

<https://s3.ap-southeast-1.amazonaws.com/maukuliah/logo/073023.jpg>**EVALUATION
OF THE USE OF THE MOBILE (JKN) APPLICATION FOR OUTPATIENT ONLINE
REGISTRATION AT BAPTIST HOSPITAL KEDIRI**

Gregorius U Djanga Sobang¹, Soraya²
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang
Program Diploma III Perekam Medis & Informasi Medis
(Gregorius U Djanga Sobang)
Email: gregoriusujs@gmail.com

Abstract

The development of information technology has encouraged digital transformation in the healthcare sector; one of which is through the use of the Mobile JKN Application as a medium for outpatient online registration. This study aimed to evaluate the use of the Mobile JKN Application in outpatient registration services at Baptis Hospital Kediri. The research employed a descriptive qualitative method with a case study approach. Data were collected through interviews, observations, and research instrument. The research informants consisted of the Head of the Medical Record Unit and staff involved in the implementation of online registration services. Data were analyzed using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. Data validity was tested through source triangulation, technique triangulation, and time triangulation.

The results showed that the Mobile JKN Application was considered easy to use by most users, particularly those familiar with digital technology. The application interface was perceived as simple, clear, and helpful in assisting users to operate the system. The registration process through Mobile JKN was conducted systematically, starting from login to obtaining an electronic queue number, making it easier for patients to register without visiting the hospital directly. However, several obstacles were still encountered, including limited digital literacy among some users, internet network problems, forgotten passwords, and errors in selecting services or examination schedules. Overall, the used of the Mobile JKN Application facilitates the outpatient registration process and contributes to improving service efficiency, although further system improvements and development are still needed to optimize its utilization.

Keywords: *Evaluation, Mobile JKN, Online Registration, Outpatient, Hospital*

EVALUASI PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE (JKN) PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN DI RUNAH SAKIT BAPTIS KEDIRI

Gregorius U Djanga Sobang¹, Soraya²

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang
Program Diploma III Perkam Medis & Informasi Medis
(Gregorius U Djanga Sobang)
Email: gregoriusujs@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi digital di bidang kesehatan, salah satunya melalui penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai sarana pendaftaran online rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Baptis Kediri. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan instrumen penelitian. Informan penelitian terdiri dari Kepala Rekam Medis dan petugas yang terkait dengan pelaksanaan pendaftaran online. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Mobile JKN pada aspek kemudahan penggunaan dinilai cukup baik dan mudah digunakan oleh sebagian besar pengguna, terutama yang telah terbiasa menggunakan teknologi digital. Tampilan aplikasi dinilai sederhana, jelas, dan membantu pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Proses pendaftaran melalui Mobile JKN telah berjalan secara sistematis mulai dari login hingga memperoleh nomor antrean, sehingga memudahkan pasien melakukan pendaftaran tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, antara lain keterbatasan pemahaman pengguna terhadap teknologi, masalah jaringan internet, lupa kata sandi, serta kesalahan dalam memilih layanan atau jadwal pemeriksaan. Secara keseluruhan, penggunaan Aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran rawat jalan dan berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi pelayanan, meskipun masih diperlukan upaya perbaikan dan pengembangan sistem agar penggunaannya lebih optimal.

Kata Kunci: Evaluasi, Mobile JKN, Pendaftaran Online, Rawat Jalan, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital di sektor kesehatan sebagai upaya meningkatkan mutu, efisiensi, dan efektivitas pelayanan kesehatan. Salah satu bentuk penerapannya adalah penggunaan sistem pendaftaran pasien secara online pada layanan rawat jalan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2021; WHO, 2021). Pelaksanaan layanan tersebut didukung oleh Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020.

Salah satu inovasi digital yang dikembangkan BPJS Kesehatan adalah Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan administrasi kesehatan, termasuk pendaftaran rawat jalan secara online, sehingga peserta tidak perlu datang

langsung ke fasilitas kesehatan. Selain itu, Mobile JKN menyediakan fitur antrean online yang diharapkan mampu mengurangi waktu tunggu pasien serta meningkatkan efisiensi pelayanan di rumah sakit (BPJS Kesehatan, 2025).

Penerapan Aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui kemudahan akses, efisiensi waktu, dan pengurangan antrean pasien. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN memberikan manfaat dalam mempercepat proses pendaftaran dan mendukung pelayanan yang lebih efektif, meskipun pelaksanaannya masih memerlukan evaluasi untuk mengetahui kemudahan penggunaan, tampilan aplikasi, alur pendaftaran, serta kendala yang dihadapi pengguna (Siregar & Rossevelt, 2025).

Rumah Sakit Baptis Kediri adalah salah satu Rumah Sakit umum dengan pelayanan kesehatan mulai dari yang bersifat umum sampai dengan yang bersifat spesialis yang dilengkapi dengan penunjang medis 24 jam, serta mendukung penggunaan aplikasi mobile JKN. Berdasarkan

permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan aplikasi Mobile JKN pada layanan pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Baptis Kediri sehingga dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat secara menyeluruh bagi masyarakat (Rohman et al., 2022).

Rekam Medis

Rekam medis merupakan dokumen yang memuat informasi mengenai identitas pasien, hasil pemeriksaan, diagnosis, tindakan, pengobatan, serta pelayanan kesehatan yang diterima pasien selama proses pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Rekam Medis Elektronik

Rekam medis elektronik merupakan rekam medis yang dibuat dan dikelola menggunakan sistem elektronik untuk mendokumentasikan informasi

pelayanan kesehatan pasien (Dianti, 2022).

Evaluasi

Evaluasi merupakan proses yang dilakukan untuk menilai pelaksanaan dan hasil suatu kegiatan atau program guna mengetahui tingkat pencapaian tujuan serta sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan perbaikan di masa mendatang (Edi Suharto, 2010).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program jaminan kesehatan yang diselenggarakan secara nasional untuk memberikan perlindungan dan menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan prinsip asuransi sosial dan keadilan (Thabrany, 2014).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengevaluasi penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Baptis Kediri. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi,

kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu untuk memperoleh hasil penelitian yang dapat dipercaya.

HASIL PENELITIAN

Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile (JKN)

Kemudahan penggunaan Aplikasi Mobile JKN merupakan tingkat kemudahan pengguna dalam memahami, mempelajari, dan mengoperasikan aplikasi selama proses pendaftaran rawat jalan sehingga dapat mendukung pemanfaatan layanan secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Rekam Medis, diperoleh informasi bahwa:

“Kalau secara umum, aplikasi Mobile JKN ini sudah cukup mudah digunakan ya. Tampilannya juga sederhana, jadi pasien sebenarnya bisa mengikuti alurnya. Cuma memang untuk pasien yang sudah lanjut usia biasanya masih mengalami kesulitan,

terutama yang belum terbiasa pakai smartphone. Kadang mereka juga bingung waktu memilih poli atau jadwal dokter, jadi tetap perlu dibantu petugas.”

Selanjutnya, berdasarkan wawancara dengan petugas pendaftaran, diketahui bahwa:

“Menurut saya, aplikasi Mobile JKN ini sangat membantu, terutama untuk mengurangi antrean di loket. Untuk kemudahan penggunaan, pasien yang sudah terbiasa pakai HP biasanya tidak ada kendala. Tapi masih banyak juga pasien yang belum paham cara penggunaannya, misalnya saat login, pilih faskes, atau konfirmasi pendaftaran. Jadi kami di pendaftaran masih sering membantu dan memberikan penjelasan ke pasien.”

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan pasien, diperoleh pernyataan bahwa:

“Kalau menurut saya, aplikasi Mobile JKN ini cukup

mudah digunakan. Saya bisa daftar dari rumah jadi tidak perlu datang pagi-pagi. Pilih jadwal juga bisa langsung di aplikasi. Tapi kadang ada kendala juga, seperti jaringan internet yang kurang bagus atau lupa password. Kalau untuk orang tua mungkin agak sulit ya, tapi kalau yang sudah biasa pakai HP sih tidak terlalu susah.”

Tampilan Aplikasi Mobile (JKN)

Tampilan Aplikasi Mobile JKN merupakan aspek yang memengaruhi kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan. Desain antarmuka yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami dapat memudahkan pengguna menemukan informasi serta mengoperasikan fitur yang tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Rekam Medis, diperoleh informasibahwa:

“Kalau dari segi tampilan, aplikasi Mobile JKN ini sudah cukup baik dan sederhana. Menu-menunya juga sudah jelas, jadi pasien sebenarnya bisa mengikuti. Tapi memang ada beberapa pasien yang

masih merasa tampilannya agak membingungkan, terutama yang belum terbiasa menggunakan aplikasi di HP.”

Selanjutnya, berdasarkan wawancara dengan petugas pendaftaran, diketahui bahwa:

“Tampilan aplikasi ini menurut saya sudah cukup bagus dan tidak terlalu rumit. Menu yang ada juga sudah sesuai kebutuhan pasien. Tapi kadang pasien masih bingung mencari fitur tertentu, misalnya untuk lihat jadwal atau riwayat pendaftaran, jadi kami tetap membantu menjelaskan.”

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan pasien, diperoleh pernyataanbahwa:

“Menurut saya tampilannya sudah lumayan bagus dan mudah dilihat. Tulisannya juga cukup jelas. Tapi kadang saya masih bingung cari menu tertentu, apalagi kalau pertama kali pakai. Kalau sudah sering dipakai sih jadi lebih mudah dipahami.”

Cara Pendaftaran Aplikasi Mobile (JKN)

Cara pendaftaran melalui Aplikasi Mobile JKN merupakan tahapan yang harus dilakukan peserta untuk memperoleh layanan rawat jalan secara online. Proses pendaftaran yang sederhana, terstruktur, dan mudah dipahami dapat memudahkan pengguna dalam mengakses layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Rekam Medis, diperoleh informasi bahwa:

“Untuk alur pendaftaran di aplikasi Mobile JKN sebenarnya sudah cukup jelas. Pasien tinggal login, pilih fasilitas kesehatan, pilih poli dan jadwal, lalu konfirmasi. Secara sistem sudah terstruktur, hanya saja beberapa pasien masih belum memahami langkah-langkahnya, terutama yang baru pertama kali menggunakan aplikasi.”

Selanjutnya, berdasarkan wawancara dengan petugas pendaftaran, diketahui bahwa:

“Proses pendaftaran di aplikasi ini sebenarnya tidak rumit, sudah ada langkah-langkahnya. Tapi di lapangan masih banyak pasien yang belum paham, misalnya saat memilih poli atau jadwal dokter. Kadang juga ada yang salah memilih layanan, jadi kami tetap membantu dan mengarahkan pasien.”

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan pasien, diperoleh pernyataan bahwa:

“Menurut saya cara daftarnya cukup mudah, tinggal ikuti langkah di aplikasi. Saya bisa pilih jadwal dan poli tanpa harus antri di rumah sakit. Tapi kalau pertama kali memang agak bingung, jadi harus dibaca pelan-pelan atau tanya ke petugas.”

Kendala Yang Muncul Saat Proses Pendaftaran

Kendala penggunaan Aplikasi Mobile JKN merupakan hambatan yang dihadapi pengguna selama proses pendaftaran online sehingga dapat memengaruhi efektivitas dan kelancaran pelayanan. Identifikasi

kendala diperlukan untuk mengetahui aspek yang masih memerlukan perbaikan agar penggunaan aplikasi menjadi lebih optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Rekam Medis, diperoleh informasi bahwa:

“Kendala yang sering terjadi itu biasanya dari pasien sendiri, terutama yang kurang memahami penggunaan aplikasi. Selain itu, kadang ada juga kendala dari sistem seperti error atau gangguan jaringan, sehingga proses pendaftaran tidak bisa dilakukan dengan lancar.”

Selanjutnya, berdasarkan wawancara dengan petugas pendaftaran, diketahui bahwa:

“Kalau di lapangan, kendala yang paling sering itu pasien lupa password atau tidak bisa login. Selain itu, jaringan internet yang tidak stabil juga sering jadi masalah. Ada juga pasien yang salah memilih poli atau jadwal, jadi harus dibantu ulang oleh petugas.”

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan pasien, diperoleh pernyataan bahwa:

“Kendala yang saya alami biasanya di jaringan, kadang aplikasi jadi lambat atau tidak bisa dibuka. Pernah juga lupa password jadi tidak bisa login. Selain itu, kadang bingung waktu memilih menu di aplikasi.”

PEMBAHASAN

Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile (JKN)

Aplikasi Mobile JKN dinilai cukup mudah digunakan dengan tampilan yang sederhana dan alur pendaftaran yang jelas. Namun, sebagian pengguna, terutama lanjut usia dan yang belum terbiasa menggunakan smartphone, masih mengalami kesulitan sehingga memerlukan bantuan petugas.

Temuan ini sejalan dengan Yuneningsi & Hidayat (2025) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan pendaftaran online melalui aplikasi JKN memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap kepuasan pasien, dengan kontribusi sebesar

45,7%. Dalam hal ini, kemudahan penggunaan aplikasi merupakan bagian dari efektivitas pelayanan, karena aplikasi yang mudah dipahami dan dioperasikan akan mempercepat proses pendaftaran serta mengurangi hambatan yang dialami pengguna.

Jika dikaitkan dengan hasil wawancara, kemudahan penggunaan Aplikasi Mobile JKN sudah cukup baik dan mampu membantu pasien dalam melakukan pendaftaran tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan efisiensi layanan. Namun, masih adanya kendala seperti keterbatasan pemahaman pengguna dan faktor usia menunjukkan bahwa efektivitas tersebut belum merata dirasakan oleh seluruh kelompok pengguna.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan Aplikasi Mobile JKN berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien. Akan tetapi, diperlukan upaya lebih lanjut seperti edukasi kepada pengguna serta penyederhanaan fitur aplikasi agar

manfaatnya dapat dirasakan secara optimal oleh semua kalangan.

Tampilan Aplikasi Mobile JKN

Tampilan Aplikasi Mobile JKN dinilai sederhana dan mudah dipahami sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran. Namun, sebagian pengguna, terutama yang baru pertama kali menggunakan aplikasi atau kurang terbiasa dengan teknologi, masih mengalami kesulitan menemukan beberapa fitur.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Kusumawati et al. (2025) yang menyatakan bahwa dari sisi tampilan sistem pendaftaran online, aplikasi dinilai cukup sederhana dan mudah digunakan oleh pasien yang terbiasa dengan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan aplikasi memiliki peran penting dalam mendukung kemudahan penggunaan sistem, khususnya bagi pengguna yang sudah memiliki pengalaman dalam menggunakan perangkat digital.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Hayyana et al. (2025) yang menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam

pelayanan pendaftaran online memiliki hubungan dengan kemudahan proses pelayanan, dimana alur yang terstruktur dan sistematis dapat mendukung efektivitas penggunaan aplikasi oleh pasien. Prosedur pendaftaran yang jelas menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan pemanfaatan layanan digital kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara, cara pendaftaran melalui Aplikasi Mobile JKN dinilai cukup mudah dipahami, meskipun sebagian pengguna baru masih mengalami kesulitan dalam memilih poli, jadwal dokter, dan mengikuti tahapan pendaftaran. Oleh karena itu, diperlukan panduan penggunaan dan edukasi yang lebih jelas agar seluruh pengguna dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal.

Kendala yang Muncul Saat Proses Pendaftaran

Dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN masih terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pengguna. Kendala tersebut meliputi keterbatasan pemahaman pengguna terhadap aplikasi, masalah jaringan internet yang tidak stabil, serta

kendala teknis seperti lupa kata sandi dan kesalahan dalam memilih layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah dirancang untuk memudahkan proses pendaftaran, dalam praktiknya masih terdapat hambatan yang mempengaruhi kelancaran penggunaan.

Jika dikaitkan dengan hasil wawancara, kendala yang dialami pengguna menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan baik dari sisi pengguna maupun sistem. Dari sisi pengguna, kurangnya pemahaman terhadap penggunaan aplikasi menjadi faktor utama, sedangkan dari sisi sistem, gangguan jaringan dan error aplikasi menjadi hambatan dalam proses pendaftaran. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi tidak hanya ditentukan oleh desain sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kendala dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN masih menjadi faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan pendaftaran online. Oleh

karena itu, diperlukan upaya peningkatan edukasi kepada pengguna, perbaikan kualitas sistem aplikasi, serta penyediaan dukungan teknis yang memadai agar kendala yang terjadi dapat diminimalkan dan pelayanan dapat berjalan lebih efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam proses pendaftaran pelayanan rawat jalan, dapat disimpulkan bahwa: Aplikasi Mobile JKN telah memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran pelayanan rawat jalan, namun masih diperlukan perbaikan dan pengembangan agar dapat digunakan secara optimal oleh seluruh kalangan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Burhan, L., & Nadjib, M. (2023). *Implementasi Rekam Medis Elektronik: Tinjauan*. 4, 1532–1545.

Dianti, Y. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan No.24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Elektronik*. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

Edukasi, S., Manajemen, T. I., & Sakit, R. (2013). *Pedoman Pengelolaan Informasi Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Hukum, K. J., Publik, A., Komunikasi, I., & Sholkhan, M. (2024). *Implementasi Rekam Medis Elektronik Dan Kajian Hukumnya atau Electronic Medical Record (EMR)*. Berdasarkan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008, 3.

Humaira, N. M. N. (2022). *Efektivitas Sistem Penyimpanan (Filing) Dokumen Rekam Medis di RSUD dr. Soedono Madiun*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret.

Ii, B. A. B., & Pustaka, K. (2009). *Bab II Tinjauan Pustaka Konsep Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ii, B. A. B., & Pustaka, K. (2014). *Bab II Tinjauan Pustaka Manfaat Rekam Medis Elektronik (hlm. 6–14)*.

Kartika, P. A. (2009). *Faktor Mempengaruhi Kelengkapan Kode External Cause*. *Udinus Repository*, 2(1), 1–118.

Kesuma, S. I. (2023). *Rekam Medis Elektronik pada Pelayanan Rumah*

Sakit di Indonesia: Aspek Hukum dan Implementasi. Jurnal Informasi Kesehatan, 1(1).

Maulida, N., & Firdaus, F. (2023). *Analisis Struktur Kovariansi Indikator Terkait Kesehatan pada Lansia. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 2(4), 31–41.*

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2009). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UI Press.*

Nugraheni, K., Anjani, S., Faqih, H., & Wulan, W. R. (2025). *Tinjauan Pelaksanaan Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Semarang. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan.*

Nawara, H., Rahman, F., Laily, N., Putri, A. O., & Anhar, V. Y. (2025). *Analisis Penggunaan Mobile JKN dalam Pelayanan Pendaftaran Online di Instalasi Rawat Jalan RSUD Brigjen H. Hasan Basry Kandangan. Jurnal Teknologi Kesehatan.*

Rayati. (2025). *Strategi Penerapan Layanan Prima Untuk Pengalaman Pasien yang Unggul di Rumah Sakit. Jurnal Pelayanan Kesehatan.*

Rohman, F., dkk. (2022). *Manajemen Rumah Sakit: Prinsip dan Penerapan. Jurnal Administrasi Rumah Sakit, 8(2).*

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.*

Suharto, E. (2010). *Evaluasi Program Pembangunan: Konsep dan Praktik. Bandung: Refika Aditama.*

Thabrany, Hasbullah. 2014. *Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 6.*

Yuneningsih, Y., & Hidayat, F. G. E. (2025). *Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Aplikasi JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Karya Bakti Pratiwi Bogor. Jurnal Sistem Informasi Kesehatan.*