

Perkembangan SDGs 3 melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Capaian Indonesia menuju Kesehatan Universal

Vera Putri Naveza ^{1*}, Sita Kirana Azahra ², Indah Prabawati ³, Wilda Sumarsyah ⁴

^{1, 2, 3, 4} Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

* 25040674046@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya mengkaji kontribusi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mempercepat pencapaian SDGs 3 dan mewujudkan cakupan kesehatan universal (*Universal Health Coverage/UHC*) di Indonesia. JKN mendapat perhatian besar dalam Sustainable Development Goals, terutama melalui target menjamin kehidupan yang sehat dan mendorong kesejahteraan bagi seluruh masyarakat pada semua usia. UHC merupakan komitmen negara untuk memastikan seluruh penduduk memperoleh akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan berkualitas, meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, tanpa terkendala hambatan biaya. Di Indonesia, UHC diwujudkan melalui program JKN-KIS yang dikelola BPJS Kesehatan sebagai bentuk perlindungan finansial dan komitmen negara dalam membangun sistem perlindungan kesehatan yang inklusif dan berkeadilan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis relevansi JKN di Indonesia dari waktu ke waktu serta mengkaji perkembangan kebijakan, implementasi, dan transformasi pelayanan dalam mendukung pencapaian UHC. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berbasis data sekunder melalui analisis dokumen resmi, publikasi BPJS Kesehatan, artikel jurnal ilmiah, dan sumber informasi kredibel dengan teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahun 2024 kepesertaan JKN telah mencapai 278,1 juta jiwa atau 98,45% dari total penduduk Indonesia, menunjukkan kemajuan signifikan menuju UHC. Transformasi pelayanan melalui Mobile JKN turut meningkatkan kemudahan akses, efisiensi administrasi, dan transparansi informasi melalui fitur kartu digital, antrean daring, informasi iuran, pengaduan, dan pencarian fasilitas kesehatan. Pemanfaatan Mobile JKN masih menghadapi kendala berupa literasi digital, keterbatasan akses internet, pemahaman terhadap fitur, dan gangguan teknis. Temuan ini menunjukkan bahwa pencapaian UHC tidak hanya bergantung pada perluasan kepesertaan, tetapi juga pada peningkatan kualitas dan inklusivitas layanan digital melalui edukasi pengguna serta penguatan layanan non-digital sebagai pelengkap.

Kata Kunci: *UHC, JKN, Relevansi, SDGs 3*

Pendahuluan

Kesehatan merupakan hak dasar setiap warga negara dan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pembangunan suatu bangsa. Pemenuhan hak atas kesehatan tidak hanya diukur dari ketersediaan fasilitas kesehatan, tetapi juga dari kemampuan negara dalam menjamin akses layanan yang adil, merata, bermutu, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam konteks pembangunan global, konsep *Universal Health Coverage* (UHC) menjadi salah satu agenda penting yang menekankan bahwa setiap individu harus memperoleh layanan kesehatan yang dibutuhkan tanpa mengalami hambatan finansial maupun diskriminasi sosial. Keberhasilan pembangunan kesehatan dengan demikian tidak hanya ditentukan oleh

ketersediaan infrastruktur, tetapi juga oleh efektivitas sistem pelayanan yang mampu menjangkau seluruh kelompok masyarakat secara berkelanjutan (Pradana et al., 2022).

Upaya mewujudkan UHC di Indonesia dilaksanakan melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Juniasti et al., 2025). Program JKN menjadi bentuk konkret komitmen pemerintah dalam memperluas perlindungan sosial di bidang kesehatan, meningkatkan akses pelayanan, serta memberikan perlindungan finansial bagi masyarakat ketika membutuhkan layanan kesehatan (Bagaskara et al., 2024). Melalui mekanisme asuransi sosial, program ini dirancang untuk menjangkau seluruh penduduk Indonesia melalui sistem pelayanan kesehatan berjenjang yang dimulai dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) hingga Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) sesuai kebutuhan medis peserta (Alkayyis, 2024).

Peningkatan jumlah kepesertaan JKN menunjukkan bahwa Indonesia telah mengalami kemajuan dalam memperluas perlindungan kesehatan masyarakat. Namun, keberhasilan program JKN tidak hanya dapat dilihat dari jumlah peserta yang terdaftar, tetapi juga harus mempertimbangkan kualitas pelayanan, pemerataan akses fasilitas kesehatan, ketersediaan tenaga kesehatan, keberlanjutan pembiayaan, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Perluasan cakupan kepesertaan masih menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa seluruh peserta memperoleh manfaat pelayanan kesehatan yang berkualitas dan merata (Susilo et al., 2025; Furkan et al., 2026). Perkembangan teknologi informasi mendorong terjadinya transformasi digital dalam berbagai sektor pelayanan publik, termasuk bidang kesehatan. Digitalisasi pelayanan kesehatan menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan efektivitas layanan melalui percepatan proses administrasi, peningkatan akses informasi, pengurangan prosedur manual, serta peningkatan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat. Implementasi sistem berbasis teknologi dalam pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa digitalisasi mampu mendukung efisiensi pengelolaan layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui proses yang lebih cepat dan terintegrasi (Bagaskara et al., 2024).

Kualitas layanan digital juga menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan transformasi pelayanan publik. Layanan berbasis teknologi harus mampu memberikan kemudahan akses, keandalan sistem, keamanan informasi, serta respons pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kualitas pelayanan digital yang baik berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap layanan publik berbasis teknologi (Taufiqurokhman et al., 2024). Salah satu bentuk implementasi transformasi digital dalam pelayanan kesehatan adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur layanan, seperti informasi kepesertaan, kartu digital, perubahan data peserta, informasi iuran, pendaftaran pelayanan, antrean online, pengaduan, serta pencarian fasilitas kesehatan. Kehadiran Mobile JKN menunjukkan adanya perubahan paradigma pelayanan kesehatan dari sistem konvensional menuju sistem berbasis digital yang bertujuan memberikan kemudahan akses bagi peserta JKN (Sudrajat et al., 2024).

Pemanfaatan Mobile JKN diharapkan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap layanan administratif secara langsung dan meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan (Suhadi et al., 2022). Digitalisasi layanan publik melalui aplikasi dapat menyederhanakan prosedur pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan pengalaman pengguna dalam memperoleh layanan kesehatan. Oleh karena itu, penerapan Mobile JKN menjadi salah satu inovasi penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi (Hakim et al., 2024). Meskipun memiliki berbagai manfaat,

pemanfaatan Mobile JKN masih menghadapi sejumlah kendala dalam implementasinya. Beberapa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi, terutama kelompok pengguna dengan tingkat literasi digital yang terbatas (Fattahq et al., 2023; Rachmani et al., 2022). Selain itu, keterbatasan jaringan internet pada beberapa wilayah juga menjadi hambatan dalam pemanfaatan layanan digital kesehatan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan pengguna dan dukungan sistem pelayanan yang memadai (Sudrajat et al., 2024). Aspek keamanan informasi juga menjadi perhatian penting dalam pengembangan layanan digital kesehatan karena aplikasi pelayanan publik berkaitan dengan pengelolaan data pribadi pengguna. Perlindungan data pribadi dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem elektronik menjadi faktor yang dapat memengaruhi keberlanjutan penggunaan layanan digital dalam berbagai sektor publik (Alfitri et al., 2024).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap Mobile JKN dipengaruhi oleh berbagai faktor. Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat memiliki pengaruh terhadap sikap serta niat pengguna dalam memanfaatkan Mobile JKN secara berkelanjutan. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan dan semakin besar manfaat yang dirasakan, maka semakin tinggi kemungkinan masyarakat menerima teknologi tersebut (Meisari et al., 2024). Selain faktor penerimaan teknologi, kualitas layanan elektronik juga menjadi aspek penting dalam menentukan kepuasan pengguna Mobile JKN. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan elektronik, seperti keandalan sistem, daya tanggap, dan kualitas informasi, memiliki pengaruh terhadap pengalaman serta kepuasan pengguna layanan kesehatan digital (Siboro et al., 2024). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan digital dipengaruhi oleh kombinasi antara faktor teknologi, kualitas layanan, dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi secara optimal (Sihombing & Wahidin, 2025).

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa kajian mengenai Mobile JKN masih banyak berfokus pada aspek tertentu, seperti penerimaan teknologi, kualitas layanan elektronik, atau hambatan penggunaan aplikasi secara parsial. Penelitian mengenai digitalisasi layanan publik juga cenderung menekankan aspek efektivitas sistem dan kepuasan pengguna secara umum, sementara kajian yang mengintegrasikan aspek kemudahan penggunaan, manfaat aplikasi, kualitas layanan digital, aksesibilitas, dan kontribusi Mobile JKN terhadap peningkatan pelayanan kesehatan masih relatif terbatas (Bagaskara et al., 2024). Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) melalui pendekatan evaluasi efektivitas pemanfaatan Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan kesehatan digital dengan mengintegrasikan perspektif penerimaan teknologi dan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini tidak hanya menganalisis faktor penggunaan aplikasi, tetapi juga mengevaluasi kontribusi Mobile JKN dalam meningkatkan kemudahan akses, efisiensi administrasi, dan kualitas pelayanan bagi peserta JKN. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran teknologi digital dalam mendukung pencapaian UHC di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pemanfaatan aplikasi Mobile JKN sebagai layanan kesehatan berbasis digital dalam mendukung akses pelayanan, kemudahan administrasi, dan kualitas pelayanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik dan transformasi digital pelayanan kesehatan serta memberikan rekomendasi praktis bagi BPJS Kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan dalam mengembangkan layanan digital yang lebih inklusif, mudah digunakan, aman, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (*library research*). Pendekatan ini digunakan karena penelitian berfokus pada pengkajian, analisis, dan interpretasi terhadap berbagai sumber sekunder yang relevan dengan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), *Universal Health Coverage* (UHC), transformasi digital pelayanan kesehatan, serta pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Melalui metode ini, penelitian bertujuan memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai perkembangan program JKN, implementasi layanan digital, efektivitas Mobile JKN, serta faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatannya.

Data penelitian diperoleh dari sumber sekunder yang terdiri atas artikel jurnal ilmiah, dokumen resmi pemerintah, laporan kelembagaan, publikasi BPJS Kesehatan, serta sumber informasi kredibel yang berkaitan dengan fokus penelitian. Literatur yang digunakan mencakup publikasi pada rentang tahun 2024–2025, dengan beberapa dokumen resmi tahun 2024 yang digunakan sebagai sumber data capaian program JKN dan perkembangan layanan BPJS Kesehatan. Rentang waktu tersebut dipilih karena sesuai dengan perkembangan terbaru implementasi JKN dan transformasi digital layanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN. Proses pengumpulan literatur dilakukan melalui teknik dokumentasi dengan menelusuri sumber publikasi yang relevan menggunakan kata kunci, seperti “Jaminan Kesehatan Nasional”, “BPJS Kesehatan”, “*Universal Health Coverage*”, “Mobile JKN”, “*digital health service*”, dan “kualitas layanan digital kesehatan”. Literatur yang diperoleh kemudian melalui proses seleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) literatur yang membahas Program JKN, BPJS Kesehatan, *Universal Health Coverage*, transformasi digital pelayanan kesehatan, atau aplikasi Mobile JKN; (2) artikel jurnal, dokumen resmi, atau publikasi institusi yang memiliki sumber penerbit yang jelas; (3) literatur yang tersedia dalam bentuk teks lengkap; dan (4) publikasi yang memiliki keterkaitan langsung dengan aspek cakupan kepesertaan, kualitas layanan, penerimaan pengguna, efektivitas aplikasi, atau kepuasan peserta. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi: (1) artikel yang tidak memiliki hubungan langsung dengan topik penelitian; (2) sumber yang tidak memiliki kredibilitas akademik atau kelembagaan; (3) dokumen dengan informasi yang tidak lengkap; serta (4) publikasi yang hanya membahas aspek teknis kesehatan tanpa keterkaitan dengan layanan JKN atau Mobile JKN.

Berdasarkan proses identifikasi dan seleksi literatur, diperoleh 10 sumber utama yang terdiri atas enam artikel jurnal ilmiah, tiga dokumen atau publikasi resmi kelembagaan, dan satu sumber berita atau publikasi kredibel. Literatur dianalisis untuk mengidentifikasi perkembangan JKN, transformasi digital melalui Mobile JKN, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, serta tantangan implementasi layanan kesehatan digital. Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Informasi dari berbagai sumber dipilih, dikategorikan, dan disajikan dalam bentuk uraian naratif serta tabel sintesis sesuai fokus penelitian. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari artikel jurnal, dokumen resmi DJSN, publikasi BPJS Kesehatan, dan sumber institusional kredibel lainnya. Triangulasi dilakukan untuk memeriksa konsistensi informasi, mengidentifikasi perbedaan data, mengurangi bias sumber tunggal, serta meningkatkan kredibilitas dan keandalan hasil penelitian.

Hasil

Sumber Data dan Triangulasi Literatur

Hasil penelitian ini diperoleh melalui kajian terhadap berbagai sumber sekunder yang berkaitan dengan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), *Universal Health Coverage* (UHC), transformasi digital pelayanan kesehatan, serta pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Sumber data yang digunakan terdiri atas dokumen resmi pemerintah, publikasi kelembagaan BPJS Kesehatan, artikel jurnal ilmiah, serta sumber informasi kredibel yang membahas perkembangan kepesertaan JKN, kualitas pelayanan, implementasi layanan digital, dan kepuasan pengguna. Proses pengumpulan dan seleksi literatur dilakukan dengan mempertimbangkan relevansi sumber terhadap fokus penelitian, kredibilitas penerbit, ketersediaan informasi, serta keterbaruan data. Berdasarkan hasil identifikasi dan seleksi literatur, diperoleh 10 sumber utama yang digunakan sebagai dasar analisis, yang terdiri atas dokumen resmi, publikasi kelembagaan, artikel jurnal nasional, dan artikel jurnal internasional.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai jenis sumber. Triangulasi dilakukan agar temuan penelitian tidak hanya bergantung pada satu sumber, tetapi dikonfirmasi melalui berbagai perspektif yang memiliki keterkaitan dengan implementasi JKN dan Mobile JKN. Selain itu, sumber yang digunakan saling melengkapi dalam menjelaskan perkembangan JKN, kualitas layanan, penerimaan teknologi, serta tantangan pemanfaatan Mobile JKN. Dokumen resmi memberikan data capaian program, sedangkan artikel ilmiah memperkuat analisis terkait efektivitas layanan digital kesehatan.

Tabel 1. *Triangulasi Sumber Data Penelitian*

Sumber Data	Jenis Sumber	Data/Informasi yang Digunakan	Fungsi dalam Analisis
Laporan Kinerja Program JKN Kuartal IV Tahun 2024 oleh Dewan Jaminan Sosial Nasional	Dokumen resmi	Data cakupan kepesertaan JKN per 31 Desember 2024 sebesar 278,1 juta jiwa atau 98,45% dari total penduduk, serta data peserta aktif sebesar 222,67 juta jiwa atau 78,83% dari jumlah penduduk	Menjelaskan perkembangan cakupan kepesertaan JKN dan posisi Indonesia dalam pencapaian Universal Health Coverage
Public Expose Pengelolaan Program dan Keuangan BPJS Kesehatan Tahun 2024 yang diberitakan oleh media kredibel	Berita/publikasi kelembagaan	Data 35 provinsi dan 473 kabupaten/kota mencapai UHC, layanan BPJS Keliling di 37.858 titik dengan 940.158 transaksi, serta Mal Pelayanan Publik di 227 titik dengan 379.921 transaksi	Mendukung pembahasan mengenai pemerataan akses dan perluasan kanal layanan JKN
Artikel Alkayyis (2024) tentang implementasi JKN dalam pencapaian UHC	Artikel jurnal	Analisis peran JKN sebagai instrumen pencapaian Universal Health Coverage di Indonesia	Memperkuat pembahasan JKN sebagai kebijakan perlindungan sosial kesehatan
Artikel Susilo et al. (2025) tentang tantangan organisasi dan pembiayaan JKN	Artikel jurnal internasional	Temuan mengenai tantangan implementasi JKN, seperti pembiayaan, keaktifan peserta, dan kesenjangan akses layanan	Menjadi dasar pembahasan kritis bahwa capaian kepesertaan belum otomatis menunjukkan keberhasilan layanan secara menyeluruh
Artikel Sudrajat et al. (2024) tentang keterbatasan Mobile JKN dalam era digitalisasi	Artikel jurnal	Informasi mengenai hambatan penggunaan Mobile JKN, seperti literasi digital, akses internet, dan keterbatasan pemahaman pengguna	Mendukung analisis mengenai tantangan transformasi digital layanan JKN

Sumber Data	Jenis Sumber	Data/Informasi yang Digunakan	Fungsi dalam Analisis
Artikel Meisari et al. (2024) tentang penerimaan pengguna Mobile JKN dengan pendekatan Technology Acceptance Model	Artikel jurnal	Informasi mengenai pengaruh persepsi kemudahan dan manfaat terhadap penerimaan aplikasi Mobile JKN	Mendukung analisis efektivitas Mobile JKN dari sisi penerimaan pengguna
Artikel Rohmah et al. (2024) tentang kualitas layanan Mobile JKN dan kepuasan pengguna	Artikel jurnal	Hubungan antara kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dan kepuasan pengguna, termasuk dimensi efisiensi, pemenuhan layanan, ketersediaan sistem, privasi, responsivitas, dan kompensasi	Memperkuat pembahasan mengenai kualitas layanan digital dan kepuasan peserta
Artikel Siboro et al. (2024) tentang pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN	Artikel jurnal	Temuan mengenai pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pasien BPJS pengguna Mobile JKN	Memperkuat pembahasan tentang hubungan antara kualitas aplikasi dan kepuasan peserta
Publikasi BPJS Kesehatan tentang aplikasi Mobile JKN	Publikasi resmi/aplikasi	Informasi fitur Mobile JKN, seperti kartu digital, informasi kepesertaan, antrian online, informasi iuran, pengaduan, dan akses layanan JKN	Menjelaskan fitur dan fungsi Mobile JKN sebagai bentuk transformasi digital pelayanan kesehatan

Berdasarkan Tabel 1, sumber data penelitian menunjukkan bahwa kajian mengenai JKN dan Mobile JKN didukung oleh berbagai jenis literatur yang saling melengkapi. Dokumen resmi digunakan untuk memperoleh data capaian program, sedangkan artikel ilmiah digunakan untuk memperkuat analisis mengenai implementasi kebijakan, penerimaan teknologi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Penggunaan berbagai sumber tersebut memperkuat validitas hasil penelitian melalui proses triangulasi sumber.

Perkembangan Program JKN sebagai Instrumen Perlindungan Sosial Kesehatan

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa Program JKN telah berkembang menjadi salah satu instrumen utama dalam memperluas perlindungan sosial di bidang kesehatan di Indonesia. Perkembangan tersebut terlihat dari peningkatan cakupan kepesertaan, perluasan akses pelayanan, serta penguatan mekanisme pelayanan yang semakin beragam. Berdasarkan data DJSN tahun 2024, jumlah peserta JKN mencapai 278,1 juta jiwa atau 98,45% dari total penduduk Indonesia. Capaian tersebut menunjukkan bahwa implementasi JKN telah mendekati cakupan universal dari aspek kepesertaan, meskipun cakupan peserta secara administratif belum secara langsung menggambarkan keterjangkauan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh seluruh penduduk. Perkembangan JKN juga ditunjukkan melalui penguatan berbagai kanal pelayanan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Pelayanan tidak hanya dilakukan melalui kantor cabang, tetapi juga diperluas melalui BPJS Keliling, Mal Pelayanan Publik, layanan digital, serta kerja sama dengan berbagai fasilitas kesehatan. Keberadaan beragam kanal tersebut memberikan alternatif bagi peserta untuk memperoleh informasi, mengakses administrasi kepesertaan, menyampaikan pengaduan, dan memperoleh layanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Strategi perluasan kanal pelayanan menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan keterjangkauan layanan bagi masyarakat dengan karakteristik geografis, kondisi sosial, dan kebutuhan pelayanan yang berbeda. Perkembangan tersebut memperlihatkan bahwa penguatan JKN tidak hanya berorientasi pada peningkatan jumlah peserta, tetapi juga mencakup perluasan

akses dan diversifikasi mekanisme pelayanan guna mendukung penyelenggaraan perlindungan kesehatan yang lebih luas.

Tabel 2. Sintesis Temuan Utama Program JKN dan Mobile JKN

Aspek yang Dianalisis	Temuan Utama	Makna dalam Konteks Penelitian
Cakupan kepesertaan JKN	Kepesertaan JKN mencapai 278,1 juta jiwa atau 98,45% dari total penduduk Indonesia pada akhir tahun 2024	Menunjukkan bahwa JKN telah mendekati pencapaian Universal Health Coverage dari aspek cakupan populasi
Pemerataan akses layanan	BPJS Kesehatan memperluas kanal layanan melalui kantor cabang, BPJS Keliling, Mal Pelayanan Publik, petugas BPJS SATU, dan layanan digital	Menunjukkan adanya upaya mendekatkan layanan kepada masyarakat, termasuk masyarakat di wilayah terpencil
Tata kelola kelembagaan	Laporan keuangan memperoleh opini Wajar Tanpa Modifikasian dan kinerja organisasi mengalami peningkatan	Menunjukkan adanya penguatan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik terhadap pengelolaan JKN
Mobile JKN	Aplikasi Mobile JKN menyediakan layanan administrasi, kartu digital, antrean online, informasi iuran, pengaduan, dan pencarian fasilitas kesehatan	Menunjukkan adanya transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional menuju layanan berbasis digital
Kepuasan peserta	Tingkat kepuasan dan loyalitas peserta mengalami peningkatan berdasarkan indikator Net Promoter Score	Menunjukkan adanya perbaikan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan JKN
Kendala pemanfaatan digital	Masih terdapat kendala literasi digital, akses internet, pemahaman fitur, dan gangguan teknis aplikasi	Menunjukkan bahwa digitalisasi layanan belum sepenuhnya inklusif dan masih membutuhkan edukasi pengguna

Berdasarkan Tabel 2, hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan Program JKN tidak hanya ditandai oleh peningkatan cakupan kepesertaan, tetapi juga oleh penguatan akses, kualitas pelayanan, tata kelola program, serta inovasi digital melalui Mobile JKN. Perluasan kanal pelayanan melalui kantor cabang, BPJS Keliling, Mal Pelayanan Publik, dan layanan digital menunjukkan adanya diversifikasi mekanisme pelayanan untuk memudahkan peserta memperoleh layanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Pemanfaatan Mobile JKN juga memperluas akses terhadap berbagai layanan administratif, seperti kartu peserta digital, informasi kepesertaan dan iuran, antrean daring, pengaduan, serta pencarian fasilitas kesehatan.

Hasil kajian menunjukkan bahwa perkembangan tersebut masih diikuti oleh sejumlah tantangan dalam implementasinya. Pemerataan akses pelayanan tetap menjadi aspek penting karena tidak seluruh masyarakat memiliki kondisi geografis, infrastruktur, dan kemampuan digital yang sama. Pemanfaatan layanan digital juga dipengaruhi oleh tingkat literasi digital, pemahaman pengguna terhadap fitur aplikasi, ketersediaan jaringan internet, serta kemungkinan terjadinya kendala teknis. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan JKN perlu memperhatikan keterkaitan antara perluasan cakupan kepesertaan, kualitas pelayanan, pemerataan akses, dan kesiapan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital. Layanan digital dan layanan tatap muka perlu tersedia secara beriringan agar transformasi pelayanan tidak menciptakan kesenjangan baru dalam akses terhadap layanan JKN.

Efektivitas Pemanfaatan Mobile JKN dalam Pelayanan Kesehatan Digital

Hasil kajian menunjukkan bahwa Mobile JKN menjadi salah satu bentuk transformasi digital pelayanan kesehatan yang memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan administratif. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, seperti informasi kepesertaan, kartu digital, informasi iuran, antrean online, pengaduan, serta pencarian fasilitas kesehatan. Meskipun

memberikan berbagai kemudahan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN belum sepenuhnya optimal. Beberapa hambatan yang ditemukan meliputi keterbatasan literasi digital, kesulitan memahami fitur aplikasi, keterbatasan jaringan internet, serta kendala teknis sistem.

Tabel 3. Analisis Efektivitas Mobile JKN dalam Pelayanan Publik Kesehatan

Dimensi Efektivitas	Indikator yang Diamati	Temuan dalam Pemanfaatan Mobile JKN	Implikasi
Kemudahan akses	Peserta dapat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan	Mobile JKN mempermudah akses informasi kepesertaan, iuran, kartu digital, dan antrian online	Meningkatkan efisiensi pelayanan publik
Efisiensi waktu dan biaya	Pengurangan kebutuhan layanan tatap muka	Peserta dapat melakukan beberapa layanan administrasi secara mandiri melalui aplikasi	Mengurangi antrian dan biaya transportasi peserta
Transparansi informasi	Ketersediaan informasi kepesertaan, iuran, dan fasilitas kesehatan	Peserta dapat memantau status kepesertaan dan informasi layanan secara langsung	Meningkatkan keterbukaan layanan publik
Kepuasan pengguna	Persepsi peserta terhadap manfaat dan kualitas aplikasi	Kualitas layanan digital berhubungan dengan kepuasan peserta pengguna Mobile JKN	Memperkuat kepercayaan peserta terhadap layanan digital
Literasi digital	Kemampuan peserta memahami dan menggunakan aplikasi	Sebagian peserta masih mengalami kesulitan menggunakan fitur aplikasi	Diperlukan edukasi dan pendampingan pengguna
Inklusivitas layanan	Kemampuan layanan menjangkau berbagai kelompok masyarakat	Peserta di wilayah dengan keterbatasan internet atau kelompok lanjut usia masih membutuhkan layanan non-digital	Layanan digital perlu dilengkapi dengan layanan tatap muka

Berdasarkan Tabel 3, Mobile JKN memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan melalui kemudahan akses, efisiensi administrasi, dan peningkatan transparansi informasi. Namun, efektivitas tersebut masih dipengaruhi oleh faktor kemampuan pengguna dan kesiapan infrastruktur digital sehingga penguatan layanan perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Pembahasan

JKN sebagai Instrumen Perlindungan Sosial dan Pencapaian UHC

Program JKN merupakan salah satu bentuk kebijakan publik yang memiliki peran strategis dalam memperluas perlindungan sosial bidang kesehatan di Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan jumlah kepesertaan JKN hingga mencapai 98,45% dari total penduduk menunjukkan adanya keberhasilan pemerintah dalam memperluas akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Namun, capaian tersebut belum sepenuhnya menggambarkan keberhasilan UHC, karena konsep UHC tidak hanya berorientasi pada cakupan kepesertaan, tetapi juga mencakup kemampuan sistem kesehatan dalam menyediakan layanan yang berkualitas, mudah diakses, merata, dan berkelanjutan. (Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN, 2024).

Keberhasilan implementasi JKN menunjukkan bahwa pemerintah memiliki komitmen dalam memenuhi hak dasar masyarakat terhadap kesehatan melalui mekanisme perlindungan sosial. Dalam perspektif administrasi publik, keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan, efektivitas implementasi, kualitas pelayanan, serta kemampuan organisasi publik dalam merespons kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, keberlanjutan program JKN membutuhkan tata kelola

yang mampu mengintegrasikan aspek kebijakan, pelayanan, dan inovasi agar manfaat program dapat dirasakan oleh seluruh kelompok masyarakat (Alkayyis, 2024).

Meskipun cakupan kepesertaan JKN telah menunjukkan perkembangan yang signifikan, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai tantangan dalam pelaksanaannya. Permasalahan seperti ketimpangan akses fasilitas kesehatan, keberlanjutan pembiayaan, tingkat keaktifan peserta, serta variasi kualitas pelayanan masih menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas program. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah peserta harus diikuti dengan peningkatan kualitas sistem pelayanan agar pencapaian UHC tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. (Susilo et al., 2025).

Dalam konteks pelayanan publik, peningkatan kualitas layanan kesehatan juga membutuhkan penguatan tata kelola organisasi dan inovasi pelayanan. Organisasi publik dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang transparan, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu strategi yang dapat mendukung peningkatan efektivitas pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan akses informasi, dan penguatan hubungan antara penyedia layanan dengan pengguna. (Maulana et al., 2026).

Mobile JKN sebagai Bentuk Transformasi Digital Pelayanan Publik

Transformasi digital dalam sektor kesehatan menunjukkan perubahan paradigma pelayanan dari sistem konvensional menuju sistem berbasis teknologi informasi. Kehadiran aplikasi Mobile JKN menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan memberikan kemudahan bagi peserta dalam memperoleh layanan administratif tanpa harus selalu datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan atau fasilitas pelayanan kesehatan. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga bagaimana teknologi tersebut mampu meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan kualitas pengalaman pengguna. (Bagaskara et al., 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mobile JKN memberikan berbagai kemudahan melalui fitur informasi kepesertaan, kartu digital, informasi iuran, antrean online, layanan pengaduan, serta pencarian fasilitas kesehatan. Kehadiran fitur tersebut menunjukkan bahwa teknologi digital dapat mengurangi hambatan administratif dan meningkatkan efektivitas proses pelayanan kesehatan. Namun, keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga oleh tingkat penerimaan dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi tersebut.

Berdasarkan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi mengenai kemudahan penggunaan dan manfaat yang diperoleh. Apabila masyarakat merasa bahwa suatu aplikasi mudah digunakan dan memberikan manfaat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan, maka tingkat penerimaan terhadap teknologi tersebut akan semakin tinggi. Faktor kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi terbukti memiliki pengaruh terhadap penerimaan pengguna Mobile JKN (Meisari et al., 2024).

Selain faktor penerimaan teknologi, keberhasilan transformasi digital juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menyediakan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Layanan digital harus memiliki tampilan yang mudah dipahami, informasi yang jelas, sistem yang stabil, serta mekanisme keamanan data yang mampu memberikan rasa percaya kepada masyarakat. Oleh karena itu, inovasi digital dalam pelayanan publik tidak cukup hanya dengan

menyediakan aplikasi, tetapi harus disertai dengan pengelolaan sistem yang berorientasi pada kebutuhan pengguna (Charmilasari & Juni, 2024).

Kualitas Layanan Digital dan Kepuasan Pengguna Mobile JKN

Kualitas layanan digital merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi Mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan fitur layanan, tetapi juga oleh kualitas pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan sistem. Aspek seperti keandalan aplikasi, kecepatan layanan, kualitas informasi, keamanan data, dan kemudahan akses menjadi faktor yang menentukan tingkat kepuasan peserta.

Kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) menjadi aspek penting karena pengguna tidak hanya menilai manfaat aplikasi, tetapi juga menilai bagaimana sistem tersebut memberikan pengalaman pelayanan. Aplikasi yang mampu menyediakan layanan secara cepat, akurat, dan responsif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik. Sebaliknya, gangguan sistem, informasi yang tidak lengkap, atau kesulitan penggunaan dapat menurunkan persepsi positif pengguna terhadap layanan digital.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan Mobile JKN memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna. Dimensi seperti efisiensi, pemenuhan layanan, ketersediaan sistem, privasi, dan responsivitas menjadi faktor yang berkontribusi terhadap pengalaman pengguna dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, kualitas layanan elektronik juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan Mobile JKN (Rohmah et al., 2024; Siboro et al., 2024).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengembangan Mobile JKN perlu diarahkan tidak hanya pada peningkatan jumlah fitur, tetapi juga pada peningkatan kualitas sistem secara berkelanjutan. Evaluasi terhadap pengalaman pengguna, peningkatan stabilitas aplikasi, perlindungan data pribadi, dan penyederhanaan proses layanan menjadi aspek penting agar Mobile JKN mampu memberikan manfaat optimal bagi peserta JKN. Peningkatan kualitas layanan digital juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik berbasis teknologi (Fahmi, 2025).

Tantangan dan Strategi Penguatan Mobile JKN

Meskipun Mobile JKN memberikan berbagai manfaat dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan digital masih menghadapi beberapa tantangan. Hambatan utama berkaitan dengan keterbatasan literasi digital, kesenjangan akses internet, pemahaman pengguna terhadap fitur aplikasi, serta kendala teknis dalam penggunaan sistem. Hal tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya membutuhkan kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Keterbatasan kemampuan pengguna dalam memahami teknologi digital dapat menyebabkan sebagian masyarakat belum memperoleh manfaat maksimal dari layanan yang tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan harus dilakukan secara inklusif agar tidak menciptakan kesenjangan baru antara masyarakat yang mampu menggunakan teknologi dengan masyarakat yang memiliki keterbatasan akses digital. Hambatan literasi digital dan infrastruktur menjadi salah satu faktor yang memengaruhi optimalisasi pemanfaatan Mobile JKN (Sudrajat et al., 2024).

Oleh karena itu, strategi penguatan Mobile JKN perlu dilakukan melalui beberapa pendekatan, seperti peningkatan edukasi dan pendampingan pengguna, penyederhanaan desain

aplikasi, peningkatan keamanan informasi, serta penguatan infrastruktur jaringan. Selain itu, integrasi antara layanan digital dan layanan konvensional tetap diperlukan agar masyarakat yang belum siap menggunakan teknologi tetap memperoleh akses pelayanan kesehatan. Pengembangan Mobile JKN pada akhirnya tidak hanya berkaitan dengan inovasi teknologi, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan organisasi publik dalam menciptakan pelayanan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan penguatan tata kelola, peningkatan kualitas sistem, serta peningkatan literasi digital masyarakat, Mobile JKN dapat berkembang menjadi instrumen strategis dalam mendukung transformasi pelayanan kesehatan dan pencapaian UHC di Indonesia.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Program JKN menunjukkan kontribusi yang signifikan dalam mendukung pencapaian SDGs 3 melalui perluasan akses pelayanan kesehatan dan peningkatan cakupan perlindungan kesehatan masyarakat. Capaian kepesertaan JKN sebesar 98,45% pada tahun 2024 menunjukkan keberhasilan pemerintah dalam memperluas akses jaminan kesehatan menuju UHC. Selain itu, pengembangan berbagai inovasi layanan seperti BPJS Keliling, Mal Pelayanan Publik, dan aplikasi Mobile JKN menunjukkan adanya transformasi pelayanan kesehatan menuju sistem yang lebih efektif, mudah diakses, dan berbasis digital.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan JKN tidak hanya ditentukan oleh peningkatan jumlah peserta, tetapi juga oleh kualitas layanan, pemerataan fasilitas kesehatan, tata kelola yang baik, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan pendekatan studi literatur sehingga belum menggambarkan pengalaman pengguna secara langsung melalui data empiris. Keterbatasan tersebut menjadi peluang bagi penelitian selanjutnya untuk mengkaji efektivitas Mobile JKN melalui pendekatan kuantitatif maupun metode campuran dengan melibatkan responden dari berbagai kelompok masyarakat, terutama wilayah dengan keterbatasan akses digital. Berdasarkan temuan tersebut, diperlukan penguatan sosialisasi dan edukasi penggunaan Mobile JKN, peningkatan literasi digital masyarakat, pemerataan fasilitas dan tenaga kesehatan, serta penguatan integrasi data kesehatan nasional. Upaya tersebut penting agar transformasi digital pelayanan kesehatan dapat berjalan secara inklusif, berkelanjutan, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan JKN bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Acknowledgment

-

References

- Alfitri, N. A., Rahmawati, R., & Firmansyah, F. (2024). Perlindungan terhadap data pribadi di era digital berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022. *Journal Social Society*, 4(2), 92–111. <https://doi.org/10.54065/jss.4.2.2024.511>
- Alkayyis, M. Y. (2024). Implementation of the national health insurance programme in achieving universal health coverage in Indonesia. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(2), 85–95. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i2.197>

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2025). *Panduan penggunaan Mobile JKN: Pelayanan Program JKN*. <https://bpjs-kesehatan.go.id/user-manual-mobile-jkn/pelayanan%20jkn.html>
- Bagaskara, J. P., Putri, D. A., & Krishanto, J. A. (2024). Sistem Perencanaan Sumber Daya Perusahaan melalui Digitalisasi Kualitas Layanan Kesehatan. *Journal Social Society*, 4(1), 43–52. <https://doi.org/10.54065/jss.4.1.2024.388>
- Charmilasari, C., & Juni, T. W. (2024). Kerangka perpustakaan digital: Digitalisasi layanan perpustakaan akademik. *Journal Social Society*, 4(1), 32–42. <https://doi.org/10.54065/jss.4.1.2024.432>
- Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2024). *Laporan kinerja Program JKN kuartal IV tahun 2024*. https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/doc/laporan-triwulan/lap_Q4-2024.pdf
- Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2024). *Monthly report monitoring JKN: 31 Desember 2024*. https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/doc/laporan-bulanan/Monthly_Report_JKN_12_2024.pdf
- Fahmi, A. R. (2025). Digital public services and citizen trust in government. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 17(2), 49–60. <https://doi.org/10.54783/jv.v17i2.1419>
- Fattahq, R. Z., Khairani, D., Mintarsih, F., & others. (2023). Evaluating usability: Heuristic analysis of JKN (Indonesia National Health Insurance) Mobile app user interface. *2023 11th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/CITSM60085.2023.10455249>
- Furkan, S., Rachmawati, I., & Jumadi, J. (2026). Implementasi Kebijakan Percepatan Penurunan Stunting di Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Sintang. *Journal Social Society*, 6(1), 492–505. <https://doi.org/10.54065/jss.6.1.2026.1010>
- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Sutawijaya, A. H. (2024). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sebagai bagian pelayanan publik pada BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2), 1087–1095. <https://doi.org/10.36312/jcm.v5i2.2744>
- Juniasti, H. T., Batmanlusi, K., & Zamuli, H. (2025). Optimalisasi cakupan UHC (*Universal Health Coverage*) melalui edukasi JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) dan penggunaan aplikasi Mobile JKN. *Journal of Human and Education*, 5(1), 887–893. <https://doi.org/10.31004/jh.v5i1.2290>
- Maulana, J., Hidayat, T., & Nielwaty, E. (2026). E-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Desa Suak Lanjut Kecamatan Siak. *Jurnal Nasional Evaluasi Kebijakan dan Administrasi Publik*, 1(2), 182–190. <https://doi.org/10.65244/jned.v1i2.953>
- Meisari, W. A., Widyaningrum, N., & Prameswari, A. (2024). Atensi pengguna Mobile JKN dengan pendekatan model TAM (Technology Acceptance Model). *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 7(2), 121–133. <https://doi.org/10.32585/jmiak.v7i2.5695>
- Pradana, A. A., Casman, C., Rohayati, R., Kamal, M., Sudrajat, A., & Hidayat, A. T. (2022). Program Universal Health Coverage (UHC) di Indonesia. *Jurnal Endurance*, 7(2), 462–473. <https://doi.org/10.22216/jen.v7i2.1363>

- Rachmani, E., Haikal, & Rimawati, E. (2022). Development and validation of digital health literacy competencies for citizens (DHLC), an instrument for measuring digital health literacy in the community. *Computer Methods and Programs in Biomedicine Update*, 2, 100082. <https://doi.org/10.1016/j.cmpbup.2022.100082>
- Rohmah, S., Desty, R. T., & Arumsari, W. (2024). Analisis kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), 25–34. <https://doi.org/10.31331/ijheco.v5i1.3161>
- Siboro, K., Hutagaol, D. A. L., Sinaga, M., & Purba, D. E. (2024). Pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pasien BPJS pengguna Mobile JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Humbang Hasundutan tahun 2024. *Afiasi: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 241–251. <https://doi.org/10.31943/afiasi.v9i3.425>
- Sihombing, A. S., & Wahidin, A. J. (2025). Analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *DBESTI: Journal of Digital Business and Technology Innovation*, 2(2), 231–236. <https://doi.org/10.54914/dbesti.v2i2.2635>
- Sudrajat, D. A., Simanjorang, C., Fitrianti, A. D., & Zahra, A. S. A. (2024). Keterbatasan *Mobile JKN* sebagai bentuk *Universal Health Coverage* di era digitalisasi: Literature review. *Jurnal Biostatistik, Kependudukan, dan Informatika Kesehatan*, 4(3), Article 4. <https://doi.org/10.7454/bikfokes.v4i3.1082>
- Suhadi, S., Jumakil, J., Kamrin, K., & Irma, I. (2022). Dampak penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11–23. <https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977>
- Susilo, D., Wulandari, L. P. L., Sukmayeti, E., Asante, A., Jan, S., Thabrany, H., Tangcharoensathien, V., Wiseman, V., & Liverani, M. (2025). Can Indonesia achieve universal health coverage? Organisational and financing challenges in implementing the national health insurance system. *SSM - Health Systems*, 5, 100138. <https://doi.org/10.1016/j.ssmhs.2025.100138>
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of *e-service quality* on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765–772. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- World Health Organization. (2025). *Universal health coverage (UHC)*. [https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))