



Sosialisasi Aplikasi *Mobile* JKN pada Layanan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda

Vera Michaella Stefani^{1*}, Herni Johan²

^{1,2}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda, Indonesia, 75119

E-mail:* veramichaella0@gmail.com

Doi : <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v6i4.2813>

Info Artikel:

Diterima :

2025-10-17

Diperbaiki :

2025-10-30

Disetujui :

2025-10-30

Kata Kunci: *Mobile* JKN, layanan kesehatan digital, literasi digital, transformasi digital.

Keywords: *Mobile* JKN, digital health services, digital literacy, digital transformation.

Abstrak: Pengabdian ini bertujuan mengatasi kendala penggunaan aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda untuk mempercepat pendaftaran pasien. Pendekatan Service Learning dengan observasi, wawancara, dan analisis *Fishbone* digunakan untuk mengidentifikasi masalah utama dan solusi prioritas. Hasilnya, aplikasi *mobile* JKN memberikan dampak positif mempercepat pendaftaran pasien serta efektif mengurangi antrean manual namun masih ada beberapa kendala yang dapat diatasi dengan intervensi edukasi, sosialisasi, dan jalur alternatif pendaftaran diusulkan guna meningkatkan akses dan efektivitas layanan digital kesehatan.

Abstract: This community service project aims to address the challenges in using the *Mobile* JKN application at Siaga Al Munawwarah Hospital Samarinda to accelerate patient registration. A Service Learning approach, involving observation, interviews, and *Fishbone* analysis, was employed to identify key problems and prioritize solutions. The results show that the *Mobile* JKN application has a positive impact by speeding up patient registration and effectively reducing manual queues. However, several obstacles remain, which can be resolved through educational interventions, public outreach, and the proposal of alternative registration channels to enhance access and the effectiveness of digital health services.

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan institusi penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang memiliki peran utama dalam melindungi, memulihkan, dan meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat (Feng et al., 2024). Fungsi rumah sakit tidak hanya berhenti pada penanganan kasus medis akut dan kompleks, tetapi juga meluas menjadi bagian esensial dalam sistem kesehatan yang terintegrasi dengan layanan kesehatan primer dan komunitas. Menurut Freijser et al. (2023), rumah sakit turut berkontribusi dalam pencegahan penyakit, promosi kesehatan, serta keberlanjutan layanan publik, sekaligus menjadi pusat pendidikan tenaga medis dan riset kesehatan untuk peningkatan mutu pelayanan dan inovasi.

Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi signifikan dalam proses administrasi dan registrasi pasien di sektor kesehatan. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi digital dalam Global Strategy on Digital Health 2020–2025 sebagai upaya mempercepat akses, meningkatkan mutu layanan, dan efisiensi sistem kesehatan yang terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan pasien (WHO, 2021). Komitmen ini diperkuat pada 2025 dengan perpanjangan strategi hingga 2027 serta persiapan tahap lanjutan 2028–2033 untuk memastikan transformasi digital berkelanjutan di bidang kesehatan (WHO, 2025).

Indonesia mengalami perubahan besar dalam sistem rumah sakit sejak diterapkannya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada 2014. Walaupun layanan kesehatan semakin meluas, muncul tantangan seperti antrean panjang, beban administrasi tinggi, dan keterbatasan fasilitas yang berimplikasi pada pengalaman pasien. Untuk mengatasi hal tersebut, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi *Mobile JKN* yang memfasilitasi pendaftaran *online*, pengelolaan antrean, serta akses informasi layanan secara digital, meningkatkan efisiensi administrasi sekaligus kenyamanan pasien (Ibrahim et al., 2025).

Pengabdian Masyarakat terhadap implementasi *Mobile JKN* di rumah sakit menunjukkan hasil positif. Di RS Hasna Medika Cirebon, penggunaan aplikasi pendaftaran daring ini mampu mengurangi beban kerja petugas registrasi dan mempercepat proses administrasi, meski pengguna lansia menghadapi hambatan teknologi (Arnita & Yuyun Yunengsih, 2024). Demikian pula di RSU Mitra Medika Amplas, Medan, aplikasi ini terbukti meningkatkan efisiensi layanan rawat jalan dengan faktor kesuksesan bergantung pada literasi pengguna, kestabilan jaringan, dan verifikasi kode OTP (Chintami Octavia & Eric Winarno, 2024).

Dari segi regulasi, digitalisasi layanan kesehatan mendapat dukungan kuat. Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 menekankan penguatan layanan berbasis teknologi informasi untuk efisiensi dan akuntabilitas rumah sakit. Hal ini ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01.07/MENKES/406/2022 tentang Transformasi Digital Kesehatan yang mengatur digitalisasi layanan, integrasi data, dan pemanfaatan aplikasi daring sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Kebijakan ini sejalan dengan arahan global WHO dalam membangun sistem kesehatan yang adaptif terhadap era digital.

Beberapa studi juga menyoroti kendala dalam pemanfaatan *Mobile* JKN. Riset Khasanah et al. (2024) menunjukkan fitur antrean daring mempercepat pelayanan dan meningkatkan kenyamanan pasien, tetapi masih terbentur literasi digital rendah dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Kusumawati et al. (2024) menemukan bahwa aksesibilitas dan pengetahuan masyarakat memengaruhi penggunaan aplikasi, sementara sebagian besar belum memaksimalkan potensi *Mobile* JKN karena keterbatasan perangkat dan kurang sosialisasi. Temuan sejalan dengan Suhena et al. (2024) yang melaporkan bahwa antrean daring efektif mengurangi waktu tunggu namun perlu peningkatan literasi dan sosialisasi.

Pengabdian Masyarakat ini penting untuk memberikan gambaran mendalam mengenai peran transformasi digital melalui aplikasi *Mobile* JKN dalam konteks peningkatan kualitas layanan rumah sakit. Selain itu, studi ini berupaya mengukur kontribusi *Mobile* JKN terhadap efisiensi sistem JKN sesuai ketentuan UU No. 17 Tahun 2023 Pasal 409–411 yang mewajibkan pelayanan kesehatan dilakukan secara efektif, efisien, dan mudah diakses. Hal ini dipertegas melalui PP No. 28 Tahun 2024 Pasal 777–781 yang mendorong pemanfaatan sistem informasi kesehatan berbasis digital sebagai instrumen percepatan layanan dalam rangka transformasi kesehatan nasional.

Metode

Pengabdian masyarakat dengan pendekatan *Service Learning* melalui sosialisasi di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah, Samarinda. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara pada pasien dan tenaga kesehatan untuk mengidentifikasi kendala terkait penggunaan aplikasi *Mobile* JKN, seperti masalah pemulihan akun, penggunaan nomor telepon ganda, keterbatasan perangkat, dan literasi digital rendah. Data dianalisis dengan diagram *Fishbone* untuk mengidentifikasi akar masalah, dan disusun prioritas solusi menggunakan Metode

Matriks Reinke berdasarkan kriteria *Magnitude, Importance, Vulnerability, dan Cost*, guna menentukan solusi yang paling efektif.



Gambar 1. Tahapan Penyelesaian Masalah

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil identifikasi, perkembangan teknologi digital di sektor kesehatan dimanfaatkan rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi layanan, salah satunya melalui aplikasi *Mobile JKN* yang dikembangkan BPJS Kesehatan sejak 2017. Aplikasi ini memudahkan peserta melakukan pendaftaran antrean *online*, konsultasi, perubahan data, dan akses informasi fasilitas kesehatan dengan tujuan mempercepat administrasi, mengurangi antrean manual, serta meningkatkan transparansi (Tauran et al., 2025).

Secara regulasi, penggunaan *Mobile JKN* mencerminkan pelaksanaan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS dan UU No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN yang menuntut layanan jaminan kesehatan yang mudah diakses, transparan, dan efektif. Namun, dari wawancara staf JKN di RS Siaga Al Munawwarah Samarinda, ditemukan beberapa kendala pada pendaftaran daring, termasuk keterbatasan perangkat pasien yang memakai telepon dengan memori dan sistem operasi usang sehingga tidak mendukung aplikasi.

Akibatnya, pasien masih harus mendaftar secara langsung, bertentangan dengan Pasal 409 UU No. 17 Tahun 2023 yang mengamankan akses layanan kesehatan tanpa diskriminasi. Rendahnya literasi digital khususnya di kalangan lansia juga menjadi hambatan, dimana banyak yang tidak memahami prosedur reset kata sandi yang membutuhkan pulsa atau kuota internet, bertentangan dengan Pasal 421 UU No. 17 Tahun 2023 yang mewajibkan fasilitas kesehatan menyediakan informasi jelas dan mudah dipahami.

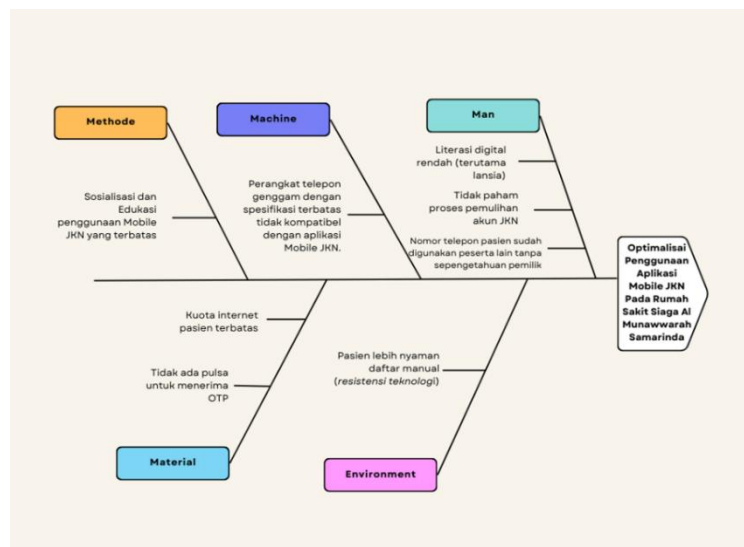
Resistensi teknologi juga muncul karena sebagian pasien merasa nyaman dengan pendaftaran tatap muka, meskipun aplikasi bertujuan mempercepat

pelayanan. Hal ini tidak selaras dengan Pasal 775 PP No. 28 Tahun 2024 yang mengutamakan kenyamanan pengguna dalam sistem digital. Kerap kali pasien lupa kata sandi, sehingga gagal login dan kembali memakai cara manual, meski Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022 menegaskan pentingnya perlindungan data melalui kata sandi.

Kendala lainnya adalah keterbatasan pulsa dan kuota yang diperlukan untuk menerima *One Time Password* (OTP) saat login atau reset sandi. Pasien dengan kondisi ekonomi terbatas sering gagal melanjutkan proses, bertentangan dengan Pasal 409 UU No. 17 Tahun 2023 dan Pasal 781 PP No. 28 Tahun 2024 yang menuntut akses layanan tanpa hambatan ekonomi. Kurangnya pemahaman mengenai pemulihan akun juga menyebabkan pasien memilih pendaftaran langsung, bertolak belakang dengan Pasal 411 UU No. 17 Tahun 2023 yang mengamankan layanan efektif, efisien, dan ramah pasien.

Berbagai kendala ini menunjukkan kesenjangan antara regulasi dan realitas di lapangan. Walau peraturan kesehatan menuntut layanan yang mudah diakses, terjangkau, inklusif, aman, dan berbasis teknologi terintegrasi, pasien di RS Siaga Al Munawwarah Samarinda masih menghadapi hambatan dalam penggunaan *Mobile JKN*. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis lebih mendalam untuk mengevaluasi kontribusi aplikasi ini dalam meningkatkan efisiensi pendaftaran daring di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, penulis melanjutkan dengan menganalisis permasalahan menggunakan metode Analisis *Fishbone*, terkait ketidakefektifan proses pendaftaran pasien melalui aplikasi *mobile JKN*, seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 2. Analisis *Fishbone*

Setelah dilakukan akar permasalahan menggunakan metode *Fishbone*, selanjutnya penulis mengidentifikasi faktor-faktor dari *Fishbone* berikut :

1. *Man*

a. Literasi Digital Rendah

Banyak pasien terutama lansia menghadapi kesulitan menggunakan *smartphone* dan aplikasi digital, sehingga masih bergantung pada bantuan atau memilih pendaftaran manual.

b. Tidak Paham Proses Pemulihan JKN

Banyak pasien tidak memahami cara reset *password*, aktivasi ulang, atau pemulihan akun saat kendala login, sehingga aplikasi tidak dapat dimanfaatkan secara optimal.

c. Nomor telepon pasien telah digunakan oleh peserta lain tanpa sepengetahuan pemilik.

Nomor telepon pasien terkadang sudah terdaftar di akun peserta lain tanpa sepengetahuan pasien, sehingga mereka tidak bisa menerima OTP untuk login melalui aplikasi.

2. *Material*

a. Kuota internet pasien terbatas

Aplikasi *Mobile* JKN membutuhkan koneksi internet yang stabil, namun banyak pasien mengalami keterbatasan kuota sehingga sulit mengakses aplikasi saat diperlukan.

b. Tidak ada pulsa untuk menerima OTP

Proses verifikasi pada aplikasi sering memerlukan pengiriman kode OTP melalui SMS. Ketiadaan pulsa menyebabkan pasien gagal menerima kode ini dan mengakibatkan kegagalan pendaftaran.

3. *Method*

a. Kurangnya sosialisasi dan edukasi penggunaan *Mobile* JKN

Minimnya sosialisasi resmi dari rumah sakit maupun BPJS Kesehatan membuat banyak pasien belum memahami manfaat dan cara penggunaan *Mobile* JKN. Terbatasnya edukasi ini menyebabkan pasien lebih memilih pendaftaran manual karena merasa belum familiar dengan aplikasi.

4. *Machine*

a. Perangkat telepon genggam dengan spesifikasi terbatas tidak kompatibel dengan aplikasi *Mobile* JKN.

Sebagian pasien masih menggunakan ponsel dengan spesifikasi rendah atau sistem operasi yang sudah usang sehingga tidak kompatibel dengan aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini menghambat akses aplikasi meskipun pasien berniat menggunakannya.

5. *Environment*

a. Pasien lebih nyaman daftar manual (Resistensi Teknologi)

Banyak pasien merasa lebih nyaman dengan pendaftaran manual karena dianggap lebih jelas, aman, dan langsung. Sikap penolakan terhadap teknologi ini terutama muncul pada pasien usia lanjut atau mereka yang memiliki pengalaman negatif sebelumnya, sehingga menjadi hambatan signifikan dalam penerapan *Mobile JKN*.

Setelah mengidentifikasi masalah melalui analisis *Fishbone*, langkah selanjutnya adalah menyusun berbagai alternatif solusi atau intervensi yang paling relevan. Untuk itu, digunakan Metode Reinke sebagai pendekatan yang menekankan aspek efektivitas dan efisiensi dalam penentuan solusi. Setiap alternatif dievaluasi berdasarkan kemampuannya dalam mencapai tujuan secara optimal, dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya yang ada. Dengan pendekatan ini, diharapkan keputusan yang diambil tidak hanya memberikan hasil maksimal, tetapi juga hemat biaya dan tepat sasaran. Rincian evaluasi alternatif solusi berdasarkan kriteria tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Analisis Metode Reinke

No	Daftar Alternatif Jalan Keluar	Efektivitas			Efisiensi	Jumlah $\frac{M.I.V}{C}$
		M	I	V	C	
1	Perangkat Telepon Genggam Dengan Spesifikasi Terbatas Tidak Kompatibel Dengan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	4	4	2	2	16
2	Nomor Telepon Pasien Telah Digunakan Peserta Lain Tanpa Sepengetahuan Pemilik	5	3	3	2	22,5
3	Pasien Tidak Paham Proses Pemulihan JKN	5	5	4	4	25
4	Literasi Digital Rendah	5	4	1	2	10

Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan Metode Reinke terhadap kendala pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda, ditemukan empat alternatif solusi yang dinilai berdasarkan kriteria *Magnitude* (M), *Importance* (I), *Vulnerability* (V), dan *Cost* (C). Urutan prioritas solusi yang paling efektif dan efisien dalam meningkatkan penggunaan *Mobile* JKN adalah sebagai berikut.

Prioritas utama dengan skor tertinggi (25) adalah kurangnya pemahaman pasien mengenai proses pemulihan akun *Mobile* JKN. Hambatan ini muncul karena banyak pasien tidak mengetahui prosedur reset password, aktivasi ulang, atau pemulihan akun saat mengalami masalah login, sehingga lebih memilih pendaftaran manual. Oleh sebab itu, penanganan utama difokuskan pada penyusunan panduan teknis, edukasi, serta penyediaan layanan pendampingan melalui customer service rumah sakit.

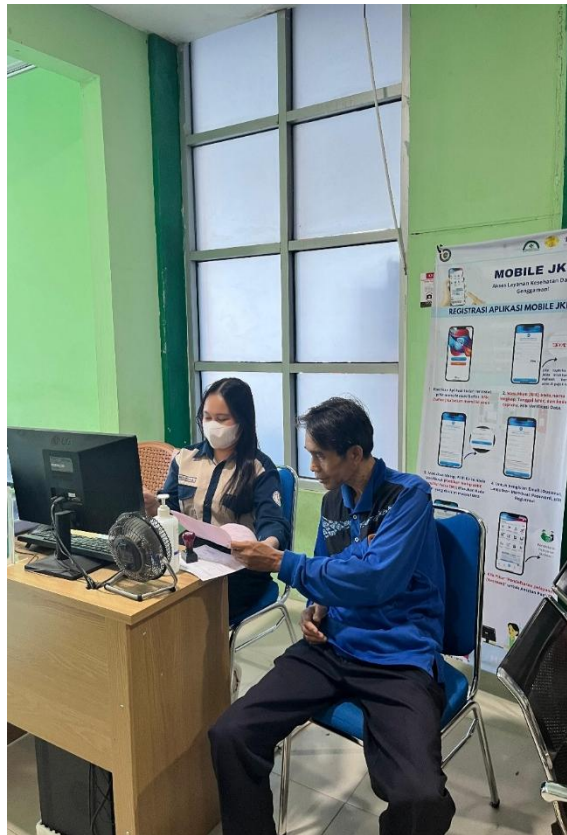
Prioritas kedua, dengan skor 22,5, adalah permasalahan nomor telepon pasien yang digunakan oleh peserta lain tanpa izin, menyebabkan pasien tidak bisa menerima kode OTP untuk verifikasi akun. Kendala ini berpotensi besar terhadap keamanan data dan akses layanan digital, sehingga perlu adanya validasi data ganda dan peningkatan sistem keamanan.

Prioritas ketiga, dengan nilai 16, adalah kendala teknis berupa penggunaan perangkat ponsel dengan spesifikasi rendah yang tidak mendukung aplikasi *Mobile* JKN. Meskipun urgensinya lebih rendah, solusi seperti penyediaan jalur alternatif pendaftaran digital (misalnya melalui *WhatsApp Gateway* atau Web JKN) diperlukan agar layanan tetap inklusif.

Prioritas terakhir, dengan skor 10, adalah rendahnya literasi digital, khususnya pada pasien lanjut usia atau masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Walaupun penting, isu ini ditempatkan pada urutan terakhir karena dampaknya terhadap kelancaran pendaftaran relatif lebih kecil. Program edukasi, sosialisasi, dan pelatihan secara bertahap disarankan untuk mengatasi kendala ini seiring dengan penyelesaian masalah teknis lain yang lebih mendesak.

Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dalam pemanfaatan *Mobile* JKN di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda adalah ketidaktahuan pasien terkait proses pemulihan akun. Oleh karena itu, prioritas utama adalah mengembangkan strategi edukasi dan pendampingan pasien. Sedangkan penyelesaian masalah nomor telepon ganda, keterbatasan perangkat, dan literasi digital rendah harus dilaksanakan secara bertahap agar penggunaan *Mobile* JKN

dapat lebih optimal dan efisien, sejalan dengan prinsip transformasi digital layanan kesehatan.



Gambar 3. Sosialisasi Kepada Pasien Pengguna JKN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan analisis selama pelaksanaan kegiatan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* memberikan dampak positif dalam mempercepat dan mempermudah proses pendaftaran pasien. Aplikasi ini efektif mengurangi antrean manual, mempercepat administrasi, serta memfasilitasi pasien mengakses layanan kesehatan secara mandiri, sesuai dengan tujuan transformasi digital bidang kesehatan.

Namun, penggunaan *Mobile JKN* masih menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan perangkat yang tidak kompatibel, rendahnya literasi digital pada pasien lanjut usia, ketidakpahaman proses pemulihan akun, nomor telepon ganda, keterbatasan kuota, dan kebutuhan pulsa untuk menerima OTP. Selain faktor teknis, resistensi sebagian pasien yang lebih nyaman dengan pendaftaran manual juga menjadi hambatan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, edukasi digital, penyediaan jalur alternatif, dan penguatan infrastruktur agar pemanfaatan aplikasi ini dapat optimal dan sejalan dengan regulasi layanan kesehatan digital.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda atas kesempatan yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat, kepada pembimbing akademik dan pembimbing lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan, serta kepada STIKES Mutiara Mahakam Samarinda yang telah memberikan fasilitas dan dukungan akademik sehingga kegiatan dan penyusunan jurnal ini dapat berjalan dengan baik.

Referensi

- BPJS Kesehatan. (2021). Laporan Tahunan Pengembangan Aplikasi *Mobile* JKN. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Chintami Octavia, & Eric Winarno. (2024). Efektivitas Pendaftaran *Online* Peserta Menggunakan Aplikasi *Mobile*- JKN dalam Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Mitra Medika Amplas. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 8(1), 254–264. <https://doi.org/10.57214/jka.v8i1.727>
- Feng, H., Liu, Y., Liu, Z., Chi, Z., & Osmani, M. (2024). Sustainable Healing and Therapeutic Design Driven Well-Being in Hospital Environment. *Buildings*, 14(9), 1–26. <https://doi.org/10.3390/buildings14092731>
- Freijser, L., Annear, P., Tennesi, N., Gilbert, K., Chukwujekwu, O., Hazarika, I., & Mahal, A. (2023). The role of hospitals in strengthening primary health care in the Western Pacific. *The Lancet Regional Health - Western Pacific*, 33, 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.lanwpc.2023.100698>
- Ibrahim, M. M., Yusmanisari, E., Melani, R. I. P., Impiani, R. D., & Puspita, W. A. (2025). Pemanfaatan *Mobile* JKN untuk Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 8(1), 16–23.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Pedoman Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI.
- Khasanah, L., Elfi, Muhamad, M. I., Haryanto, Y., & Rahmawati, F. D. (2024). Optimalisasi Implementasi Aplikasi *Mobile* JKN Fitur Antrian *Online* di Puskesmas Kesunean. *Artikel Pengabdian*, 4(4), 72–80. <https://ejurnal2.poltekkestasikmalaya.ac.id/index.php/prosidingpengmas/article/view/693/368>

- Kusumawati, R. M., Wulandari, K., & Suwignyo. (2024). Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN JKN Mobile Application Utilization*. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, 13(01), 52–55. <https://www.bpjs-kesehatan>.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2024). Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Akreditasi Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis (2022) 151(2) 1-19
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.
- Suhena, I., Fitriani, A. D., & Asriwati, A. (2024). Implementasi Penggunaan Antrian *Online* Melalui Aplikasi *Jkn Mobile* Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Camatha Sahidya Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 10658–10671. <https://doi.org/10.31004/jkt.v5i4.33880>
- Tauran, I., Pengandaheng, T., & Nurlina, W. O. (2025). Implementasi Aplikasi *Mobile JKN* Dalam Upaya Mengurangi Lama Antrian dan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Perawat Profesional*, 7(1), 825–832.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. (2023). (187315)
- Irpani, M., Ardan, M., & Johan, H. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPTD. *Puskesmas Remaja Samarinda. Jurnal Sains Dan Teknologi*, 6(2), 246–250. <https://doi.org/10.55338/saintek.v6i2.3797>