

Analisis Deskriptif Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian Di Wilayah Kerja Puskesmas Pangian Kabupaten Bolaang Mongondow Studi Kualitatif

Tirawani Agansi¹, Fredrik A Makadada², Christian B Pajung³, Vera Tombokan⁴, Prycilia P Mamuaja⁵, Yuliana Sattu⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Negeri Manado

Email: tiraagansi46@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam mendukung sistem antrian pelayanan kesehatan serta kendala yang dihadapi dalam penerapannya di Puskesmas Pangian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap tujuh informan yang terdiri atas Kepala Puskesmas, Dokter, dua Staf Loker Pendaftaran, dan tiga masyarakat peserta BPJS Kesehatan. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Pangian belum optimal karena fitur antrian online belum diterapkan. Aplikasi Mobile JKN masih dimanfaatkan untuk melihat kartu BPJS digital, mengecek status kepesertaan, dan memperoleh informasi pelayanan kesehatan. Akibatnya, proses pendaftaran pasien masih dilakukan secara manual sehingga penggunaan Mobile JKN belum mendukung pengurangan antrian pelayanan. Kendala yang ditemukan meliputi belum diterapkannya sistem antrian online, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi, keterbatasan kemampuan penggunaan teknologi digital, serta kendala jaringan internet. Disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Pangian belum optimal dalam mendukung sistem antrian pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kesiapan sistem pelayanan dan sosialisasi agar pemanfaatan Mobile JKN dapat berjalan lebih efektif.

Kata kunci: Mobile JKN, Sistem Antrian, BPJS Kesehatan, Pelayanan Kesehatan.

Abstract

This study aims to determine the use of the Mobile JKN application in supporting the health service queue system and the obstacles faced in its implementation at the Pangian Health Center. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data was obtained through observation, interviews, and documentation of seven informants consisting of the Head of the Health Center, Doctors, two Registration Counter Staff, and three BPJS Kesehatan participant communities. Data analysis used the Miles, Huberman, and Saldana models. The results of the study show that the use of the Mobile JKN application at the Pangian Health Center is not optimal because the online queuing feature has not been implemented. The Mobile JKN application is still used to view digital BPJS cards, check membership status, and obtain health service information. As a result, the patient registration process is still carried out manually so that the use of Mobile JKN has not supported the reduction of service queues. The obstacles found include the lack of implementation of an online queue system, low public understanding of the use of applications, limited ability to use digital technology, and internet network constraints. It was concluded that the use of the Mobile JKN application at the Pangian Health Center was not optimal in supporting the health service queue system. Therefore, it is necessary to increase the readiness of the service system and socialization so that the use of Mobile JKN can run more effectively.

Keywords: Mobile JKN, Queue System, BPJS Health, Health Services.

1. PENDAHULUAN

Masalah kesehatan merupakan tanggung jawab bersama baik pemerintah maupun masyarakat. Gangguan kesehatan yang terjadi pada masyarakat akan berpengaruh terhadap pembangunan suatu Negara dan akan menimbulkan kerugian di bidang ekonomi. Pemerintah dituntut untuk mampu menciptakan suatu sistem pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Kesehatan mempunyai peranan penting dalam hidup masyarakat, karena kesehatan

merupakan asset kesejahteraan badan, jiwa, dan sosial bagi setiap individu. Pelayanan Publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga pelayanan publik memuat hal-hal yang substansial yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan swasta. Saat ini kemajuan teknologi informasi dapat dirasakan oleh semua masyarakat baik untuk kebutuhan pribadi hingga urusan pekerjaan. Banyak manfaat yang dirasakan salah satunya adalah pelayanan publik. Di masa dahulu, banyaknya komplain yang disampaikan oleh masyarakat akan buruknya proses pelayanan yang diberikan tetapi seiring dengan kemajuan teknologi informasi, lembaga-lembaga ataupun instansi sudah mulai melakukan perombakan sistem kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi ini diharapkan memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan publik. (Pratidina et al., 2025)

Pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting. Pengetahuan individu tentang kesehatan dan layanan yang tersedia, ketersediaan tenaga kesehatan yang memadai, serta dukungan keluarga yang dapat memotivasi dan membantu dalam pengambilan keputusan kesehatan, semuanya berperan signifikan dalam meningkatkan penggunaan layanan kesehatan. (Jeynikita S. Tongkeles et. al, 2026)

Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dan menitikberatkan pada upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas dianggap melakukan pelayanan yang baik apabila memperhatikan kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. (Aprilia Tani et al., 2023).

Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah dua hal yang saling berkaitan dan tidak bisa dipisahkan dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Pemberian layanan kesehatan yang baik di puskesmas akan memungkinkan banyak peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, hal ini juga berdampak sebaliknya jika pelayanan kesehatan di puskesmas dirasa buruk atau sebaliknya. (Falentina Dangeubun, 2022)

Pemerintah Indonesia mengeluarkan jaminan kesehatan yang pada 10 awalnya dikelola oleh PT. ASKES dan kini beralih ke Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilaksanakan oleh BPJS. Kementerian Kesehatan juga menyatakan bahwa jaminan sosial merupakan upaya pemerintah untuk mewujudkan keadilan bagi masyarakat di bidang kesehatan. Dalam pelaksanaannya, JKN dan BPJS merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) itu sendiri yang dilaksanakan melalui Jaminan Kesehatan Nasional yang wajib bagi setiap warga negara Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) 40 Tahun 2004. (Ramadani et al., 2023)

No	Faskes	Mobile JKN	PCare	Web Antrian	WS Bridging Antrian	WS Bridging PCare
1	DR. DEBBY C KULO	14,04%	0,88%		84,65%	0,44%
2	KONAROM	5,13%		88,89%		5,98%
3	DR. CHRISTIN LIKUKWATIL	3,83%	46,17%		45,12%	4,88%
4	BILALANG	3,64%	0,26%	94,55%		1,56%
5	TANOYAN	3,55%	0,47%		95,51%	0,47%
6	PASSI BARAT	2,39%	1,59%	96,02%		
7	LOLAK	2,15%	2,69%		95,05%	0,11%
8	KLINIK PRATAMA MEDIKA JAYA	1,94%	50,45%	47,61%		
9	TUNGOI	1,78%	5,33%	91,62%		1,27%
10	POIGAR	1,55%	81,10%	17,35%		
11	DR CENDRA PRATIWI KOLOPITA	0,83%		99,17%		
12	PANGIAN	0,68%	2,39%	96,93%		
13	DOLODUO	0,60%	0,20%	68,94%		30,26%
14	KOMANGAAN	0,59%	0,30%	89,94%		9,17%
15	INOBONTO	0,42%	3,10%	96,48%		
16	PUSIAN	0,41%	0,83%	98,76%		
17	MOPUYA	0,13%	7,64%	76,82%		15,41%
18	BUNTALO		10,56%	89,44%		
19	dr. DEBBY LIANE PEGI MASENGI		7,32%	92,68%		
20	DR. TINNY NOVA E SONDOKH				96,55%	3,45%
21	IMANDI		0,98%	2,61%		96,42%
22	MAELANG		53,94%	46,06%		
23	TADDOY		0,34%	92,49%		7,17%
24	WERDHI AGUNG		1,05%	94,92%		4,03%

Gambar 1: Data Penggunaan Mobile JKN di Daerah Bolaang Mongondow

Berdasarkan data pemanfaatan kanal antrian BPJS Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Kabupaten Bolaang Mongondow, tingkat penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Pangian hanya mencapai 0,68%. Persentase tersebut merupakan salah satu yang terendah dibandingkan dengan FKTP lainnya, seperti Puskesmas Bilalang sebesar 3,64%, Puskesmas Tanoyan 3,55%, Puskesmas Passi Barat 2,39%, dan Klinik Pratama Medika Jaya sebesar 1,94%. Sementara itu, sebagian besar proses pendaftaran di Puskesmas Pangian masih dilakukan melalui Web Antrian dengan persentase mencapai 96,93%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat belum memanfaatkan aplikasi Mobile JKN secara optimal sebagai sarana pendaftaran pelayanan kesehatan. Rendahnya penggunaan Mobile JKN mengindikasikan masih adanya kendala, baik dari sisi pemahaman masyarakat, kebiasaan menggunakan sistem pendaftaran manual, maupun implementasi fitur pelayanan digital di Puskesmas Pangian.

Data statistik diatas menunjukan puskesmas pangian menjadi pengguna mobile JKN terendah dengan presentase hanya mencapai 0,68% di Tingkat FKTP Desa dibandingkan dengan bilalang yang mencapai 3,64% dan menjadi yang tertinggi daripada desa lainnya di kabupaten bolaang mongondow. Rendahnya pemanfaatan Mobile JKN Puskesmas pangian tersebut menjadi perhatian karena salah satu tujuan utama pengembangan aplikasi Mobile JKN adalah mempermudah akses pelayanan kesehatan melalui fitur pendaftaran pelayanan atau antrian online. Apabila fitur tersebut dimanfaatkan secara optimal, masyarakat dapat memperoleh nomor antrian sebelum datang ke puskesmas sehingga penumpukan pasien di loket pendaftaran dapat dikurangi. Salah satu kendala yang dihadapi rendahnya penggunaan mobile JKN adalah minimnya pengetahuan tentang aplikasi mobile JKN hal tersebut menunjukan kondisi di Puskesmas Pangian bahwa pemanfaatan mobile JKN belum dirasakan secara maksimal sehingga masih diperlukan evaluasi terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam mendukung sistem antrian pelayanan kesehatan.

Rendahnya pemanfaatan Mobile JKN tersebut menjadi perhatian karena salah satu tujuan utama pengembangan aplikasi Mobile JKN adalah mempermudah akses pelayanan kesehatan melalui fitur pendaftaran pelayanan atau antrian online. Apabila fitur tersebut dimanfaatkan secara optimal, masyarakat dapat memperoleh nomor antrian sebelum datang ke puskesmas sehingga penumpukan pasien di loket pendaftaran dapat dikurangi. Namun, kondisi di Puskesmas Pangian menunjukkan bahwa manfaat tersebut belum dirasakan secara maksimal sehingga masih diperlukan evaluasi terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam mendukung sistem antrian pelayanan kesehatan.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti pada bulan Mei 2026, pelayanan pendaftaran di Puskesmas Pangian masih menggunakan sistem antrian manual. Pasien yang datang harus mengambil nomor antrian secara langsung di loket pendaftaran sebelum memperoleh pelayanan kesehatan. Rata-rata pasien datang mulai pukul 07.00 WITA, sedangkan pelayanan dimulai pada pukul 08.00 WITA. Pada jam-jam sibuk, terutama antara pukul 07.00–09.00 WITA, terjadi penumpukan pasien di loket pendaftaran. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan pasien sejak datang ke puskesmas hingga selesai memperoleh pelayanan berkisar antara 1 jam 30 menit hingga 2 jam, dengan rincian waktu tunggu di loket pendaftaran sekitar 20–35 menit, waktu menunggu pemeriksaan dokter 30–45 menit, waktu pelayanan pemeriksaan 10–15 menit, dan waktu pengambilan obat 5 menit. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pasien mengeluhkan lamanya proses pelayanan meskipun pelayanan medis yang diberikan telah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, jaringan internet di wilayah kerja Puskesmas Pangian khususnya di Desa Pangian tergolong cukup stabil dan memadai untuk mendukung penggunaan layanan berbasis digital seperti aplikasi Mobile JKN. Hal ini didukung dengan keberadaan satu tower jaringan telekomunikasi yang berada tepat di Desa Pangian Tengah dan lokasinya berdekatan dengan Puskesmas Pangian. Kondisi jaringan yang cukup baik tersebut sebenarnya dapat menjadi pendukung dalam penerapan sistem pelayanan berbasis digital, khususnya penggunaan fitur antrian online pada aplikasi Mobile JKN. Dengan tersedianya akses internet yang cukup stabil, masyarakat maupun petugas kesehatan memiliki peluang yang lebih besar untuk memanfaatkan layanan Mobile JKN secara optimal dalam mengurangi penumpukan antrian di loket pendaftaran puskesmas.

Dari paparan diatas maka di perlukan penelitian lebih lanjut untuk bisa lebih mengetahui tentang Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Mengurangi Antrian Di Wilayah Kerja Puskesmas Pangian kabupaten bolaang mongondow.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Pangian, Kecamatan Passi Timur, Kabupaten Bolaang Mongondow. Informan penelitian berjumlah tujuh orang yang terdiri atas Kepala Puskesmas, satu orang dokter, dua orang petugas loket pendaftaran, dan tiga orang peserta BPJS Kesehatan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini melibatkan tujuh informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Informan terdiri atas satu Kepala Puskesmas, satu dokter, dua petugas loket pendaftaran, dan tiga peserta BPJS Kesehatan yang pernah memperoleh pelayanan di Puskesmas Pangian. Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan mereka dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan serta pengalaman menggunakan atau mengetahui aplikasi Mobile JKN.

Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang, yang terdiri atas:

Tabel 1 Jumlah Informan

No.	Informan	Jumlah	Alasan Pemilihan
1	Kepala Puskesmas Pangian	1 orang	Mengetahui kebijakan, perencanaan, serta pelaksanaan pelayanan kesehatan dan penerapan sistem antrian di Puskesmas Pangian.
2	Dokter	1 orang	Mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan serta dampak sistem antrian terhadap kelancaran pelayanan kepada pasien.
3	Staf Loker Pendaftaran	2 orang	Terlibat langsung dalam proses pendaftaran pasien, pengelolaan sistem antrian, serta memahami penggunaan Mobile JKN dalam pelayanan BPJS Kesehatan.
4	Masyarakat/Peserta BPJS Kesehatan	3 orang	Merupakan pengguna layanan kesehatan yang memberikan informasi mengenai pengalaman menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi Mobile JKN serta pengalaman mengikuti sistem antrian di Puskesmas Pangian.

Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Pangian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN telah dikenal oleh petugas kesehatan maupun sebagian peserta BPJS Kesehatan. Namun, pemanfaatannya masih terbatas pada penggunaan kartu BPJS digital, pengecekan status kepesertaan, informasi fasilitas kesehatan, serta riwayat pelayanan. Fitur pendaftaran pelayanan atau antrian online belum diterapkan di Puskesmas Pangian sehingga masyarakat tetap melakukan pendaftaran secara langsung di loket pelayanan. Kondisi tersebut mengakibatkan fungsi Mobile JKN sebagai sarana pengambilan nomor antrian belum dapat dimanfaatkan secara optimal.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pangian belum berjalan secara maksimal. Walaupun aplikasi Mobile JKN telah tersedia sebagai inovasi pelayanan BPJS Kesehatan, implementasi fitur antrian online masih belum diterapkan sehingga manfaat digitalisasi pelayanan belum dirasakan secara optimal oleh masyarakat.

Penggunaan Mobile JKN dalam Mengurangi Antrian Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi, pelayanan pendaftaran di Puskesmas Pangian masih menggunakan sistem antrian manual. Pasien datang langsung ke loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian sebelum memperoleh pelayanan kesehatan. Pada jam pelayanan pagi sering terjadi penumpukan pasien karena sebagian besar masyarakat datang pada waktu yang hampir bersamaan. Rata-rata pasien datang mulai pukul 07.00 WITA, sedangkan pelayanan dimulai pukul 08.00 WITA. Waktu yang dibutuhkan pasien sejak datang hingga selesai memperoleh pelayanan berkisar antara 1 jam 30 menit sampai 2 jam, dengan waktu tunggu di loket sekitar 20–35 menit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN belum memberikan pengaruh terhadap pengurangan antrian pelayanan di Puskesmas Pangian. Hal tersebut

disebabkan karena fitur antrian online belum diterapkan sehingga seluruh proses pendaftaran masih dilakukan secara manual di loket pelayanan.

Kendala Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Penelitian menemukan beberapa kendala yang menyebabkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN belum optimal. Kendala utama adalah belum diterapkannya fitur antrian online pada sistem pelayanan Puskesmas Pangian sehingga peserta BPJS tetap harus datang langsung untuk mengambil nomor antrian. Selain itu, sebagian masyarakat, khususnya lanjut usia, masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi Mobile JKN karena keterbatasan kemampuan menggunakan teknologi digital. Rendahnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi aplikasi juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat pemanfaatan Mobile JKN.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa kendala yang menyebabkan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Pangian belum berjalan optimal. Kendala utama yaitu belum diterapkannya antrian online dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pangian dan juga terjadi gangguan pada jaringan di kondisi tertentu contohnya adalah pemadaman listrik dan cuaca buruk. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital juga menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Pangian belum mampu mendukung pengurangan antrian pelayanan kesehatan karena fitur antrian online belum diimplementasikan. Akibatnya, proses pendaftaran masih dilakukan secara manual sehingga pasien harus datang lebih awal untuk memperoleh nomor antrian. Kondisi ini menyebabkan penumpukan pasien pada jam pelayanan pagi dan meningkatkan waktu tunggu pelayanan. Temuan tersebut sejalan dengan tujuan pengembangan Mobile JKN, yaitu memberikan kemudahan akses layanan kesehatan melalui digitalisasi administrasi dan fitur pendaftaran pelayanan. Namun, manfaat tersebut belum dapat dirasakan apabila fasilitas kesehatan belum mengintegrasikan sistem antrian online dalam proses pelayanan.

Selain faktor implementasi sistem, penelitian ini juga menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi. Sebagian peserta BPJS, terutama kelompok lanjut usia, masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi sehingga lebih memilih melakukan pendaftaran secara langsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan kesehatan tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga memerlukan sosialisasi, pendampingan kepada masyarakat, serta kesiapan fasilitas kesehatan dalam menerapkan sistem pelayanan berbasis digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian mengindikasikan bahwa optimalisasi penggunaan Mobile JKN di Puskesmas Pangian memerlukan dukungan dari berbagai pihak, baik BPJS Kesehatan maupun pihak puskesmas. Penerapan fitur antrian online, peningkatan literasi digital masyarakat, serta sosialisasi yang berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas penggunaan Mobile JKN sehingga pelayanan menjadi lebih efisien, waktu tunggu berkurang, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat.

4. KESIMPULAN

Penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Pangian belum optimal dalam mendukung sistem antrian pelayanan kesehatan. Pemanfaatan aplikasi masih terbatas pada layanan administrasi, sedangkan fitur antrian online belum diterapkan sehingga proses

pendaftaran masih dilakukan secara manual. Kondisi ini menyebabkan Mobile JKN belum mampu mengurangi waktu tunggu dan penumpukan pasien di loket pelayanan. Diperlukan penerapan fitur antrian online serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar pemanfaatan Mobile JKN dapat mendukung pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan efisien.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia Tani, A. A., Telew, A., & Pajung, C. B. (2023). *MINAHASA TENGGARA. II*(1), 1–9.
- Bisnis, A. (2025). *ANALISIS KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN. 14*, 863–871.
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i1.1438>
- Falentina Dangeubun, et al. (2022). *DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BANDA ELY. 03*(03), 1–9.
- Jeynikita S. Tongkeles et. al. (2026). *Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas pembantu (pustu) kelurahan pinaras kecamatan tomohon selatan. 8*(2018), 2461–2468.
- Madunde, K. J., Pelealu, F. J., & Kawatu, P. A. T. (n.d.). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. 23–28.*
- Pratidina, E., Jundiah, R. S., Rokayah, C., Irawan, S., & Imam, H. (2025). *Peningkatan Literasi Kesehatan Masyarakat Melalui Edukasi dan Pemeriksaan Kesehatan di Kabupaten Bandung. 4*(3), 388–394.
- Ramadani, M. F., Arimbi, D., & Dwiprigitaningtias, I. (2023). *LEGAL PROTECTION FOR NATIONAL HEALTH INSURANCE PATIENTS REGARDING THE RIGHT TO SERVICE FACILITIES BASED ON LAW PERLINDUNGAN HUKUM PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL ATAS HAK PELAYANAN FASILITAS BERDASARKAN UNDANG – UNDANG.*
- Oxtavina, A. S., & Noor, F. A. (2022). *Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Kabupaten Sukoharjo. 1–9.*
- Febrina, W., Hafrida, E., Mesra, T., Studi, P., Industri, T., Tinggi, S., Dumai, T., & Batrem, B. (2024). *ANALISA ANTRIAN PELAYANAN KESEHATAN PADA POLI UMUM PUSKESMAS X KOTA DUMAI DENGAN SIMULASI PROMODEL. 6*, 362–369.
- Yuniarti, C. A., Fuadi, M. F., Anjani, F., Dini, K., Studi, P., Kesehatan, A., Tinggi, S., & Kesehatan, I. (2024). *Analisis Sistem Antrian dalam Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan Puskesmas Gunung Pati Kota Semarang. 1*(2).