ALPATIH : **Jurnal Inovasi Pengabdian Kepada Masyarakat**
e-ISSN : 2988-750X **Vol. 4, No. 3, Hal. 334-341, September 2026**

Optimalisasi alur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan berbasis mobile JKN di RSUD Sepaku

Nofi Hardiyanti[1*], Kresna Febriyanto[1]
[1]Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Indonesia
[*]Correspondence: kresna.kesmas@umkt.ac.id
© The Author(s) 2026

Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi pelayanan, salah satunya melalui pemanfaatan aplikasi Mobile JKN pada proses pendaftaran pasien rawat jalan. Namun, pemanfaatan Mobile JKN di RSUD Sepaku masih belum optimal karena sebagian pasien masih menggunakan pendaftaran manual melalui loket pelayanan. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan alur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan berbasis Mobile JKN melalui penguatan sistem administrasi pelayanan, peningkatan peran petugas, dan penyediaan media informasi pendukung. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan pemecahan masalah (problem solving approach) melalui tahapan observasi kondisi awal, identifikasi permasalahan, penyusunan alur pelayanan, penyediaan media pendukung, implementasi kegiatan, dan evaluasi pemanfaatan layanan digital. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sebelum pelaksanaan pengabdian, dari 57 pasien rawat jalan hanya 18 pasien (32%) yang menggunakan Mobile JKN, sedangkan 39 pasien (68%) masih melakukan pendaftaran manual. Setelah dilakukan optimalisasi alur pelayanan, penggunaan Mobile JKN meningkat menjadi 61 pasien (73%), sedangkan pendaftaran manual menurun menjadi 22 pasien (27%). Kegiatan ini menunjukkan bahwa penguatan alur pelayanan, dukungan petugas, dan penyediaan informasi yang mudah dipahami dapat mendukung peningkatan pemanfaatan layanan digital dalam administrasi pelayanan kesehatan.
Kata kunci: Administrasi kesehatan; Mobile JKN; Transformasi digital

Abstract

Digital transformation in healthcare service has become one of the efforts to improve the effectiveness and efficiency of healthcare administration, particularly through the utilization of the Mobile JKN application in outpatient registration processes. However, the utilization of Mobile JKN at RSUD Sepaku remains suboptimal because some patients still use manual registration through service counters. This community service activity aimed to optimize the uotpatient resgistration service flow based on Mobile JKN through strengthening the healthcare administration system, improving the role of service officers, and providing supporting information media. The implementation method used a problem-solving approach through several stages, including initial observation of conditions, problem identification, development of service flow, preparation of supporting media, implementation of activities, and evaluation of digital service utilization. The results showed that before the implementation of the activity, only 18 out of 57 outpatient patients (32%) used Mobile JKN, while 39 patients (68%) still registered manually. After optimizing the service flow, the utilization of Mobile JKN increased to 61 patients (73%), while manual registration decreased to 22 patients (27%). This activity shows that strengthening service flow, supporting the role of healthcare officers, and providing easily understandable information can support increased utilization of digital services in healthcare administration processes.
Keyword: Healthcare administration; Mobile JKN; Digital transformation

How to cite: Hardiyanti, N., & Febriyanto, K. (2026). Optimalisasi alur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan berbasis mobile JKN di RSUD Sepaku. *Jurnal Alpatih*, *4*(3), 334-341. https://doi.org/10.70115/alpatih.v4i3.798

Received: 17 Juli 2026 | Revised: 25 Agustus 2026
Accepted: 7 September 2026 | Published: 30 September 2026

Jurnal ALPATIH is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Pendahuluan

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ialah salah satu usaha pemerintah dalam meningkatkan jangkauan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang merata dan berkelanjutan. Perkembangan jumlah peserta JKN mendorong fasilitas pelayanan kesehatan untuk melakukan mengembangkan sistem layanan efektif, efisien, dan mempermudah dijangkau melalui pemanfaatan teknologi informasi. Transformasi digital kesehatan menjadi strategi menaikkan mutu pelayanan, terutama pada aspek administrasi dan manajemen pelayanan. Namun, penerapan teknologi digital bukan sekedar memperlukan persiapan infrastrukturnya, namun memerlukan dukungan sumber daya manusia, standar pelayanan, dan tata kelola organisasi agar dapat diterapkan secara optimal (Rahmawati & Mokodompit, 2025).

Wujud penerapan kemajuan digital dalam sistem JKN ialah penggunaan aplikasi Mobile JKN dikembangkan BPJS Kesehatan. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan administrasi kesehatan, termasuk fitur pendaftaran pelayanan berbasis online memungkinkan peserta mendapatkan nomor antreannya sebelum ke fasilitas kesehatannya. Pemanfaatan fitur tersebut menjadi salah satu inovasi dalam pelayanan rawat jalan karena dapat membantu mengurangi antrean manual, meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, serta memberikan kemudahan akses bagi peserta JKN. Penerapan sistem antrean online dengan Mobile JKN menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan dapat membantu meningkatkan efektivitas proses administrasi pasien rawat jalan (Mulyanti dkk., 2024).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan digital kesehatan memberikan manfaat terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Digitalisasi pelayanan kesehatan bisa menunjang kecepatannya administrasi dan menaikkan pengalaman pasien mendapatkan layanan kesehatan (Putri dkk., 2025). Selain itu, pemanfaatan fitur antrean online Mobile JKN memiliki hubungan kepuasan pasien rawat jalan karena memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran pelayanan kesehatan (Andriani dkk., 2026). Meskipun demikian, implementasi layanan digital masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan pemahaman pengguna, rendahnya literasi digital, kurangnya penyampaian informasi, serta belum optimalnya dukungan petugas dalam mengarahkan pasien menggunakan layanan digital (Maryanthi dkk., 2025). Hal tersebut menujukkan bahwasanya berhasilnya penerapan teknologi kesehatan bukan sekedar bertumpu adanya aplikasi, namun membutuhkan penguatan sistem pelayanan dan pendampingan kepada pengguna (Suhena dkk., 2024).

Dalam optimalisasi layanan digital perlu didukung oleh penguatan tata kelola pelayanan, penguatan alur pelayanan, penyediaan pedoman bagi petugas, serta edukasi kepada pasien menjadi aspek penting agar inovasi digital dapat diterapkan secara berkelanjutan. Penyusunan sistem pelayanan yang terstruktur dan pendampingan penggunaan Mobile JKN dapat membantu meningkatkan pemanfaatan teknologi digital dalam proses administrasi pelayanan kesehatan (Makmur dkk., 2024; Safira dkk., 2025).

RSUD Sepaku merupakan fasilitas layanan kesehatan mempunyai peran terencana pada penyajian layanan rakyat Kabupaten Penajam Paser Utara dan wilayah sekeliling Ibu Kota Nusantara (IKN), khususnya Sepaku. Perkembangan kawasan tersebut menyebabkan kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan yang cepat, efektif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi yang semakin meningkat. Oleh karena itu, penguatan sistem administrasi pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung kesiapan rumah

sakit menghadapi perubahan kebutuhan masyarakat.

Analisis situasi yang telah dilakukan pada mitra pengabdian, memperlihatkan bahwasanya kegunaan Mobile JKN pada antrean pasien rawat jalan di RSUD Sepaku masih belum optimal. Berdasarkan hasil observasi awal pada bulan Maret 2026 terhadap 57 pasien rawat jalan, 39 pasien (68%) melaksanakan daftar dengan manual melalui loket pelayanan, sementara sekitar 18 pasien (32%) memakai Mobile JKN. Kondisi itu memperlihatkan adanya kesenjangan antara ketersediaan inovasi digital dengan tingkat pemanfaatannya dalam proses administrasi pelayanan pasien. Hasil identifikasi permasalahan menunjukkan bahwa hambatan pemanfaatan Mobile JKN berkaitan dengan belum optimalnya penyampaian informasi kepada pasien, belum adanya penguatan alur pelayanan yang mendukung penggunaan aplikasi, serta keterbatasan media informasi pendukung.

Berdasarkan kondisi tersebut, peningkatan pemanfaatan Mobile JKN tidak hanya membutuhkan ketersediaan aplikasi tetapi juga memerlukan penguatan sistem pelayanan melalui optimalisasi alur pendaftaran, peningkatan peran petugas, dan penyediaan informasi yang mudah dipahami oleh pasien. Dengan itu, aktivitas pengabdian masyarakat ini berguna memperkuat sistem administrasi pelayanan melalui integrasi teknologi digital, peningkatan peran petugas pelayanan, serta penguatan mekanisme penyampaian informasi kepada pasien sehingga kegunaan Mobile JKN bisa menunjang layanan kesehatan yang efektif dan efisien.

Metode

Aktivitas pengabdian masyarakat dijalankan April-Juni 2026 di RSUD Sepaku, Kabupaten Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur. Mitra kegiatan adalah RSUD Sepaku dengan fokus pada unit pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Kegiatan melibatkan tim pengabdian yang terdiri atas satu mahasiswa Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat dan dua dosen pembimbing yaitu dosen pembimbing akademik dan lapangan, serta melibatkan petugas loket pendaftaran dan petugas keamanan sebagai pendukung alur pelayanan. Sasaran kegiatan adalah pasien rawat jalan JKN menggunakan pelayanan pendaftaran di RSUD Sepaku.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Tahap	Waktu	Kegiatan Utama
Analisis situasi dan identifikasi masalah	06 – 13 April	Observasi pelayanan dan identifikasi hambatan penggunaan Mobile JKN.
Perencanaan intervensi pelayanan	13 – 20 April	Penyusunan rancangan alur pelayanan pendaftaran berbasis Mobile JKN.
Penyusunan instrument pendukung pelayanan	21 – 30 April	Penyusunan SOP dan media informasi penggunaan Mobile JKN.
Implementasi alur pelayanan berbasis Mobile JKN	11 – 31 Mei	Penerapan alur pelayanan Mobile JKN dan penguatan peran petugas pelayanan.
Evaluasi Kegiatan	02 Juni	Evaluasi pemanfaatan Mobile JKN sebelumnya dan setelah intervensi.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menggunakan pendekatan pemecahan masalah (*problem solving approach*) di bidang administrasi pelayanan kesehatan. Bahan dan media yang digunakan dalam kegiatan meliputi aplikasi Mobile JKN sebagai sarana pelayanan digital, data penggunaan antrean pasien, Standar Operasional Prosedur (SOP) penyampaian informasi Mobile JKN, serta media informasi berupa leaflet dan X-banner. Tahapan pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui bermacam langkah yang ditampilkan Tabel 1.

Hasil dan Pembahasan

Terlaksananya aktivitas pengabdian masyarakat di RSUD Sepaku diawali dengan observasi terhadap proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan untuk memperoleh gambaran kondisi awal pemanfaatan layanan digital berbasis Mobile JKN. Hasil observasi menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan telah menyediakan akses penggunaan Mobile JKN sebagai salah satu layanan administrasi pasien, namun pemanfaatannya dalam proses pendaftaran rawat jalan masih belum optimal. Pada proses pelayanan masih ditemukan pasien yang melakukan pendaftaran secara langsung melalui loket pelayanan karena belum memahami mekanisme penggunaan fitur antrean online serta masih membutuhkan informasi terkait penggunaan layanan digital.



Gambar 1. Observasi Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Sepaku

Kondisi awal pemanfaatan Mobile JKN menunjukkan bahwa penggunaan layanan digital dalam proses pendaftaran pasien masih perlu ditingkatkan. Dari 57 pasien rawat jalan yang diamati, sebanyak 18 pasien (32%) telah memakai Mobile JKN, sementara 39 pasien (68%) melaksanakan pendaftarannya dengan tradisional melalui loket pelayanan. Data tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital belum sepenuhnya diterapkan dalam mendukung proses administrasi pelayanan pasien.

Tabel 2. Pemanfaatan Mobile JKN Sebelum Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

Metode pendaftaran	Jumlah pasien	Persentase
Menggunakan Mobile JKN	18	32%
Pendaftaran manual melalui loket	39	68%
Total	57	100%

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan melalui optimalisasi alur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan berbasis Mobile JKN. Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan adanya penerapan alur pelayanan yang mengintegrasikan

penggunaan Mobile JKN dalam Proses administrasi pasien. Kegiatan dilaksanakan melalui penyampaian informasi penggunaan aplikasi kepada pasien, pendampingan pemanfaatan fitur antrean online, serta penguatan peran petugas pelayanan dalam memberikan arahan kepada pasien terkait penggunaan layanan digital.



Gambar 2. Pelaksanaan Optimalisasi Alur Pelayanan Berbasis Mobile JKN

Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa pasien memperoleh informasi dan pendampingan terkait pemakaian Mobile JKN pada pendaftarannya rawat jalan. Selain itu, keterlibatan petugas pelayanan menjadi bagian penting dalam mendukung penyampaian informasi mengenai tahapan penggunaan fitur antrean online kepada pasien. Kegiatan ini juga menghasilkan luaran pendukung berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) penyampaian informasi penggunaan Mobile JKN, media edukasi berupa leaflet dan X-banner informasi layanan antrean online. Luaran pendukung tersebut digunakan sebagai media informasi untuk membantu proses penyampaian edukasi kepada pasien mengenai penggunaan layanan digital. Evaluasi kegiatan dilakukan dengan membandingkan pemanfaatan Mobile JKN sebelum dan setelah penerapan optimalisasi alur pelayanan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya perubahan penggunaan layanan digital dalam proses pendaftaran pasien rawat ja]lan.

Tabel 3. Perbandingan Pemanfaatan Mobile JKN Sebelum dan Setelah Intervensi

Waktu Pengukuran	Menggunakan Mobile JKN	Pendaftaran Manual
Sebelum kegiatan	18 pasien (32%)	39 pasien (68%)
Setelah kegiatan	61 pasien (73%)	22 pasien (27%)

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa setelah pelaksanaan kegiatan pengabdian, jumlah pasien yang menggunakan Mobile JKN meningkat menjadi 61 pasien (73%) dari 85 pasien yang diamati, sedangkan pasien yang masih menggunakan pendaftaran manual menurun menjadi 22 pasien (27%). Hasil observasi awal memperlihatkan bahwasanya penggunaan Mobile JKN di RSUD Sepaku masih menghadapi kendala meskipun fasilitas layanan digital telah tersedia. Situasi itu memperlihatkan bahwasanya berhasilnya kemajuan digital layanan kesehatan bukan sekedar dipengaruhi oleh terdapatnya teknologi, namun berkaitan dengan

kesiapan pengguna, kualitas sistem pelayanan, serta dukungan petugas kesehatan dalam proses implementasi layanan digital. Penerapan teknologi digital kesehatan membutuhkan keterpaduan teknologi, ketenagakerjaan, dan pengelolaan pelayanan agar inovasi yang diterapkan dapat diterima serta dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat (Rahmawati & Mokodompit, 2025). Ini menunjukkan bahwa penyediaan aplikasi saja belum cukup untuk meningkatkan pemanfaatan layanan digital apabila tidak disertai dengan strategi pendukung yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Rendahnya penggunaan Mobile JKN sebelum pelaksanaan kegiatan berkaitan dengan keterbatasan pemahaman pasien mengenai manfaat dan prosedur penggunaan aplikasi. Pasien yang belum memahami mekanisme penggunaan fitur antrean online cenderung memilih metode pendaftaran manual melalui loket pelayanan. Kondisi tersebut sejalan dengan Wahidah dkk., (2022) yang menjelaskan bahwa implementasi antrean online Mobile JKN membutuhkan penguatan melalui monitoring, edukasi, dan pendampingan pengguna agar layanan digital dapat berjalan secara optimal. Selain itu, Rastia & Nurhasanah, (2026) menyatakan bahwa keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap fitur dan prosedur penggunaan Mobile JKN jadi aspek yang mendampakkan minimnya kegunaan layanan digital kesehatan. Dengan itu, kegiatan pendidikan dan pendampingannya jadi bagian krusial dalam membantu pengguna beradaptasi dengan perubahan sistem pelayanan berbasis teknologi.

Peningkatan penggunaan Mobile JKN setelah pelaksanaan kegiatan dari 32% menjadi 73% menunjukkan bahwa optimalisasi alur pelayanan dapat mendukung penerimaan pengguna terhadap layanan digital. Perubahan itu memperlihatkan bahwasanya pemanfaatan teknologi kesehatan bukan sekedar bertumpu keberadaan aplikasi, namun dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta dukungan pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Hal ini selaras Damanik dkk., (2024) menjelaskan bahwasanya penerimaan pemakai terhadap Mobile JKN dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan aplikasi. Selain itu, Apriliani dkk., (2025) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi antrean online Mobile JKN didampakkan mutu sistem, mutu data, dan mutu jasa didapatkan pemakainya. Penerapan antrean online melalui Mobile JKN juga dapat membantu meningkatkan kemudahan akses pelayanan serta mendukung proses administrasi rawat jalan yang lebih terstruktur (Mulyanti Sri dkk., 2024).

Luaran pendukung berupa SOP penyampaian informasi, leaflet, dan x-banner mendukung keberlanjutan penerapan pelayanan berbasis digital di RSUD Sepaku. Penyediaan pedoman dan media informasi membantu petugas menyampaikan informasi secara lebih terarah serta mempermudah pasien mengerti pemakaian Mobile JKN. Memperlihatkan bahwasanya optimalisasi layanan digital bukan sekedar bertumpu teknologi, namun membutuhkan komunikasi pelayanan yang efektif. Selaras Anindya, (2026) memaparkan bahwasanya mutu layanan pendaftaran online Mobile JKN didampakkan kemudahan akses, kualitas data, dan sokongan pelayanan kepada pengguna. Sulistyarini dkk., (2025) juga menjelaskan bahwa pemanfaatan Mobile JKN memerlukan sosialisasi dan dukungan fasilitas kesehatan agar layanan digital dapat berjalan optimal. Selain itu, Andriani dkk., (2026) menunjukkan bahwa fitur antrean online Mobile JKN menyajikan kemudahan pada administrasi pelayanan dan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Dengan demikian, optimalisasi alur pelayanan berbasis Mobile JKN dapat jadi strategi memperkuat

administrasi layanan kesehatan dan mendukung transformasi digital pelayanan rumah sakit.

Simpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui optimalisasi alur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan berbasiskan Mobile JKN di RSUD Sepaku menunjukkan bahwa penguatan sistem administrasi pelayanan kesehatan melalui integrasi teknologi digital dapat mendukung peningkatan pemanfaatan layanan digital dalam proses pendaftaran pasien. Optimalisasi alur pelayanan membantu menciptakan mekanisme pelayanan yang lebih terarah, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan layanan digital di fasilitas kesehatan memerlukan keterpaduan antara teknologi, sistem pelayanan, peran petugas, serta penyampaian informasi yang efektif kepada pengguna. Kegiatan ini menjadi salah satu upaya dalam memperkuat administrasi pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan Mobile JKN sehingga dapat mendukung pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Kontribusi Penulis

Nofi Hardiyanti berkontribusi dalam konseptualisasi kegiatan pengabdian, observasi kondisi awal pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Sepaku, identifikasi permasalahan pemanfaatan Mobile JKN, penyusunan alur pelayanan, pelaksanaan optimalisasi layanan, serta pengumpulan data sebelum dan sesudah kegiatan. Kresna Febriyanto berkontribusi dalam supervisi kegiatan, evaluasi dan analisis data pemanfaatan Mobile JKN, interpretasi hasil kegiatan, serta penyusunan, penelaahan, dan penyuntingan naskah artikel. Kedua penulis berpartisipasi dalam penelaahan naskah akhir dan menyetujui versi final untuk dipublikasikan.

Daftar Pustaka

Andriani, M., Sriwahyuni, S., Paradhiba, M., Anwar, S., & Safrizal. (2026). *Hubungan Pemanfaatan Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean Online) Pada Mobile JKN Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Harapan Sehat Kabupaten Aceh Barat*. *X*(1), 68–80. http://e-jurnal.stikmar.ac.id/index

Anindya, N. R. (2026). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Dengan Mobile JKN Di Unit Rawat Jalan : Literature Review*. *7*(1).

Apriliani, N., Khasanah, L., Karmanto, B., & Ismail Mohammad, M. (2025). *Evaluation of the Implementation of Online Queue System through the Mobile JKN Application Using the DeLone and McLean Method at Beber Health Center in 2025* (Vol. 4, Nomor 1). https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index

Damanik, F. S., Widayanti, A. W., & Wiedyaningsih, C. (2024). User Acceptance Of Mobile-JKN: Insights From TheTechnology Acceptance Model. *Indonesian Journal of Health Administration*, *12*(2), 206–217. https://doi.org/10.20473/jaki.v12i2.2024.206-217

Makmur, S. F. A. S., Ahri, R. A., & Nurgahayu. (2024). *Efektivitas Penggunaan Program Mobile JKN Dalam Pelayanan Kesehatan di RS Pendidikan Universitas Hasanuddin*. *5*(5), 786–796.

Maryanthi, N. T., Jyoti, N., & Suwedia, I. N. G. B. W. (2025). Literatur Review Analisis Pengaruh Pemanfaatan Mobile JKN Dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta Jaminan

Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit. *Jurnal Sinergi Kesehatan Indonesia*, *3*(2), 63–72. https://doi.org/10.55887/JSKI.v3i2.32

Mulyanti Sri, Probowati Anna, & Wakhdan. (2024). *Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Aplikasi Mobile JKN pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo* (Vol. 29, Nomor 2). https://journal.stiera.ac.id/index.php/Progress

Putri, D. N. S., Putri, N. N. S., Ramadhani, A., Imsyamru, T. B. R., Anggraini, N. D., Untiami, N. P., Saphira,

M. Z., Sabri, R., & Arbitera, C. (2025). Digitalisasi Antrean Pelayanan Kesehatan Sebagai Inovasi Strategis Menghadapi Perubahan Perilaku Pasien. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, *6*(4), 18054–18062.

Rahmawati, D., & Mokodompit, E. A. (2025). Analisis Literatur Review : Diversifikasi Pelayanan Kesehatan melalui Integrasi Teknologi Digital dan Dampaknya pada Pelayanan Kesehatan. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, *4*(4), 7332–7340.

Rastia, R., & Nurhasanah, N. (2026). Upaya Peningkatan Pemahaman Pasien terhadap Sistem Pendaftaran Mobile JKN di Rumah Sakit X. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, *5*(2), 13717–13726. https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10913

Safira, R. S., Aprilianingsih, M., & Pertiwi, W. (2025). Peningkatan Penggunaan Mobile JKN Melalui Program SIAP JKN (Sosialisasi, Instalasi, dan Aktivasi Pasien di Mobile JKN) di Rumah Sakit Artha Bunda Tahun 2025. *Journal Of Hospital Administration and Excellent Health Service*, *2*(2), 45–49.

Suhena, I., Fitriani, A. D., & Asriwati. (2024). *Implementasi Penggunaan Antrian Online Melalui Aplikasi JKN Mobile Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Camatha Sahidya Tahun 2024*. *5*(4), 10658–10671.

Sulistyarini, T., Kristanto, S., & Rimawati. (2025). *Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKNUntuk Pendaftaran Antrean Online Di Klinik Pratama Betesda*. *2*(2), 59–64.

Wahidah, M., Syaiful, A. R., Najib, R. O., Prasetiya, I., Bakhri, A. S., Yuliana Sari, A. R., Sahraini, L. A., Adim, M. F., Rezki, M., & Edwin Jenuar, I. G. B. (2022). 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