Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
5 (3) 2025, Page: 36348-36353

Integrasi Sistem Pendaftaran melalui *Platform Mobile* JKN di RSUD. Daha Husada Kediri

Cici Nila Ardila
Fakultas Teknologi dan Manajemen Kesehatan, IIK Bhakti Wiyata Kediri; cici.nila@iik.ac.id (koresponden)
Anggia Dini Marsaroha Panggabean
Fakultas Teknologi dan Manajemen Kesehatan, IIK Bhakti Wiyata Kediri; anggia.panggabean@iik.ac.id
Krisnita Dwi Jayanti
Fakultas Teknologi dan Manajemen Kesehatan, IIK Bhakti Wiyata Kediri; krisnita.jayanti@iik.ac.id
Eva Firdayanti Bisono
Fakultas Teknologi dan Manajemen Kesehatan, IIK Bhakti Wiyata Kediri; eva.firdayanti@iik.ac.id
Luthfiana Nur
Fakultas Administrasi Kesehatan, Universitas Noor Huda Mustofa; Lthfiananur@gmail.com

Published: December, 2025

ABSTRACT

Currently, BPJS Kesehatan is implementing digital transformation through the Mobile JKN application. This application is expected to provide easier access and improve the quality of services for participants. However, in practice, there are still challenges, one of which is the accuracy of staff in checking patient labels, which causes difficulties in identifying patient forms. This study aims to determine the implementation of the patient registration system through the Mobile JKN application at RSUD Daha Husada Kediri. The research used a descriptive design with a quantitative approach and employed simple random sampling involving 75 patients. at RSUD Daha Husada Kediri. The research used a descriptive design with a quantitative approach and employed simple random sampling involving 75 patients. Data were collected using questionnaires. The results showed that RSUD Daha Husada Kediri has established policies regarding the Medical Record Service Guidelines and Standard Operating Procedures (SOP) for Online Registration via Mobile JKN. The implementation of registration through Mobile JKN generally runs well, as indicated by 96% of the 75 samples being in accordance with the procedures. However, some discrepancies still occur, particularly in the stage where staff have not checked patient labels before printing the SEP. It is recommended that RSUD Daha Husada Kediri provide training and socialization for registration staff regarding the registration flow via Mobile JKN, as well as education for patients to understand the registration procedures according to the SOP, so that the implementation can be more orderly and optimal.

***Keywords**: Medical Record,Registration System, Mobile JKN.*

ABSTRAK

Saat ini BPJS Kesehatan tengah melaksanakan transformasi digital melalui aplikasi ***Mobile* JKN**. Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan akses serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi peserta. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan kendala, salah satunya adalah ketelitian petugas dalam memeriksa label pasien yang mengakibatkan kesulitan dalam mengidentifikasi formulir pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi sistem pendaftaran pasien melalui aplikasi ***Mobile* JKN** di RSUD Daha Husada Kediri. Penelitian menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan *simple random sampling* sebanyak 75 pasien. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUD Daha Husada Kediri telah memiliki kebijakan mengenai **Pedoman Pelayanan Rekam Medis** serta **SOP Pendaftaran Online melalui *Mobile* JKN**. Pelaksanaan pendaftaran melalui *Mobile* JKN secara umum berjalan dengan baik, ditunjukkan dari 75 sampel yang diteliti, 96% di antaranya sesuai dengan prosedur. Meskipun masih terdapat ketidaksesuaian, khususnya pada tahap petugas yang belum melakukan pengecekan label pasien sebelum mencetak SEP. Diharapkan pihak RS Daha Husada Kediri memberikan pelatihan serta sosialisasi kepada petugas pendaftaran mengenai alur pendaftaran melalui *Mobile* JKN, serta edukasi kepada pasien agar memahami prosedur pendaftaran sesuai SOP, sehingga pelaksanaannya dapat lebih tertib dan optimal.

Kata kunci: Rekam Medis, Sistem Pendaftaran, Mobile JKN.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari organisasi sosial dan kesehatan, yang memiliki fungsi utama memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna (komprehensif), meliputi upaya penyembuhan penyakit (kuratif) serta pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat.[1] Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Di era digital saat ini, perkembangan teknologi terus melahirkan berbagai inovasi di berbagai bidang, termasuk bidang kesehatan. Salah satu bentuk inovasi tersebut terlihat dalam peningkatan pelayanan terhadap pasien yang semakin modern dan efisien. Salah satu faktor yang dapat mendukung keberhasilan pelayanan rumah sakit adalah terlaksananya penyelenggaraan Rekam Medis. Rekam Medis Elektronik merupakan catatan medis yang dibuat dan dikelola menggunakan sistem elektronik yang dirancang khusus untuk penyelenggara rekam medis.[2] Penerapan sistem ini menjadi salah satu bentuk inovasi layanan kesehatan yang bertujuan memudahkan pasien dalam proses administrasi, seperti melakukan pendaftaran melalui ponsel, memeriksa jadwal praktik dokter, mengetahui ketersediaan ruang perawatan, serta memperoleh informasi lain terkait rumah sakit tanpa harus menunggu atau mengantri. Sistem elektronik sendiri adalah kumpulan perangkat dan prosedur digital yang berfungsi untuk menyiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, menyebarkan, serta mengirimkan informasi secara elektronik.

Pelayanan pendaftaran pasien adalah jenis pelayanan *front office* yang menjadi ujung tombak pelayanan karena merupakan pelayanan yang pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum.[3] Salah satu strategi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pada era digital adalah dengan mengimplementasikan sistem pendaftaran *online*. Pendaftaran tidak langsung (*online*) merupakan salah satu cara rumah sakit memberikan kemudahan bagi pasien dan keluarga untuk melakukan pendaftaran dengan pemanfaatan fasilitas teknologi yang ada, misalnya pasien mendaftar dengan memanfaatkan fasilitas *telephone*, SMS (*Short Message Service*), fasilitas *WhatsApp*, dan lain-lain untuk mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan. Dengan memanfaatkan pendaftaran *online* pasien dapat memperoleh informasi mengenai jadwal dokter, jam praktek, range waktu pelayanan sesuai dengan nomor antrian yang didapatkan pada saat pendaftaran melalui *online* pada aplikasi *Mobile* JKN.[4] Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran Jaminan Kesehatan atau iuran Jaminan Kesehatannya dibayar oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.[5]

Pada tanggal 15 November 2017, aplikasi *Mobile JKN* resmi diluncurkan sebagai salah satu bentuk inovasi digital di bidang layanan kesehatan. Peluncuran ini sejalan dengan perkembangan tren teknologi yang semakin mengarah pada penggunaan aplikasi berbasis mobile. Di Indonesia, tercatat sekitar 92 juta pengguna media sosial, atau sekitar 32% dari total populasi, yang sebagian besar berasal dari generasi muda dan akrab dengan perkembangan teknologi.[6] Melihat kondisi tersebut, BPJS Kesehatan merasa perlu beradaptasi dengan perubahan zaman melalui transformasi digital. *Mobile JKN* merupakan aplikasi yang dapat diakses melalui smartphone, dan menjadi terobosan baru dari BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam berbagai layanan. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat melakukan pendaftaran, perubahan data kepesertaan, serta mengakses layanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) maupun Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL). Selain itu, aplikasi ini juga memudahkan peserta dalam menyampaikan kritik dan saran. Salah satu kemudahan lain yang ditawarkan adalah ketika peserta lupa membawa kartu BPJS, mereka cukup menunjukkan kartu digital melalui aplikasi, dan petugas dapat memverifikasinya secara online tanpa kendala. Pada aplikasi *Mobile JKN* kepesertaan terdaftar per kartu keluarga bukan per individu.[7]

BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. Salah satu program utamanya adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mulai diimplementasikan pada 1 Januari 2014 oleh BPJS Kesehatan.[8] JKN merupakan bagian dari SJSN yang diselenggarakan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial bersifat wajib, dengan tujuan memastikan seluruh penduduk Indonesia memiliki perlindungan kesehatan agar dapat memenuhi kebutuhan dasar pelayanan kesehatan.[9] Sebagai penyelenggara, BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan

terbaik bagi masyarakat, baik dalam aspek kesehatan maupun informasi. Untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, BPJS Kesehatan terus melakukan inovasi, salah satunya melalui peluncuran aplikasi *Mobile JKN* sebagai langkah transformasi digital guna meningkatkan mutu layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional–Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Daha Husada Kediri sudah menerapkan pendaftaran online melalui *Mobile JKN* untuk mempermudah proses pendaftaran pasien rawat jalan seperti pasien kontrol rujukan. Pendaftaran online melalui *Mobile JKN* lebih efektif karena pasien tidak perlu mengambil nomor antrian lagi. Namun pada saat studi pendahuluan ditemukan bahwa dari 58 pasien yang mendaftar melalui *Mobile JKN* terdapat 9 pasien yang tidak datang. Hal tersebut disebabkan bahwa pasien juga mendaftar melalui whatsapp, dengan adanya hal tersebut mengakibatkan petugas bingung dikarenakan alur pendaftaran *Mobile JKN* dengan whatsapp berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meneliti terkait pelaksanakaan sistem pendaftaran *Mobile JKN* RSUD Daha Husada Kediri.

METODE

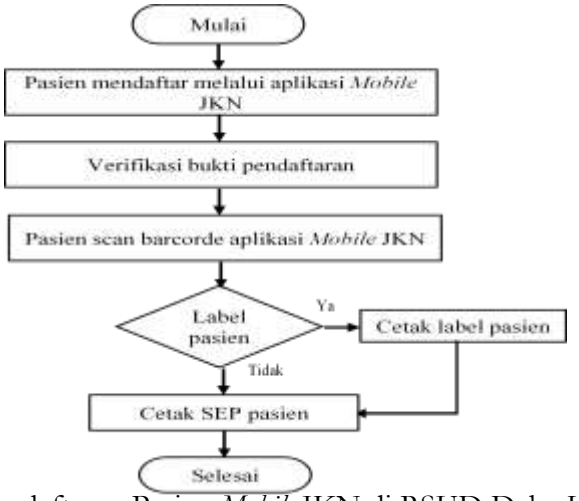
Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di RSUD Daha Husada Kediri. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel dari SOP pendaftaran *Mobile JKN*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendaftaran menggunakan *Mobile JK*N sebanyak 300 pasien. Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Sampel pada penelitian ini adalah 75 pasien yang mendaftar menggunakan *Mobile JKN*.

Teknik sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Simple random sampling adalah pengambilan sampel yang dilakukan secara acak sederhana dari populasi tersebut.[10] Pengumpulan dalam dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan skala ukur : (1) sesuai, dan (2) tidak sesuai.

HASIL

A. Pelaksanaan Pendaftaran Alur dan Prosedur Pendaftaran Pasien *Mobile* JKN di RSUD Daha Husada Kediri

Proses pendaftaran pasien melalui aplikasi *Mobile JKN* di RSUD Daha Husada Kediri dapat dilihat pada alur berikut ini.



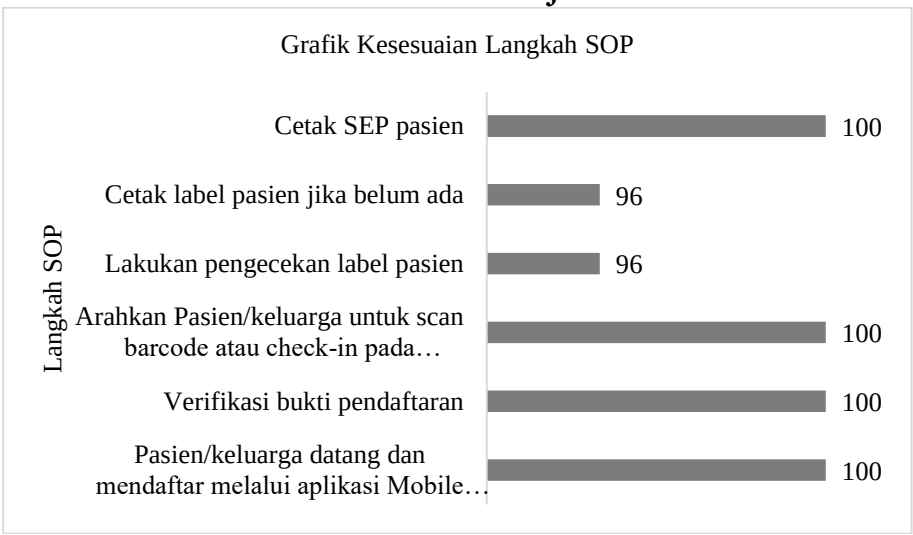
Alur Pendaftaran Pasien *Mobile* JKN di RSUD Daha Husada Kediri

Hasil penelitian pada proses pendaftaran pasien melalui aplikasi *Mobile JKN* di RSUD Daha Husada Kediri dimulai ketika pasien melakukan registrasi secara mandiri melalui aplikasi tersebut. Setelah pendaftaran berhasil, sistem *Mobile JKN* akan menghasilkan bukti pendaftaran yang berisi data identitas peserta, jadwal kunjungan, serta fasilitas kesehatan tujuan. Langkah selanjutnya, pasien menunjukkan bukti pendaftaran tersebut kepada petugas pendaftaran. Petugas kemudian melakukan verifikasi bukti pendaftaran guna memastikan kesesuaian antara data pasien pada aplikasi *Mobile JKN* dengan data yang terdapat dalam sistem rumah sakit. Setelah proses verifikasi selesai, pasien diminta untuk memindai *(scan) barcode* yang terdapat pada aplikasi *Mobile JKN* di loket pendaftaran. Proses

pemindaian barcode ini berfungsi untuk menarik data pasien secara otomatis ke dalam sistem informasi manajemen rumah sakit, sehingga mempercepat proses entri data dan mengurangi risiko kesalahan input manual. Dengan adanya aplikasi ini dapat mudahkan masyarakat/peserta dalam mendapatkan pelayanan, mengurangi sejumlah antrian agar masyarakat tidak lama dalam mengantri di Kantor BPJS Kesehatan dan dapat mengakses secara langsung berbagai informasi seputar kesehatan dari aplikasi *Mobile JKN*.[11] Selanjutnya, petugas pendaftaran mengecek ketersediaan label pasien. Label pasien merupakan identitas yang mencakup nama lengkap, nomor rekam medis, tanggal lahir, dan informasi dasar lainnya yang digunakan dalam seluruh dokumen rekam medis pasien. Apabila label pasien belum tersedia, petugas akan melakukan pencetakan label pasien terlebih dahulu untuk memastikan kelengkapan dokumen rekam medis. Namun, jika label pasien sudah ada, maka proses dilanjutkan ke tahap berikutnya tanpa perlu pencetakan ulang.

Tahap berikutnya adalah pencetakan Surat Eligibilitas Peserta (SEP). SEP berfungsi sebagai bukti bahwa pasien merupakan peserta aktif Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berhak memperoleh pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang dituju. Setelah SEP dicetak dan diverifikasi, proses pendaftaran pasien dianggap selesai, dan pasien dapat melanjutkan ke tahap pelayanan medis sesuai dengan kebutuhan klinisnya. Proses pembuatan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) kini dapat dilakukan melalui Sistem Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang telah terintegrasi dengan VClaim, sehingga mempermudah petugas pendaftaran rawat jalan dalam menjalankan tugasnya. Dengan adanya integrasi ini, petugas tidak perlu lagi membuka dua aplikasi terpisah untuk membuat SEP. Melalui SIMRS yang terhubung langsung dengan VClaim, pembuatan Surat Eligibilitas Peserta dapat dilakukan secara langsung dalam satu sistem, sehingga prosesnya menjadi lebih efisien dan waktu yang dibutuhkan jauh lebih singkat.[12] Secara keseluruhan, alur proses ini menggambarkan penerapan sistem digitalisasi pendaftaran pasien melalui *Mobile JKN* yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi waktu tunggu, serta meminimalkan kesalahan administratif dalam pengelolaan data pasien di RSUD. Daha Husada Kediri.

B. Kesesuaian Pelaksanaan Pendaftaran Pasien *Mobile* JKN di RSUD Daha Husada Kediri



Grafik Hasil Pelaksanaan Pendaftaran Pasien *Mobile* JKN
di RSUD Daha Husada Kediri

Hasil penelitian pelaksanaan pendaftaran pasien menggunakan *Mobile* JKN digambarkan dalam bentuk grafik pada Gambar 3. Berdasarkan Gambar 3, langkah pelaksanaan pendaftaran mengacu pada SOP pendaftaran pasien *Mobile* JKN di RSUD Daha Husada Kediri. Terdapat 3 langkah yang kesesuaiannya mencapai 100% berada pada langkah cetak SEP, arahkan pasien / keluarga untuk *scan barcode* atau check in pada aplikasi *Mobile* JKN, verifikasi bukti pendaftaran, dan pasien / keluarga datang mendaftar melalui aplikasi *Mobile JKN*. Sedangkan 2 langkah yang belum mencapai 100% untuk kesesuaiannya yaitu pada cetak label pasien jika belum ada dengan memperoleh persentase 90%, dan langkah pengecekan label pasien dengan memperoleh persentase (96%).

Dalam pelaksanaannya petugas harus selalu mematuhi seluruh prosedur yang telah tertera di dalam standar operasional prosedur, karena jika petugas melupakan salah satu proses atau intuksi yang tertera di dalam standar operasional prosedur dapat berakibat fatal.[13] Tujuan dari standar operasional prosedur (SOP) yaitu menjaga konsistensi kerja setiap karyawan, memperjelas aur tugas dan tanggung jawab setiap unit kerja, mempermudah proses monitoring dan menghemat waktu program *training* karena SOP tersusun secara sistematis.[14] Dalam meningkatkan mutu pada era digital adalah dengan mengimplementasikan sistem pendaftaran *online*. Pendaftaran tidak langsung (*online*) merupakan salah satu cara rumah sakit memberikan kemudahan bagi pasien dan keluarga untuk melakukan pendaftaran dengan pemanfaatan fasilitas teknologi yang ada, misalnya pasien mendaftar dengan memanfaatkan fasilitas *telephone*, SMS (*short message service*), fasilitas *whatsapp*, dan lain-lain untuk mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan.[15]

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan pendaftaran pasien melalui aplikasi *Mobile JKN* di RSUD Daha Husada Kediri, dapat diketahui bahwa proses digitalisasi pelayanan administrasi pasien telah berjalan dengan baik. Penerapan sistem ini menunjukkan adanya komitmen rumah sakit dalam mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan yang sejalan dengan program pemerintah melalui BPJS Kesehatan.[16] Sebelumnya, proses pendaftaran pasien dilakukan secara manual, di mana peserta JKN harus datang langsung dan menunggu dalam antrean panjang di loket pendaftaran. Melalui inovasi *Mobile JKN*, pasien kini dapat melakukan pendaftaran secara mandiri dari rumah atau tempat lain sebelum datang ke rumah sakit. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan efisiensi, baik dari sisi waktu maupun tenaga, baik bagi pasien maupun petugas rumah sakit.[17]

Proses pendaftaran dimulai dari registrasi mandiri oleh pasien melalui aplikasi *Mobile JKN*. Aplikasi tersebut menghasilkan bukti pendaftaran yang memuat identitas peserta dan jadwal pelayanan. Langkah ini membantu pasien mendapatkan kepastian jadwal kunjungan serta meminimalkan risiko penumpukan pasien di rumah sakit. Selain itu, dengan adanya sistem verifikasi data oleh petugas pendaftaran, keakuratan data pasien dapat lebih terjamin, sehingga mengurangi potensi kesalahan administratif. Tahapan pemindaian barcode pada aplikasi *Mobile JKN* menjadi salah satu inovasi penting dalam proses ini. Melalui pemindaian barcode, data pasien dapat langsung masuk ke Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) tanpa perlu entri manual oleh petugas. Mekanisme ini meningkatkan kecepatan layanan dan menurunkan risiko human error yang kerap terjadi pada proses input data secara manual.[18]

Selain itu, integrasi antara SIMRS dan sistem VClaim BPJS juga memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi kerja petugas. Petugas tidak perlu lagi menggunakan dua aplikasi berbeda untuk mencetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP), karena seluruh proses kini dapat dilakukan dalam satu sistem terintegrasi. Hal ini tidak hanya mempercepat pelayanan tetapi juga meningkatkan akurasi dan keamanan data peserta JKN. Dari sisi mutu pelayanan, penerapan pendaftaran melalui *Mobile JKN* mampu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Pasien dapat mengatur jadwal kunjungan sesuai kebutuhan tanpa harus menunggu lama di tempat pendaftaran. Dengan demikian, sistem ini berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien serta mendukung upaya rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.[19]

Secara keseluruhan, penerapan sistem pendaftaran *Mobile JKN* di RSUD Daha Husada Kediri menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan administratif merupakan langkah strategis dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan. Proses yang terstruktur, terintegrasi, dan efisien ini mencerminkan upaya nyata rumah sakit dalam mengoptimalkan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan kesehatan yang modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian pelaksanaan pendaftaran pasien menggunakan *Mobile* JKN di RSUD Daha Husada Kediri menunjukkan bahwa masih terdapat langkah yang belum sesuai dengan SOP yaitu pada langkah pengecekan label pasien dan pada langkah cetak label pasien jika belum ada, dari 75 sampel pasien JKN *Mobile* didapatkan hasil 96%. Diharapkan rumah sakit memberikan pelatihan atau sosialisasi lanjutan

untuk meningkatkan pemahaman dan sikap terhadap pelaksanaan pendaftaran pasien menggunakan *Mobile* JKN.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Peraturan Pemerintah No 47 Tahun 2021 tentang Penyelengaraan Bidang Perumahsakitan.

[2] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta

[3] Fuanasari, A. D., Suparwati, A., & Wigati, P. A. (2014). *Alurpendpas*. Vol.2. No.1, 15-21.

[4] Tami, Y., Sarwadhamana, R. J., & Sumarni. (2021). *Implementasi Pendaftaran Online pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul*. Indonesian Journal of Hospital Administrasi, Vol.4. No.2, 43-51

[5] Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan. Pemerintah Pusat Republik Indonesia. Jakarta

[6] Keputusan Presiden Nomor 24P/2016, Fachmi Idris diangkat sebagai Direktur Utama BPJS Kesehatan dan Agus Susanto sebagai Direktur Utama BPJS Ketenagakerjaan

[7] Wulandari, A. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn Innovation of Health BPJS in Giving Services To the Community: JKN Mobile Applications. 5(2)

[8] Undang-Undang RI No 24 tahun 2011 tentang BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial).

[9] Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)

[10] Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

[11] Putra, B. K. et al. (2021). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile Jkn Di Kota Malang. Jurnal Ilmiah Publika. P-Issn 2337-4446 | E-Issn 2684-8295 Reformasi, 9, pp. 1–13.

[12] Juliantika, T & Wahab, Syaikhul. (2024). Analisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terintegrasi dengan VCLAIM Guna Menunjang Efektifitas Pembuatan SEP Rawat Jalan di RSUD Bandung Kiwari. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Vol. 8 No. 3

[13] Antameng, R. F., Sy. Effi Daniati, & Sivia Sumarda. (2022). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru Tahun 2021. Vol.1, 271-286.

[14] Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. Jurnal Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan

[15] Tami, Y. et al. 2021. Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Indonesian Journal of Hospital Administration Vol. 4, No. 2, 2021: 43-51. Online: https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/ IJHAA/article/download/2143/1608, diakses pada 10 Oktober 2023.

[16] Hakim, A.U. dkk. (2024). Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai Bagian Pelayanan Publik pada BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. Jurnal Cahaya Mandalika. Vol. 5, No. 2, 2024, e-ISSN: 2721-4796, p-ISSN: 2828-495X

[17] Lumi, W.M.E. dkk. (2023). Edukasi tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon. Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN). Vol. 4 No. 3 e-ISSN : 2745 4053

[18] Tauran, Irene. dkk. (2025) Implementasi Aplikasi Mobile JKN dalam Upaya Mengurangi Lama Antrian dan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan. Jurnal Penelitian Perawat Profesional. Vol. 7 No. 1. e-ISSN 2715-6885; p-ISSN 2714-9757

[19] Lambe. H. G. dkk. (2025). Pengaruh Sistem Registrasi Online (Mobile JKN) terhadap Kepuasan Pasien pada Manajemen Sistem Janji Temu. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi). Vol. 9 No. 1. P-ISSN; 2541-5255 E-ISSN: 2621-5306