobile JKN karena tidak menerima pemberitahuan dari pihak manapun termasuk sosialisasi dari pihak BPJS Kesehatan. Pengetahuan masyarakat sangat bergantung pada pihak BPJS kesehatan itu sendiri.

Secara empiris, hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya mengenai penggunaan sistem antrean online atau layanan pendaftaran digital di fasilitas kesehatan. Misalnya, penelitian di Rumah Sakit Camatha Sahidya menemukan bahwa belum semua dimensi kualitas layanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible) dalam penggunaan antrean online Mobile JKN terlaksana dengan baik, dan hambatan teknis atau kurangnya pemahaman pasien menjadi salah satu faktor yang menghambat penerimaan penuh aplikasi tersebut [11]. Penelitian lain tentang pengaruh antrean online terhadap waktu tunggu dan kepuasan pasien juga menunjukkan bahwa keberadaan sistem antrean digital dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi waktu tunggu bila dioperasikan dengan baik [12].

Selain itu, studi tentang efektivitas Mobile JKN dan mesin pendaftaran mandiri (APM) juga menyoroti bahwa

kendala teknis, integrasi sistem, dan kesiapan infrastruktur menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan layanan digital ini secara optimal [13]. Penelitian mengenai pendaftaran online dan kepuasan manajemen sistem janji temu di RS Cahya Kawaluyan menunjukkan bahwa aspek seperti akurasi informasi, kecepatan layanan, dan kemudahan penggunaan adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien [14].

Penelitian mengasumsikan bahwa meskipun dalam penerapan aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan memberikan manfaat bagi pihak rumah sakit dan pasien, namun masih terdapat kendala dalam penerapannya karena mayoritas pasien adalah lansia yang tidak memiliki handphone ataupun datang sendiri tanpa didampingi oleh siapa pun sehingga tidak dapat melakukan pendaftaran secara *online*. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak rumah sakit melakukan upaya dengan memberikan edukasi kepada pasien saat kunjungan tersebut berupa pemberian informasi untuk kunjungan berikutnya datang bersama keluarga yang memiliki handphone untuk dibantu mendaftar secara *online* sehingga pasien saat kunjungan berikutnya hanya membawa nomor antrean yang sudah didaftarkan terlebih dahulu oleh keluarganya, jadi pasien tidak perlu lagi datang pagi-pagi untuk mengantre.

Pada penelitian terdapat pasien yang sudah menggunakan aplikasi *mobile* JKN namun merasa tidak puas karena para petugas medis tidak memberikan kepedulian secara merata kepada semua pasien. Kepekaan akan kebutuhan pelanggan, serta kemampuan untuk memberikan perhatian secara individu terhadap pelanggan merupakan bentuk dari empati. Pelanggan akan merasa puas jika diperhatikan oleh perusahaan. Semakin tinggi kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi [15].

Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat bukti bahwa persepsi terhadap kualitas pendaftaran online (termasuk faktor teknis dan kemudahan pengguna) memainkan peran signifikan dalam menciptakan pengalaman pasien yang lebih memuaskan terkait waktu tunggu. Untuk meningkatkan kepuasan secara menyeluruh, perlu dilakukan perbaikan dalam aspek teknis, pelatihan bagi pengguna, serta optimalisasi sistem agar lebih responsif dan mudah diakses oleh pasien dengan kemampuan teknologi yang berbeda-beda [16].

5. KESIMPULAN

Penggunaan pendaftaran *online* menggunakan *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada kategori baik sebesar 56,5%. Kepuasan pasien pada kategori puas sebesar 52,4%. Ada hubungan penggunaan pendaftaran *online* menggunakan *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pasien rawat jalan dengan kepuasan waktu tunggu pasien nilai $p(=0,037) < \alpha(=0,05)$.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam atas kesempatannya untuk melakukan penelitian, kedua pembimbing yang sudah memberikan saran dan masukan yang membangun, responden yang telah bersedia menjadi sampel dalam penelitian ini, serta semua pihak yang membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Poni, S., & Eva, H, F. 2021. Efektivitas Pelayanan Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) Di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. Publika. Vol 11 Nomor 3, Tahun 2021, 2097-2106.
- [2] Sembiring, B., & Munthe, N. 2021. The Relationship of Patient Satisfaction with the Waiting Time and Fast Track Services: Structural Equation Modelling Test. Proceedings of 1st International Conference on Health Sciences and Biotechnology (ICHB 2021), <https://doi.org/10.2991/ahsr.k.220303.034>.
- [3] Puspita, M.R., dan Sani, F.N. 2021. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian. 2017, 14(2): 24-31.
- [4] Saputra, P., & Sari, I. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.
- [5] Prastiwi, M.R., dan Sani, F.N. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian. 2021, 14(2): 24-31.
- [6] Assauri, Sofyan. 2021. Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep Dan Strategi). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- [7] Rachmawaty (2019). “Persepsi Pasien di Puskesmas Kota Semarang Terhadap Pendaftaran Online Sebagai Implikasi Smart City,” *Visikes*, vol. 18, no. 2, pp. 1–8, 2020, [Online]. Available: <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/article/view/367>.
- [8] M. Malik Ibrahim, E. Yusmanisari, W. Ayu P., A. Himatul U., D. Shinta M., G. Rahmania, Y. N. F., Z. Miladiyah, R. Febriansyah, R. Irmanda P. M., R. D. I., W. Munawaroh, C. A. Y., D. A. K.D., dan M. A. Abu B., “Sosialisasi Fitur Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk Pelayanan Rawat Jalan,” *Abhipraya: Jurnal Pengabdian Masyarakat Kesehatan Dan Sains*, vol. 2, no. 1, Des. 2024.
- [9] S. Effi Daniati, Siti Hasanah, dan Fitriani Astika, “Penerapan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Guna Meningkatkan Pelayanan (Fitur Pendaftaran) BPJS di Puskesmas X Kota Pekanbaru Tahun 2025,” *Journal of Hospital Management and Health Science (JHMHS)*, vol. 6, no. 1, 2025.
- [10] C. Octavia dan E. Winarno, “Efektivitas Pendaftaran Online Peserta Menggunakan Aplikasi Mobile-JKN dalam Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Mitra Medika Amplas,” *Jurnal Kesehatan Amanah*, vol. 8, no. 1, pp. 254–264, Des. 2024.
- [11] T. A. Saputra dan E. Gunawan, “Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RS Muhammadiyah Bandung,” *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 8, no. 2, 2023.
- [12] M. Wahidah, A. R. Syaiful, R. O. Najib, I. Prasetya, A. S. Bakhri, A. R. Yuliana Sari, L. A. Sahraini, M. F. Adim, M. Rezki, dan I. G. B. Jenuar, “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*, vol. 3, no. 1, 2023.
- [13] Y. Yunengsih dan F. G. Elvin, “Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor,” *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, vol. 10, no. 2, 2025.
- [14] A. K. Wardani, A. Rifai, dan A. Z. Pitoyo, “Faktor yang Berhubungan dengan Penerimaan Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit,” *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 6, no. 2, 2023,
- [15] A. T. Purnamasari, R. Safitri, dan H. D. Ningrum, “Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Aplikasi Mobile JKN di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang,” *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records (IJHIMR)*, vol. 1, no. 1, 2023.
- [16] A. Sofiadila, H. Rambey, A. S. Diaz, dan D. M. Br. Girsang, “Evaluation of Food Service Management on the Satisfaction of Diabetes Mellitus Patients,” *Jurnal Kesmas dan Gizi (JKG)*, vol. 7, no. 2, pp. 335-343, Apr. 2025. doi: 10.35451/jkg.v7i2.2695.