



IMPLEMENTASI APLIKASI MOBILE JKN DALAM UPAYA MENGURANGI LAMA ANTRIAN DAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN

Ireine Tauran*, Tommy Pangandaheng, Wa Ode Nurlina

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS. Prof. Dr. J.a. Latumeten Ambon, Jl. Dr. Apituley, Silale, Nusaniwe Ambon, Maluku 97112, Indonesia

*tauranireine@gmail.com

ABSTRAK

Lama antrian dan waktu tunggu pelayanan masih menjadi masalah pasien dan berdampak pada kepuasan pasien. Dampak lama antrian dan waktu tunggu pelayanan memicu masalah ketidak nyaman seperti jenuh, marah, risiko penyebaran infeksi penyakit serta banyak masyarakat memilih berobat ke Rumah sakit lain. Penyebab lama antrian dan waktu tunggu pelayanan salah satunya ada pada sistem rujukan serta antrian di loket yang terlalu panjang. Tujuan untuk menganalisa hubungan implementasi mobile JKN dengan lama antrian dan waktu tunggu pelayanan di Rumkit Tk.II.Prof.dr.J.A.Latumeten. Penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan *one shot case study*. Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif inferensial. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien yang terdaftar dalam kunjungan di rumah sakit dan terdaftar sebagai peserta yang menggunakan layanan JKN di Rumkit Tk. II.Prof Dr. J.A. Latutemen berjumlah 3415 dengan sampel 170. Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan data primer dimana data diperoleh dari lembar kuesioner penggunaan aplikasi Mobile JKN yang telah valid ($>0,361$) dan reliabel (0,88). Data diambil juga melalui observasi layanan melalui Aplikasi Mobile JKN dan Aplikasi Monitoring LARAS. Uji Analisa bivariate menggunakan *Nonparametrik Wilcoxon Sign Test*. Terdapat perbedaan yang signifikan setelah penunjukan Duta mobile JKN, dengan nilai *p value* = 0,003. Skor mencapai keberhasilan 88 %. Hal ini terjadi karena adanya kondisi berubah layanan dari offline ke layanan online berbasis teknologi, yakni Pendaftaran Pasien menggunakan aplikasi Mobile JKN. Ada hubungan implementasi mobile JKN dengan lama antrian dan waktu tunggu pelayanan di Rumkit Tk.II.Prof.dr.J.A.Latumeten.

Kata kunci: aplikasi mobile JKN; lama antrian; pasien rawat jalan; pelayanan; waktu tunggu

IMPLEMENTATION OF JKN MOBILE APPLICATION IN AN EFFORT TO REDUCE QUEUE LENGTHS AND WAITING TIMES FOR OUTPATIENT SERVICES

ABSTRACT

*Long queues and waiting times for services are still a problem for patients and have an impact on patient satisfaction. The impact of long queues and waiting times for services triggers uncomfortable problems such as boredom, anger, the risk of spreading infectious diseases and many people choose to seek treatment abroad. One of the causes of long queues and waiting times for services is the referral system and queues at the counter that are too long. Objective to analyze the relationship between the implementation of mobile JKN and the length of queues and waiting times for services at Rumkit Level II.Prof.dr.J.A.Latumeten. This quantitative study uses an one shot case study. The data collected will be analyzed using descriptive inferential statistics. The population in this study were all patients registered for visits to the hospital and registered as participants using JKN services at Rumkit Level II. Prof. Dr. J.A. Latutemen totaling 3415 with a sample of 170. Data collection was carried out by collecting primary data where the data was obtained from a questionnaire sheet for the use of the Mobile JKN application which was valid (>0.361) and reliable (0.88). Data was also taken through service observations through the JKN Mobile Application and the LARAS Monitoring Application. Bivariate analysis test using the Nonparametric Wilcoxon Sign Test. There is a significant difference after the appointment of the JKN Mobile Ambassador, with a *p value* = 0.003. The score achieved 88% success. This is partly due to the changing conditions of services from offline to technology-*

based online services, namely Patient Registration using Mobile JKN. There is a relationship between the implementation of mobile JKN and the length of the queue and waiting time for services at Rumkit Tk.II.Prof.dr.J.A.Latumeten.

Keywords: JKN mobile application; outpatient patients; queue length; service; waiting time

PENDAHULUAN

Lama antrian dan waktu tunggu pelayanan masih menjadi masalah pasien dan berdampak pada kepuasan pasien (Prisusanti et al., 2024). Lama antrian dan waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan (Rahayu & Badruzzaman, 2023). Dampak lama antrian dan waktu tunggu pelayanan memicu masalah seperti pasien merasa tidak nyaman dan jenuh menunggu, pasien marah karena menunggu lama, pasien terlambat mendapatkan tindakan yang diperlukan, risiko penyebaran infeksi penyakit di ruang tunggu rumah sakit meningkat serta banyak masyarakat Indonesia lebih memilih berobat keluar negeri (Milaenia Fitri & Hidayati, 2021). Sedangkan penyebab lama antrian dan waktu tunggu pelayanan yaitu sistem rujukan BPJS Kesehatan yang membuat pasien harus mengantri di puskesmas untuk mendapatkan rujukan, kemudian mengantri lagi di rumah sakit serta antrian di loket yang terlalu panjang dan lama (Wahidah et al., 2023). Telah dilakukan upaya mengatasi lama antrian dan waktu tunggu pelayanan oleh pihak fasyankes seperti manajemen fasyankes memandang antrean pasien di loket pendaftaran sebagai salah satu prioritas masalah yang harus segera diselesaikan, menjaga standar waktu tunggu pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan dan saat ini telah ada pemanfaatan aplikasi mobile JKN (Nazlinawaty et al., 2021).

Pemanfaatan aplikasi mobile JKN telah membantu masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan, termasuk pendaftaran antrian, perubahan data, dan informasi tagihan (Wahidah et al., 2023). Aplikasi Mobile JKN adalah model inovasi oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatannya (Djamhari et al., 2020). Dengan aplikasi ini, memudahkan peserta mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan. Selain itu Aplikasi Mobile JKN yang mulai diperkenalkan kepada masyarakat oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris, (2017) disampaikan wajib digunakan untuk mengubah cara pelayanan sebelumnya, terutama dalam bidang administratif yang semula dilakukan di kantor cabang.

Kini perubahan tersebut diharapkan memberikan kemudahan pada peserta BPJS Kesehatan untuk mendapatkan akses melalui aplikasi ini dimanapun dan kapanpun tanpa adanya batasan waktu. Fitur yang ditawarkan pada aplikasi Mobile JKN dapat mempermudah masyarakat dalam meninjau informasi pribadi peserta, informasi fasilitas kesehatan, dan informasi tagihan iuran BPJS Kesehatan serta dapat mempermudah dalam menyampaikan pengaduan seputar aplikasi tersebut dan Kartu Indonesia Sehat (Safarah & Fanida, 2017). Efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN dan meminimalisir antrean disalah satu fasilitas kesehatan presentase pada dimensi kualitas sistem (system quality) 78,9%, kualitas informasi (information quality) 76,2%, dan kualitas layanan (servicequality) 73,9%. Efektivitas adalah suatu tingkat pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan dengan adanya proses berjalannya kegiatan. Penelitian lain, bahwa ditemukan Tingkat eektivitas sebesar 81,4% beberapa factor yang disebutkan sangat mempengaruhi rendahnya penggunaan Aplikasi Mobile JKN (Safarah & Fanida, 2017). Penelitian Irmayani et al., (2024) menyebutkan dari 100 responden, 67 % menilai pelayanan kesehatan semakin baik dan dan cepat menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Sedangkan, Nurkariani & Wirandani, (2024) menyatakan bahwasannya Aplikasi Mobile JKN mampu memberikan layanan administratif yang cepat dan responsif, terutama dalam hal sistem antrean untuk pendaftaran rujukan atau pengobatan dari rumah,

dari penilaian Pemanfaatan aplikasi mobile JKN 28 responden (84,8%) menyatakan pelayanan kesehatan baik dan 5 responden (15,2%) dengan pelayanan kesehatan tidak baik.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumkit Tk.II.Prof dr J.A.Latumeten sendiri ditemukan hasil pemantauan FGD BPJS pada bulan Agustus, Jumlah peserta Rawat jalan yang melakukan antrean 98,60 peserta, Peserta yang menggunakan Mobile JKN hanya 6,91%, dan Progress capaian Peserta BPJS menggunakan Pendaftaran melalui Mobile JKN hanya 1,05%. Nilai Kesan dari Efektivitas Mobile JKN di Rumkit Tk.II.Prof dr J.A.Latumeten yang terpantau melalui data dasbord BPJS Kota Ambon mencapai 4,91% angka ini sangat tinggi. FGD yang dilakukan oleh BPJS Kota Ambon menyebutkan bahwa hasil penilaian pada Rumah sakit lain menunjukkan, Angka capaian efektivitas Mobile JKN sangat efektif sebesar 82,62%, interaksi sangat efektif 82,96%, transaksi sangat efektif 81,21%, kolaborasi sangat efektif 82,22%, dan indikator optimalisasi sangat efektif 82,46%. Mobile JKN yang digunakan oleh Peserta sangat membantu mengatasi berbagai kesulitan terkait pelayanan JKN-KIS. (Aidii Safarah).

Hasil studi pendahuluan tentang pemanfaatan Pelayanan ini dari Lama Antrean hasil observasi dari 100 responden, 62 peserta memanfaatkan aplikasi Mobile JKN, 38 peserta tidak memanfaatkannya Mobile JKN 36 peserta (70,4%). Rumkit Tk II.Prof.dr J.A.Latumeten ditemukan Tren capaian Antrean dari Bulan Mei 2024 adalah 74,94% naik menjadi 94,47%, dan pemanfaatan disebutkan berbelit dan sulit 25,58% artinya Peserta yang melakukan Antren di pelayanan rawat jalan tidak menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Dampak yang ditemukan terjadi penumpukan pada pendaftaran rawat jalan, dan lama waktu tunggu pemeriksaan, diagnose, perawatan, pengobatan dan atau pelayanan Kesehatan. Untuk mengoptimalkan pelayanan rawat jalan maka penelitian ini dilakukan untuk mengatasi hambatan penggunaan Aplikasi Mobile JKN di RS.Prof.dr.J.A.Latumeten. Melihat latarbelakang yang ada maka tujuan penelitian ini yaitu menganalisa hubungan implementasi aplikasi mobile JKN dengan upaya mengurangi lama antrian dan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumkit Tk.II.Prof.dr.J.A.Latumeten.

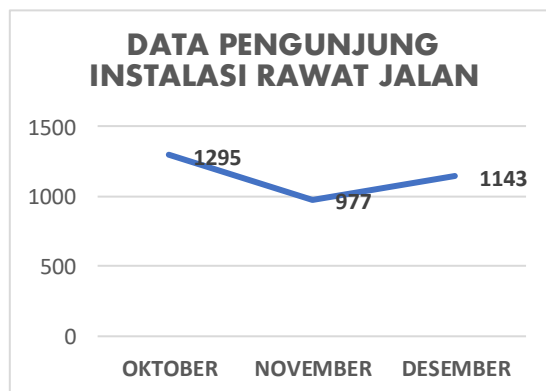
METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *one shot case study* mengukur Efektifitas aplikasi Mobile JKN dalam mengurangi antrian dan lama waktu tunggu pasien rawat jalan. Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan statistic deskriptif inferensial untuk mengetahui hubungan antara pengguna aplikasi dan pengurangan lama antrian dan waktu tunggu. Tempat penelitian dilakukan di Rumkit Tk.II. Prof. Dr. J.A. Latumeten. Waktu penelitian dilaksanakan bulan September s.d November 2024.

Populasi dan sampel adalah seluruh pasien yang terdaftar dalam kunjungan di rumah sakit dan terdaftar sebagai peserta yang menggunakan layanan JKN di Rumkit Tk. II.Prof Dr. J.A. Latutemen. Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan data primer dimana data diperoleh dari lembar kuesioner yang telah dibuat peneliti yang mengacu pada kepustakaan yang terdiri dari beberapa soal-soal dan pertanyaan terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN. Serta data dikumpulkan melalui observasi layanan melalui Aplikasi Mobile JKN dan Aplikasi Monitoring LARAS. Uji Analisa bivariate menggunakan *Nonparametrik Wilcoxon Sign Test*.

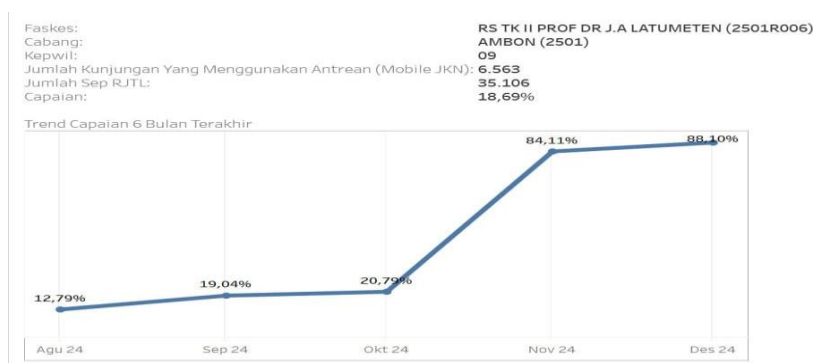
HASIL

Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan data primer dimana data diperoleh dari jumlah pasien yang datang ke Rumah sakit maupun yang melakukan registrasi pada Aplikasi Mobile JKN. Peserta BPJS yang melakukan kunjungan ke rawat jalan pada bulan Oktober November dan Desember sebanyak 3.415 responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan pada tabel 1 dan tabel 2.



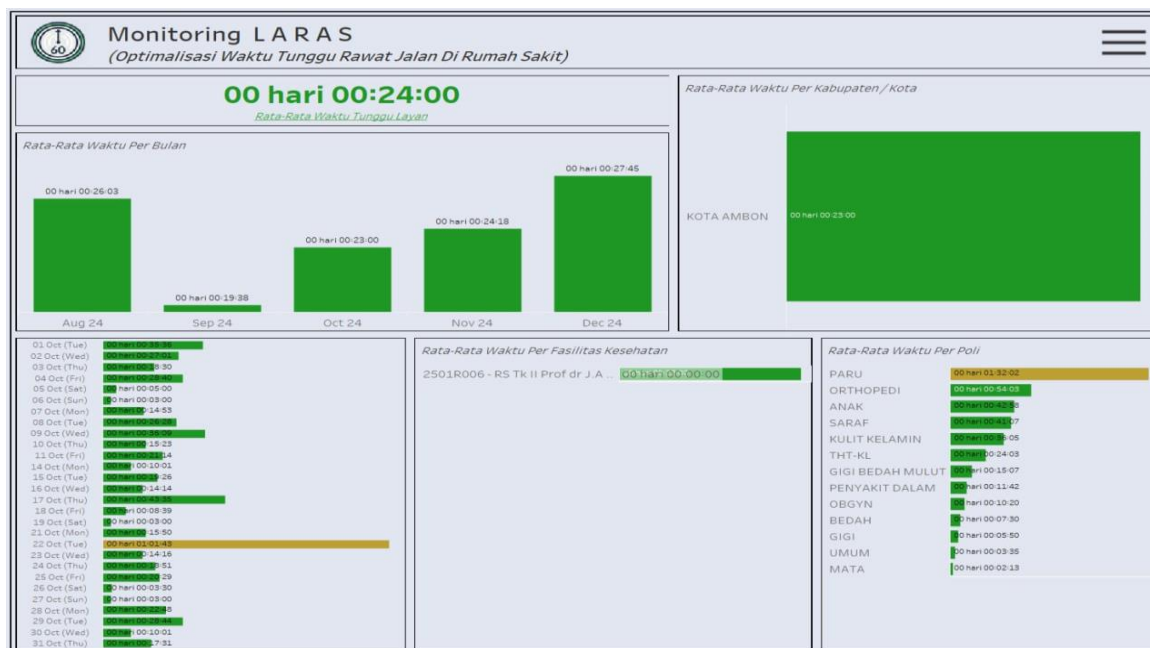
Grafik 1. Distribusi Responden Berkunjung Di Rawat Jalan Bulan Oktober s.d Desember 2024 Di Rumkit Tk.II.Prof.dr.J.A.Latumeten Tahun 2024

Berdasarkan grafik 1 didapatkan bahwa rata-rata responden rawat jalan bulan Oktober November mengalami penurunan 75% dan bulan Desember meningkat 85% data terdistribusi tidak normal penurunan kunjungan disebabkan karena pemberlakuan pendaftaran pelayanan di rawat jalan menggunakan aplikasi Mobile JKN.



Grafik 2 Distribusi responden menggunakan Antrian Mobile JKN di Rumkit Tk.II.Prof.dr.J.A.Latumeten Tahun 2024.

Pada grafik 2 menunjukkan Trend capaian 6 bulan terakhir dari bulan Agustus 2024. Penelitian ini dilakukan pemantauan dari bulan Oktober. Responden yang menggunakan Antrian Mobile JKN 20,79% responden yang menggunakan Antrian Mobile JKN. Pada bulan ini menurun dikarenakan, Saat pasien berkunjung Pasien belum mendapat informasi tentang Pemberlakuan pendaftaran antrian menggunakan Mobil JKN, Alat komunikasi yang digunakan bukan Handpond Android, belum memiliki aplikasi Mobile JKN, pasien tidak memiliki paket data, sehingga pasien memilih pulang dan menunda melakukan kunjungan di Rawat jalan namun terjadi peningkatan 2 % dari bulan September. Pada bulan November Pendaftaran antrean online meningkat menjadi 63% dan pada Bulan Desember meningkat 4% sehingga mencapai 88,10% Peningkatan ini disebabkan karena Rumah sakit melakukan monitoring LARAS terhadap pelayanan di rawat jalan, menunjuk Duta JKN untuk mengatasi masalah pendaftaran online menggunakan aplikasi Mobile JKN, Rumah sakit telah menyediakan jaringan internet saat mendaftar memberikan edukasi kepada staf, kepada pengunjung yakni Pasien dan keluarga, tentang pemberlakuan Mobile JKN di rawat jalan.



Grafik 3 Distribusi Responden Lama Waktu Tunggu Menurut Score BPJS pada Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan grafik 3 menunjukkan gambaran waktu tunggu rawat jalan, pada data ini didapatkan data bahwa optimalisasi waktu tunggu Rawat jalan yang dimonitoring LARAS adalah Rata-rata waktu tunggu rawat Layanan 00 hari 00:24:00. Pada Data monitoring di atas ditemukan rata rata waktu tunggu per bulan, di bulan Oktober 00 hari 00 :23:00, pada bulan November 00 hari 00:24:18, dan pada bulan Desember 00 hari : 00:27:45. Data monitoring LARAS juga ditemukan bahwa rata-rata waktu per poli adalah 00 hari : 00 :01:32:02 waktu tunggu lebih lama adalah poliklinik Paru. Sedangkan poliklinik yang ditemukan waktu tunggu sesuai dari 00 hari: 00:24 : 00 adalah Poli Bedah Gilut, Poli Penyakit dalam, Obgienne, Poli gigi, Poli umum dan Poli Mata.

Berdasarkan grafik 2 dan 3 terlihat bahwa Perlakuan Monitoring menggunakan aplikasi LARAS secara terstruktur dapat mengetahui kendala peserta JKN/BPJS yang melakukan antrean mengalami Penurunan kunjungan pada bulan Oktober 2%, dan terjadi peningkatan pada bulan November dan Desember sebesar 4% yaitu dari 1,66 (sebelum penunjukan duta mobile JKN) menjadi 1,99 (setelah penunjukan duta mobile JKN). hasil uji Wilcoxon Signed Ranks Test diperoleh p value=0,003 artinya secara statistic ada perbedaan yang signifikan *score* pasien menggunakan mobile JKN antara sebelum dan sesudah penunjukan Duta mobile JKN.

PEMBAHASAN

Kekuatan dalam penelitian ini yaitu dalam proses pengumpulan data di Rumah Sakit Prof.dr.J.A.Latumeten, sehingga dilakukan berbagai upaya untuk menjaga kualitas data dengan cara; melakukan koordinasi dengan staf yang ditunjuk sebagai Duta Moile JKN, menjelaskan observasi/ pemantauan yang dilakukan dalam penelitian ini, dan melakukan monitoring dan evaluasi, pada saat pasien melakukan antrean pendaftaran pada aplikasi mobile JKN. Pemantauan Efektivitas dilakukan menggunakan aplikasi Mobile JKN pada saat pasien berada diantrean pendaftaran, dan melakukan monitoring pada data dashboard LARAS dilakukan selama pelayanan sedang berlangsung, sampai selesai pelayanan. selesai pelayanan rawat jalan link akan tertutup secara otomatis.

Selain itu pengumpulan data digunakan melalui observasi pasien berkunjung dan melakukan antrian pendaftaran dan melakukan monitoring lama waktu tunggu pelayanan di rawat jalan. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini menggunakan desain *one shot case study* untuk yaitu dengan memberikan perlakuan pada kelompok tertentu kemudian dilakukan observasi terhadap perlakuan yang telah diberikan tanpa adanya pembandingan. Kelemahan dalam metode ini yaitu karena tidak ada kelompok pembandingan. Namun dalam penelitian ini, desain *one shot case study* menjadi desain paling sesuai dilakukan karena dapat melihat secara actual dampak dari pemberian perlakuan pendaftaran antrian online yang menggunakan aplikasi mobile JKN, Monitoring LARAS terkait Lama waktu tunggu rawat jalan, serta penunjukan Duta Mobile JKN oleh Manajemen Rumah Sakit Prof.dr.J.A.Latumeten untuk mengatasi masalah pasien saat melakukan pendaftaran antrian menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Score Berdasarkan Pemantauan Pemberlakuan Efektivitas Mobile JKN

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan setelah penunjukan Duta Mobile JKN, dengan nilai $p\text{ value} = 0,003$. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adam Adi Pamungkas, yang menunjukkan nilai SD sebelum diberikan pendampingan staf saat antrian pendaftaran menggunakan aplikasi mobile JKN, 04,00 dan pada saat setelah diberikan bimbingan SD 4,83 sehingga dikatakan efektif. yang berarti bahwa Pendampingan staf pada suatu perubahan regulasi oleh Layanan Rumah sakit secara intensif terbukti efektif. Pemantauan Program untuk Meningkatkan antrian online dan lama waktu tunggu rawat jalan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,09 sehingga dikatakan efektif.

Sementara itu, hasil dalam penelitian ini menunjukkan skor kunjungan ada peningkatan pada bulan Oktober 20,79 naik menjadi 84,11 pada bulan November, dan dibulan desember meningkat lagi menjadi 88,10. Hal ini dikarenakan pemberlakuan Pendaftaran online menggunakan Aplikasi mobile JKN, dan peningkatan efektivitas kapasitas layanan oleh BPJS Kesehatan. Maka, hasil koordinasi oleh BPJS Kota ambon dan Rumah sakit Tingkat dasar dan Tingkat rujukan di Kota Ambon, memberlakukan Perbaikan Layanan Antrian Pendaftaran secara online menggunakan Aplikasi mobile JKN, dan untuk melakukan perbaikan tersebut, Monitoring dan evaluasi dilakukan secara Bersama melalui Aplikasi Mobile JKN dan Monitoring menggunakan LARAS, serta menunjukkan Staf Rumah sakit sebagai Duta Mobile JKN. Staf yang ditunjuk sebagai Duta Mobile JKN disediakan untuk mengatasi, masalah pasien saat berkunjung ke Rumah sakit. Adanya peningkatan kunjungan dan penurunan lama waktu tunggu layanan rawat jalan, menggambarkan bahwa perubahan regulasi pada suatu layanan, membutuhkan kerja sama, koordinasi, dan kesiapan dari, Sumber daya manusia, sumberdaya pendukung, Fasilitas penunjang, Sarana dan Prasarana serta, informasi yang mudah diakses oleh peserta JKN/BPJS Kesehatan.

SIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan setelah penunjukan Duta mobile JKN, dengan nilai $p\text{ value} = 0,003$. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan skor mencapai keberhasilan 88 %. Perubahan ini dikarenakan adanya kondisi berubah layanan dari offline ke layanan online berbasis teknologi, yakni Pendaftaran Pasien menggunakan Aplikasi Mobile JKN, Perubahan ini tentu memberikan dampak yang signifikan dalam proses layanan rawat jalan di Rumah sakit Prof.dr.J.A.Latumeten. Beberapa kendala yang dihadapi terkait perubahan ini yaitu Rumah sakit Prof.dr.J.A.Latumeten melakukan upaya perbaikan layanan dengan menunjuk Duta Mobile JKN, menambah layanan internet dengan kapasitas yang cukup, menyediakan fasilitas yang nyaman, melakukan sosialisasi kepada staf, pasien dan keluarga tentang sistem pelayanan pendaftaran online, serta melaksanakan rapat

evaluasi waktu pelayanan terkait hasil monitoring kepada Para Dokter penanggung jawab pasien (DPJP) sesuai penilaian di tiap poliklinik yang belum memenuhi capaian pelayanan sejak di berlakukannya Pendaftaran online pada aplikasi mobile JKN, melakukan Evaluasi tentang Efektivitas Layanan Rawat jalan yang dimonitor secara berkala bersama BPJS Kota Ambon.

DAFTAR PUSTAKA

- Djamhari, E. A., Aidha, C. N., Ramdhaningrum, H., Kurniawan, D. W., Fanggidae, S. J., Herawati, Ningrum, D. R., Thaariq, R. M., Kartika, W., & Chrisnahutama, A. (2020). Defisit Jaminan Kesehatan Nasional (JKN): Mengapa dan Bagaimana Mengatasinya ? In A. Maftuchan (Ed.), *Prakarsa* (Pertama). Perkumpulan PRAKARSA. <https://repository.theparakarsa.org/media/302060-defisit-jaminan-kesehatan-nasional-jkn-m-4c0ac9c6.pdf>
- Idris, F. (2017). *BPJS kesehatan luncurkan aplikasi "Mobile JKN."* Antaranews.Com. <https://www.antaranews.com/berita/665018/bpjs-kesehatan-luncurkan-aplikasi-mobile-jkn>
- Irmayani, I., Ginting, R., Samura, J. A. P., Parinduri, A. I., Bangun, S. M. B., & Hasanah, D. N. (2024). Hubungan Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 7(1), 97–101. <https://doi.org/10.35451/jkf.v7i1.2272>
- Milaenia Fitri, H., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789–1795. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.262>
- Nazlinawaty, Hartono, B., & Ain, R. Q. (2021). Solusi Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi di RSUD Cileungsi Kab Bogor Berdasarkan Telaah Jurnal. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(2), 171–178. <https://doi.org/https://doi.org/10.24853/mphj.v1i2.8759>
- Nurkariani, N. L., & Wirandani, K. A. A. (2024). KUALITAS APLIKAIS MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI BPJS. *Jurnal Ganec Swara*, 18(3), 1281–1287.
- Prisusanti, R. D., Kurniawan, F., & Akhmad, M. (2024). Analysis : Waiting Time and Patient Satisfaction with Outpatient Services at Hasta Husada Kepanjen Hospital. *Assyifa Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(3), 532–544. <https://doi.org/https://doi.org/10.62085/ajk.v2i3.118>
- Rahayu, H. R., & Badruzzaman, F. H. (2023). Analisis Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Di Klinik Pratama Mirah Medika. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 1023–1029. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jkt.v4i2.15005>
- Safarah, A., & Fanida, E. H. (2017). Efektivitas Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 11(3), 2097–2106.
- 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), 116–129.

<https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.140>