



Pengaruh Literasi Digital Pasien terhadap Aksesibilitas Pendaftaran Online Berbasis Mobile JKN di RSU Bahagia Makassar

Anugerah Nur Adela¹, Muh Adnan Hudain², Irwandi Rachman³, Haeril⁴, Nur Inayah Ismaniar⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia
Email: ¹anugerahadela@gmail.com

Abstract

Advances in digital technology have driven the transformation of healthcare services, including the implementation of online registration via the Mobile JKN app. However, the app has not yet been utilized effectively because many patients still face limitations in using and operating digital devices, meaning that the potential for digital efficiency has not been fully realized. This study aims to determine the influence of patients' digital literacy on the accessibility of online registration via the Mobile JKN app at RSU Bahagia Makassar. This study employs a quantitative design of the explanatory research type with a cross-sectional approach. A sample of 77 respondents was selected using purposive sampling, specifically BPJS patients who use the Mobile JKN app for online registration. Data collection was conducted using a 1–5 Likert scale questionnaire. The results of the simple linear regression test indicate that patients' digital literacy significantly influences the level of accessibility of online registration via the Mobile JKN app, with $p = 0.000$ and a $p\text{-value} \leq 0.05$. Based on these findings, it can be concluded that patients' digital literacy influences the accessibility of online registration via the Mobile JKN app at RSU Bahagia Makassar.

Keywords: Digital Literacy, Patients, Accessibility, Online Registration, Mobile JKN.

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan kesehatan, termasuk penerapan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN. Namun, pemanfaatan aplikasi tersebut belum berjalan secara efektif disebabkan masih terdapat banyak pasien yang mengalami keterbatasan dalam menggunakan dan mengoperasikan perangkat digital sehingga potensi efisiensi digital belum dimanfaatkan secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh literasi digital pasien terhadap aksesibilitas pendaftaran online berbasis aplikasi Mobile JKN di RSU Bahagia Makassar. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif jenis explanatory research dengan pendekatan cross sectional. Sampel sebanyak 77 responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pasien BPJS yang menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk melakukan pendaftaran online. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner skala Likert 1-5. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa literasi digital

Penulis Korespondensi:

Anugerah Nur Adela | anugerahadela@gmail.com

pasien sangat memengaruhi tingkat aksesibilitas pendaftaran online berbasis aplikasi Mobile JKN, dengan ($p=0,000$) dan nilai $p \leq 0,05$ yang dimana dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh literasi digital pasien terhadap aksesibilitas pendaftaran online berbasis aplikasi Mobile JKN di RSUD Bahagia Makassar.

Kata Kunci: Literasi Digital, Pasien, Aksesibilitas, Pendaftaran Online, Mobile JKN.

PENDAHULUAN

Pada era kemajuan teknologi saat ini, hampir tidak mungkin memisahkan aktivitas apa pun dari teknologi. Digitalisasi memainkan peran penting dalam mentransformasi berbagai aspek kehidupan, terutama sektor kesehatan. Proses ini membuka peluang besar untuk meningkatkan akses, efisiensi, dan kualitas layanan kesehatan. Perkembangan teknologi diharapkan dapat membuat pekerjaan manusia menjadi lebih efisien, akurat, dan lancar. Di sektor kesehatan, reformasi sedang dilakukan untuk merevolusi sistem layanan agar menjadi lebih cepat, optimal, dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat (Octavia & Winarno, 2024). Sejalan dengan hal tersebut, *World Health Organization* (WHO) menegaskan bahwa teknologi digital merupakan instrumen penting dalam mendukung pencapaian sistem kesehatan yang berkualitas, inklusif, dan berkelanjutan dengan melihat sejauh mana layanan kesehatan tersedia dan dapat dijangkau oleh semua individu tanpa hambatan jarak, kondisi fisik, keterjangkauan biaya, maupun diskriminasi sosial (WHO, 2020). Namun, keberhasilan implementasi teknologi kesehatan digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya infrastruktur dan aplikasi kesehatan, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan teknologi tersebut secara efektif. Literasi kesehatan menjadi kunci bagi masyarakat untuk dapat memanfaatkan kemajuan teknologi secara optimal. Pemahaman mendalam tentang hubungan antara digitalisasi dan literasi kesehatan sangat penting dalam merumuskan kebijakan dan program kesehatan yang efektif (Pongtambing et al., 2024).

Kemajuan teknologi informasi yang berlangsung sangat cepat menuntut setiap individu dan organisasi untuk mampu beradaptasi terhadap berbagai tren teknologi. Oleh karena itu, untuk mengikuti perkembangan zaman, pemerintah telah mulai memanfaatkan teknologi untuk mengubah cara pelayanan kesehatan diberikan (Prasetyo & Safuan, 2022). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) turut serta dalam perkembangan teknologi informasi yang cepat berubah. BPJS Kesehatan mendorong sekaligus mewajibkan peserta untuk memanfaatkan kanal layanan digital dalam proses administrasi kepesertaan. Hal ini sebagaimana diatur dalam Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan. Pada Pasal 7 ayat (1) huruf c disebutkan bahwa pendaftaran peserta Jaminan Kesehatan dapat dilakukan melalui kanal pendaftaran, salah satunya melalui aplikasi Mobile JKN. BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN pada tahun 2017 untuk memfasilitasi akses peserta terhadap layanan publik, khususnya layanan jaminan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah (Zilah & Adinugraha, 2023).

Melalui aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan mulai menghadirkan berbagai kemudahan, kepraktisan, dan kecepatan dari layanan fisik menjadi ke dalam jaringan. Berorientasi pada kepuasan peserta, aplikasi Mobile JKN yang pertama kali diluncurkan pada tahun 2017 ini tak henti dikembangkan dan diperbaharui dengan menghadirkan fitur-fitur baru yang semakin memudahkan peserta JKN-KIS dalam mengakses layanan kesehatan, mengurus berbagai keperluan administrasi kepesertaan, ataupun sekedar mendapatkan informasi seputar Program JKN dan Kesehatan lainnya (Renny et al., 2024).

Dalam panduan Mobile JKN disebutkan bahwa aplikasi ini memiliki 14 fitur, antara lain: (1) Menampilkan informasi kepesertaan dan anggota keluarga, (2) Mengubah nomor telepon, email, alamat surat, serta pindah fasilitas kesehatan dan kelas rawat, (3) Menyediakan kartu JKN-KIS digital, (4) Pendaftaran peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBBPU) dengan nomor KTP, (5) Menampilkan tagihan iuran PBBPU, (6) Pembayaran Via Mobile dengan panduan, (7) Riwayat pembayaran premi dan denda, (8) Nomor Virtual Account, (9) Histori pelayanan dan rating, (10) Pendaftaran pelayanan kesehatan, (11) Deteksi dini penyakit, (12) Informasi program JKN-KIS, (13) Lokasi kantor BPJS dan fasilitas kesehatan terdekat, dan (14) Menyampaikan permintaan informasi atau pengaduan melalui Care Center 1500 400 (Suhadi et al., 2022).

Pemerintah berharap aplikasi Mobile JKN akan memiliki kualitas tinggi dengan fungsi yang ditingkatkan dan fitur baru untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada peserta di industri asuransi. Selain memenuhi harapan pengguna terkait distribusi aplikasi Mobile JKN, aplikasi ini juga diharapkan dapat mengurangi antrean panjang di kantor BPJS Kesehatan untuk pengolahan dokumen. Mobile JKN dapat diakses oleh semua peserta kapan saja dan di mana saja tanpa batasan jam layanan mandiri. Aplikasi yang dioperasikan melalui smartphone ini memudahkan masyarakat dalam berbagai aspek layanan kesehatan (Suhena et al., 2024). Sistem pendaftaran konvensional seringkali menyebabkan antrean panjang dan proses yang tidak efisien sehingga inovasi pendaftaran online hadir untuk mempercepat waktu tunggu, mengurangi kepadatan pasien, dan meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pasien (Primadhani et al., 2023).

Kehadiran aplikasi pendaftaran online sangat berguna bagi pasien yang ingin mendaftar untuk perawatan rawat jalan dan membuat janji temu dokter secara online. Pasien tidak perlu datang ke rumah sakit terlebih dahulu untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrean, sehingga mereka dapat memperkirakan waktu tunggu di rumah sakit guna mendapatkan perawatan medis dengan lebih efisien. Dengan pendaftaran online, pasien tidak perlu repot mengantre menggunakan sistem antrean tradisional, yang mengharuskan mereka datang dan mengambil nomor antrean. Sebaliknya, pasien dapat mendaftar sendiri melalui aplikasi atau situs web (Siregar & Rossevelt, 2025). Kemudahan akses layanan menjadi faktor penting dalam pengembangan aplikasi Mobile JKN, namun hingga kini pengguna aplikasi tersebut masih sangat sedikit. Menurut data dari BPJS Kesehatan tahun 2022, dari total 241,75 juta pengguna layanan BPJS Kesehatan di Indonesia hanya 16,034 juta orang yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Ini berarti hanya sekitar 4,15% orang yang menggunakan layanan Mobile JKN dari total pengguna layanan BPJS Kesehatan. Mengingat kegunaannya, aplikasi Mobile JKN seharusnya memiliki jumlah pengguna yang lebih besar. Namun, kenyataannya penggunaan aplikasi ini masih minim (Gaol et al., 2025).

Perbedaan yang mencolok dapat terlihat dalam penggunaan teknologi digital antara generasi muda dan orang tua. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyedia Layanan Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2020, hanya sekitar 21% orang tua di Indonesia yang menggunakan internet. Selain itu, data dari Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik pada tahun 2021 menunjukkan adanya kesenjangan digital antara kelompok usia di Indonesia, di mana persentase akses internet menurun seiring bertambahnya usia. Pada tahun tersebut, hanya sekitar 10% orang berusia 65 tahun ke atas yang mengakses internet, sementara lebih dari 90% orang berusia 15-24 tahun menggunakannya. Situasi tersebut menggambarkan tantangan yang dihadapi oleh orang tua dalam mengadopsi teknologi digital dan mengakses dunia maya (Muljati et al., 2024).

Pada penelitian “Efektivitas Aplikasi JKN Mobile dalam Mendukung Akses Layanan bagi Peserta BPJS di Klinik Rawat Inap Primer Santi Meliala Tahun 2024” menunjukkan bahwa aplikasi JKN Mobile mempermudah akses layanan bagi sebagian peserta, namun masih menghadapi kendala berupa rendahnya literasi digital dan kurangnya pemahaman penggunaan aplikasi (Amaliah et al., 2024). Sementara itu, penelitian “Peningkatan Penggunaan Mobile JKN melalui Program SIAP JKN (Sosialisasi, Instalasi, dan Aktivasi Pasien Mobile JKN) di Rumah Sakit Artha Bunda Tahun 2025” menemukan hambatan utama berupa keterbatasan pendidikan, perangkat, dan literasi digital. Minimnya penggunaan aplikasi mengakibatkan antrean panjang, menurunnya efisiensi layanan, serta rendahnya kepuasan pasien di Rumah Sakit Artha Bunda (Safira et al., 2025).

Rumah Sakit Umum (RSU) Bahagia Makassar merupakan salah satu rumah sakit yang telah mengimplementasikan sistem pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN sejak tahun 2022 dan melayani pasien dengan karakteristik sosiodemografi yang beragam. Rumah sakit ini berada di wilayah perkotaan dengan tingkat akses terhadap teknologi informasi dan penggunaan smartphone yang relatif tinggi, namun tetap melayani masyarakat dengan latar belakang pendidikan, pekerjaan, dan kelompok usia yang bervariasi, termasuk lanjut usia yang rentan mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi digital. Karakteristik tersebut menjadikan RSU Bahagia Makassar sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji pengaruh literasi digital terhadap aksesibilitas layanan kesehatan berbasis Mobile JKN. Di sisi lain, rendahnya pemanfaatan Mobile JKN secara nasional belum sepenuhnya menggambarkan kondisi yang terjadi di setiap fasilitas pelayanan kesehatan karena tingkat penggunaan layanan digital dapat dipengaruhi oleh karakteristik wilayah, tingkat pendidikan masyarakat, akses terhadap teknologi informasi, serta intensitas sosialisasi yang dilakukan oleh fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh literasi digital pasien terhadap aksesibilitas pendaftaran online berbasis Mobile JKN di RSU Bahagia Makassar sekaligus memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasi layanan kesehatan digital di tingkat rumah sakit.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research* yang bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya sebab akibat (kausalitas) antarvariabel, meskipun tanpa memberikan intervensi secara langsung kepada responden. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu untuk melihat hubungan antara variabel independen dan dependen. Penelitian dilaksanakan pada bulan November 2025 di Rumah Sakit Umum (RSU) Bahagia Makassar dengan populasi seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk melakukan pendaftaran online. Sampel penelitian berjumlah 77 responden yang diperoleh menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria inklusi meliputi pasien berusia ≥ 17 tahun, peserta BPJS Kesehatan aktif, memiliki smartphone, pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk pendaftaran online, serta bersedia menjadi responden penelitian. Adapun kriteria eksklusi meliputi pasien berusia < 17 tahun, peserta BPJS Kesehatan tidak aktif, tidak memiliki smartphone, belum pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN, atau tidak bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Pemilihan sampel pasien yang pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN dilakukan karena penelitian ini berfokus pada pengaruh literasi digital terhadap aksesibilitas layanan pendaftaran online berbasis Mobile JKN. Namun, penggunaan teknik *purposive sampling* berpotensi menimbulkan *selection bias* karena sampel penelitian didominasi oleh pengguna aktif layanan digital. Kondisi ini dapat

menyebabkan tingkat literasi digital dan aksesibilitas yang diperoleh cenderung lebih tinggi dibandingkan karakteristik populasi pasien secara keseluruhan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan. Variabel literasi digital diukur berdasarkan dua dimensi utama, yaitu keterampilan teknis (*technical skills*) dan keterampilan substantif (*substantive skills*). Keterampilan teknis mencakup kemampuan mengoperasikan perangkat digital, menavigasi internet, mengelola aplikasi, serta melakukan pengaturan teknis yang diperlukan dalam penggunaan teknologi digital. Sementara itu, keterampilan substantif mencakup kemampuan memanfaatkan media digital secara bermakna, seperti mencari dan mengevaluasi informasi, berkomunikasi secara digital, berpartisipasi dalam layanan daring, serta menyelesaikan masalah berdasarkan informasi yang diperoleh melalui media digital. Adapun variabel aksesibilitas penggunaan aplikasi Mobile JKN diukur berdasarkan dimensi akses layanan kesehatan yang diadaptasi dari konsep aksesibilitas yang dikemukakan oleh Penchansky dan Saurman, meliputi keterjangkauan untuk memperoleh layanan (*approachability*), kemudahan penggunaan layanan (*accessibility*), ketersediaan dan kesesuaian layanan (*availability and accommodation*), serta penerimaan pengguna terhadap layanan (*acceptability*).

Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi masing-masing variabel penelitian dalam bentuk frekuensi dan persentase. Analisis ini bertujuan memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden, tingkat literasi digital pasien, serta tingkat aksesibilitas penggunaan aplikasi Mobile JKN. Selanjutnya, analisis bivariat menggunakan uji regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh literasi digital terhadap aksesibilitas penggunaan aplikasi Mobile JKN. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, data terlebih dahulu diperiksa untuk memastikan kelayakan analisis sesuai dengan asumsi statistik yang digunakan. Seluruh analisis dilakukan menggunakan program SPSS versi 22 dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05. Nilai $p\text{-value} < 0,05$ menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen, sehingga hipotesis penelitian dapat diterima. Selain itu, koefisien regresi digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh literasi digital terhadap aksesibilitas penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan hasil analisis statistik untuk memudahkan interpretasi data serta memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat literasi digital pasien dan aksesibilitas penggunaan layanan pendaftaran online berbasis Mobile JKN.

HASIL

Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah gambaran mengenai pengelompokan responden berdasarkan ciri-ciri tertentu yang dimiliki dalam suatu penelitian. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Penyajian distribusi karakteristik responden bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang terlibat dalam penelitian serta menjelaskan kondisi dan latar belakang mereka yang berpotensi memengaruhi hasil penelitian. Selain itu, informasi mengenai karakteristik responden dapat membantu peneliti dalam memahami representasi sampel yang digunakan dan memberikan konteks dalam menginterpretasikan temuan penelitian. Adapun distribusi karakteristik responden penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Demografi	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	20	26
Perempuan	57	74
Usia		
17-25 tahun	22	28,6
26-35 tahun	28	36,3
36-45 tahun	15	19,5
46-55 tahun	8	10,4
>55 tahun	4	5,2
Pendidikan		
SMP	3	3,9
SMA/SMK	31	40,2
D3	10	13
S1	32	41,6
S2	1	1,3
Pekerjaan		
Aparatur Sipil Negara	11	14,3
Karyawan Swasta	27	35
Wiraswasta	7	9,1
Pelajar/Mahasiswa	16	20,8
Tidak Bekerja	16	20,8
Total	77	100

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 1 mengenai distribusi karakteristik demografi responden, penelitian ini melibatkan 77 pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di RSU Bahagia Makassar. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 57 orang (74%). Ditinjau dari usia, sebagian besar responden berada pada rentang 26–35 tahun, yakni sebanyak 28 orang (36,3%). Dari segi pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir Strata Satu (S1), yaitu sebanyak 32 orang (41,6%). Sementara itu, berdasarkan jenis pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta, yaitu sebanyak 27 orang (35%).

Distribusi Frekuensi Variabel

Frekuensi variabel adalah jumlah kemunculan atau banyaknya responden yang termasuk dalam setiap kategori suatu variabel yang diteliti. Penyajian frekuensi bertujuan untuk memberikan gambaran awal mengenai kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel yang diteliti, sehingga peneliti dapat mengidentifikasi pola distribusi data sebelum dilakukan pengujian statistik lebih lanjut. Selain itu, distribusi frekuensi juga membantu menunjukkan proporsi responden pada setiap kategori, sehingga memudahkan interpretasi karakteristik data yang diperoleh dan memberikan gambaran mengenai kondisi empiris variabel penelitian. Informasi tersebut menjadi dasar dalam memahami pola data serta mendukung pelaksanaan analisis pada tahap berikutnya. Adapun distribusi frekuensi variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel

Variabel Penelitian	Frekuensi	Persentase (%)
Literasi Digital Pasien		
Baik	73	94,8
Kurang	4	5,2
Aksesibilitas Pendaftaran Online		
Baik	76	98,7
Kurang	1	1,3
Total	77	100

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 2 mengenai distribusi frekuensi variabel penelitian, diketahui tingkat literasi digital pasien di RSUD Bahagia Makassar berada pada kategori baik yaitu sebesar 94,8%. Sedangkan tingkat aksesibilitas pendaftaran online juga termasuk ke dalam kategori baik sebesar 98,7%.

Hasil Uji Analisis Statistik

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel independen (bebas) terhadap satu variabel dependen (terikat). Metode ini digunakan untuk mengukur arah dan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen serta melihat hubungan yang terbentuk di antara keduanya. Hasil analisis regresi linear sederhana dapat diketahui melalui uji t untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Adapun analisis uji statistik penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Statistik

Variabel Penelitian	B	t	Sig.	R Square
(Constant)		4.625	.000	
Literasi Digital	.500	19.711	.000	.838
Aksesibilitas Pendaftaran Online				

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 3 mengenai hasil uji statistik menggunakan analisis regresi linear sederhana, diketahui bahwa variabel literasi digital memiliki nilai koefisien B sebesar 0,500 (bernilai positif) yang menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 poin pada variabel literasi digital akan meningkatkan variabel aksesibilitas sebesar 0,500 poin. Artinya semakin tinggi literasi digital pasien, semakin tinggi pula tingkat aksesibilitas mereka dalam menggunakan layanan pendaftaran online. Selain itu, hasil pengujian menunjukkan nilai t-hitung sebesar 19,711 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang dimana nilai ($p\text{-value}$) $\leq 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel aksesibilitas pendaftaran online. Sementara itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,838. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebesar 83,8% variasi pada aksesibilitas pendaftaran online dapat dijelaskan oleh variabel literasi digital pasien. Persentase ini menunjukkan bahwa literasi digital memiliki kontribusi yang sangat besar dalam menentukan tingkat aksesibilitas pendaftaran online.

PEMBAHASAN

Karakteristik Demografi Responden Pasien Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSU Bahagia Makassar

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden yang merupakan pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSU Bahagia Makassar adalah perempuan, berusia 26–35 tahun, berpendidikan strata satu (S1), dan bekerja sebagai karyawan swasta. Temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan kesehatan digital tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh karakteristik sosial demografis yang membentuk kemampuan dan kecenderungan individu dalam mengakses teknologi kesehatan. Dominasi responden perempuan dapat dijelaskan melalui perspektif sosiologi kesehatan yang menempatkan perempuan sebagai *family health manager*, yaitu pihak yang sering bertanggung jawab dalam mengelola kebutuhan kesehatan keluarga. Dalam konteks masyarakat Indonesia, perempuan umumnya berperan dalam mengatur kebutuhan pelayanan kesehatan anggota keluarga, mulai dari pencarian informasi kesehatan, pengambilan keputusan terkait pelayanan kesehatan, hingga pengurusan administrasi kesehatan. Peran tersebut menyebabkan perempuan memiliki frekuensi interaksi yang lebih tinggi dengan sistem pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki, termasuk dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, fenomena beban ganda yang dialami perempuan sebagai pengelola rumah tangga sekaligus pekerja turut mendorong kebutuhan terhadap layanan yang lebih praktis dan efisien sehingga perempuan cenderung lebih aktif menggunakan teknologi digital untuk mencari informasi kesehatan dan mengelola kebutuhan kesehatan keluarga (Karima et al., 2023).

Dari segi usia, kelompok usia 26–35 tahun menunjukkan bahwa generasi dewasa muda merupakan kelompok yang paling adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Kelompok usia produktif umumnya tumbuh dan berkembang pada era transformasi teknologi sehingga memiliki pengalaman yang lebih luas dalam penggunaan internet, telepon pintar, dan berbagai aplikasi digital. Kondisi tersebut berkontribusi terhadap kemampuan mereka dalam memahami fitur aplikasi, mengakses informasi secara cepat, serta menyelesaikan berbagai proses administrasi secara mandiri. Selain itu, tingginya mobilitas dan aktivitas pekerjaan pada kelompok usia produktif menyebabkan kebutuhan terhadap layanan kesehatan yang cepat, fleksibel, dan efisien semakin meningkat. Pengalaman penggunaan teknologi merupakan salah satu faktor yang menentukan kemampuan individu dalam mengoperasikan teknologi dan memanfaatkannya secara optimal sesuai kebutuhan. Kelompok usia produktif cenderung lebih mudah menerima dan memanfaatkan inovasi layanan kesehatan digital dibandingkan kelompok usia lanjut yang memiliki pengalaman penggunaan teknologi yang lebih terbatas (Hua et al., 2025).

Sementara itu, berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas responden berpendidikan Strata Satu (S1), yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan literasi digital. Pendidikan yang lebih tinggi tidak hanya meningkatkan kemampuan membaca dan memahami informasi, tetapi juga membentuk keterampilan berpikir kritis, kemampuan pemecahan masalah, serta kapasitas dalam memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Individu dengan tingkat pendidikan tinggi cenderung lebih mudah memahami prosedur penggunaan aplikasi, menafsirkan informasi yang tersedia, serta mengatasi hambatan teknis yang muncul selama proses penggunaan layanan digital. Oleh karena itu, pendidikan dapat dipandang sebagai bentuk modal sosial yang mendukung kemampuan adaptasi individu terhadap transformasi digital di sektor kesehatan dan berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi layanan kesehatan berbasis teknologi (Bevilacqua et al., 2021).

Pengaruh Literasi Digital Pasien terhadap Aksesibilitas Pendaftaran Online Berbasis Aplikasi Mobile JKN di RSUD Bahagia Makassar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap aksesibilitas pendaftaran online berbasis aplikasi Mobile JKN di RSUD Bahagia Makassar. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan kesehatan digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi atau infrastruktur teknologi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memahami, mengoperasikan, dan memanfaatkan teknologi tersebut secara efektif. Semakin tinggi tingkat literasi digital yang dimiliki pasien, semakin mudah pasien mengakses layanan pendaftaran online, memahami prosedur yang tersedia, serta memanfaatkan berbagai fitur dalam aplikasi Mobile JKN. Sebaliknya, rendahnya literasi digital dapat menjadi hambatan yang mengurangi efektivitas penggunaan layanan kesehatan digital meskipun fasilitas teknologi telah tersedia (Haryanto et al., 2025).

Temuan tersebut sejalan dengan *Resources and Appropriation Theory* yang dikemukakan oleh Van Dijk. Teori ini menjelaskan bahwa kesenjangan digital (*digital divide*) tidak hanya berkaitan dengan kepemilikan perangkat atau akses internet, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam menguasai dan memanfaatkan teknologi secara optimal (Dijk, 2017). Dalam penelitian ini, pengaruh signifikan literasi digital terhadap aksesibilitas pendaftaran online menunjukkan pentingnya tahapan *skills access* dan *usage access*. Pada tahap *skills access*, individu dituntut memiliki keterampilan operasional dalam menggunakan perangkat digital, memahami fungsi aplikasi, dan menavigasi informasi yang tersedia. Pasien yang memiliki keterampilan digital yang baik akan lebih mudah melakukan registrasi secara mandiri, memahami alur pelayanan, serta mengurangi risiko kesalahan dalam proses administrasi. Selanjutnya, pada tahap *usage access*, individu tidak hanya mampu mengakses teknologi tetapi juga dapat memanfaatkannya secara optimal untuk mencapai tujuan tertentu (Reynolds, 2020).

Dalam konteks penelitian ini, pasien yang memiliki tingkat literasi digital tinggi tidak hanya menggunakan Mobile JKN untuk pendaftaran online, tetapi juga mampu memanfaatkan fitur lain seperti pengecekan status kepesertaan, antrean online, perubahan fasilitas kesehatan, serta berbagai layanan administrasi lainnya. Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa kelompok lanjut usia masih menghadapi berbagai kendala dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Fenomena ini mencerminkan masih adanya kesenjangan digital dalam pelayanan kesehatan publik di Indonesia. Kelompok lansia sering mengalami hambatan karena keterbatasan pengalaman penggunaan teknologi, penurunan kemampuan kognitif dan sensorik, serta rendahnya kepercayaan terhadap sistem digital (Laksmi et al., 2024). Selain itu, menjelaskan bahwa kesenjangan digital dalam sektor kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknologi, tetapi juga oleh faktor sosial, pendidikan, dan kemampuan individu dalam memahami informasi digital. Akibatnya, kelompok lansia berpotensi mengalami hambatan yang lebih besar dalam memperoleh akses terhadap pelayanan kesehatan berbasis digital dibandingkan kelompok usia produktif (Amir et al., 2024).

Dalam perspektif kesehatan masyarakat, kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital di sektor kesehatan tidak hanya memberikan peluang untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kemudahan akses pelayanan, tetapi juga berpotensi menciptakan ketimpangan akses apabila tidak disertai dengan strategi implementasi yang inklusif. Pemanfaatan layanan kesehatan digital menuntut adanya kemampuan pengguna dalam mengakses, memahami, dan mengoperasikan teknologi yang tersedia (Yao et al., 2022). Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kesenjangan digital perlu dipandang sebagai bagian dari kesenjangan

kesehatan (*health inequality*) yang dapat memengaruhi kesempatan individu dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang setara. Dengan demikian, perencanaan dan implementasi kebijakan pelayanan kesehatan berbasis teknologi perlu memperhatikan aspek pemerataan akses, peningkatan literasi digital, serta pengembangan layanan yang ramah bagi seluruh kelompok masyarakat agar manfaat transformasi digital dapat dirasakan secara merata (Lyles et al., 2023).

Implikasi terhadap Kebijakan Administrasi Rumah Sakit dan Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi pengembangan kebijakan administrasi rumah sakit dan pelayanan kesehatan digital. Temuan bahwa literasi digital berpengaruh terhadap aksesibilitas pendaftaran online menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi dan infrastruktur teknologi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memahami dan memanfaatkan teknologi tersebut. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital perlu menjadi bagian dari strategi transformasi kesehatan digital agar seluruh lapisan masyarakat dapat memperoleh manfaat yang sama dari layanan kesehatan berbasis teknologi (Mujtahidah & Samsiana, 2026). Rumah sakit juga dapat mengembangkan program edukasi dan pendampingan penggunaan Mobile JKN serta sistem pendaftaran online melalui petugas informasi, media edukasi, maupun pelatihan yang mudah dipahami. Upaya ini terbukti dapat meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan digital secara mandiri dan efektif (Rachman et al., 2025).

Selain meningkatkan kemampuan literasi digital, rumah sakit juga perlu mempertahankan jalur pelayanan konvensional sebagai bentuk pelayanan yang inklusif bagi masyarakat yang belum memiliki kemampuan digital yang memadai, terutama lansia dan kelompok dengan tingkat pendidikan rendah. Pendekatan ini penting untuk mencegah terjadinya kesenjangan akses dan eksklusi sosial akibat digitalisasi pelayanan kesehatan (Sulistiyo, 2023). Dengan demikian, implementasi sistem pendaftaran online harus diimbangi dengan kebijakan yang mendukung pemerataan akses, peningkatan kapasitas pengguna, dan perlindungan bagi kelompok rentan. Langkah tersebut sejalan dengan tujuan transformasi kesehatan digital yang tidak hanya berorientasi pada efisiensi administrasi, tetapi juga pada terciptanya pelayanan kesehatan yang adil, inklusif, dan berkualitas bagi seluruh masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh literasi digital pasien terhadap aksesibilitas pendaftaran online berbasis aplikasi Mobile JKN di RSU Bahagia Makassar, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat literasi digital pasien pengguna Aplikasi Mobile JKN tergolong sangat baik, dengan sebanyak 94,8% responden berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pasien memiliki kemampuan yang baik dalam memahami dan memanfaatkan teknologi digital dalam proses pelayanan kesehatan. Sementara itu, tingkat aksesibilitas pendaftaran online berbasis aplikasi Mobile JKN juga menunjukkan kategori sangat baik sebanyak 98,7%. Artinya, mayoritas pasien menilai bahwa penggunaan aplikasi ini mempermudah proses pendaftaran layanan kesehatan di rumah sakit. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa literasi digital memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap aksesibilitas pendaftaran online dengan nilai signifikansi ($p=0,000$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,838 yang berarti literasi digital memiliki pengaruh terhadap aksesibilitas pendaftaran online sebesar 83,8%. Hasil penelitian ini mempertegas bahwa peningkatan literasi digital pasien berperan penting dalam

meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi proses pendaftaran online berbasis aplikasi Mobile JKN.

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis sebagai bahan evaluasi adalah sebagai berikut:

Bagi RSU Bahagia Makassar

Diharapkan untuk terus melaksanakan kegiatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan kepada pasien dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, terutama bagi kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan literasi digital rendah. Penyediaan petugas khusus di area loket pendaftaran juga penting untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan teknis.

Bagi BPJS Kesehatan

Perlu dilakukan pengembangan dan peningkatan kualitas fitur aplikasi Mobile JKN agar lebih mudah dipahami, digunakan, dan diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, BPJS Kesehatan diharapkan dapat memperluas kegiatan sosialisasi dan edukasi digital secara berkelanjutan di fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun tingkat lanjutan untuk meningkatkan pemahaman, pemanfaatan, serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN sehingga penggunaan aplikasi dapat lebih optimal dalam mendukung kemudahan akses layanan kesehatan bagi peserta JKN.

Bagi Pasien RSU Bahagia Makassar

Disarankan untuk mengikuti pelatihan dasar atau panduan virtual mengenai cara menggunakan aplikasi mobile, khususnya aplikasi Mobile JKN. Pelatihan ini bertujuan agar pasien dapat memahami langkah-langkah dasar seperti cara membuat akun baru, mengatur serta memperbarui kata sandi dan memanfaatkan fitur pendaftaran online dengan benar, sehingga dapat mengoptimalkan seluruh manfaat yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup penelitian dengan mengkaji variabel lain yang berpotensi memengaruhi aksesibilitas pendaftaran online. Selain itu, penelitian berikutnya juga diharapkan mampu menguji efektivitas program-program intervensi yang ditujukan untuk meningkatkan literasi digital pasien pengguna aplikasi Mobile JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Suka Press.
- Agrini, M., & Agustin, F. T. (2022). Membangun Karakter Bangsa Melalui Literasi Digital. *Jurnal Tonggak Pendidikan Dasar : Jurnal Kajian Teori Dan Hasil Pendidikan Dasar*, 1(2), 145–157.
- Akbar, M. (2024). Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Administrasi Kesehatan UNIASMAN*, 1(1), 1-9.
- Alkhalwaldeh, A., Bashtawy, M., Rayan, A., Abdalrahim, A., Musa, A., Eshah, N., Abu Khait, A., Qaddumi, J., & Khraisat, O. (2023). Application and Use of Andersen's

Behavioral Model as Theoretical Framework: A Systematic Literature Review from 2012-2021. *In Iran J Public Health*. 52(7). 1346-1354.

- Amaliah, N., Zaidan, U. S., & Zahra, F. (2024). Efektivitas Aplikasi JKN Mobile dalam Mendukung Akses Layanan Bagi Peserta BPJS di Klinik Pratama Rawat Inap Santi Meliala. *Jurnal Ilmiah Multidisipline*, 367(10), 367–370.
- Amir, A. S., Mulyana, D., Dida, S., & Suminar, J. R. (2024). Digital divide and privacy challenges in digital health communication in Indonesia. *Evolutionary Studies in Imaginative Culture*, 8(2). 816–825.
- Anastasya, D., Husaein, A., & Aryani, L. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*. 4(2). 793-802.
- Ardiansyah., Risnita., & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah. *Jurnal Pendidikan Islam*. 1(2). 1-9.
- Aulia, S. R., Indrianti, T. T. D., & Umam, K. (2024). Efektivitas Penggunaan JKN Mobile terhadap Peningkatan Kualitas E-Layanan dalam Sektor Kesehatan di Era Digitalisasi. In *Magang Merdeka Jurusan Administrasi Publik*. 1(1). 160-167.
- Bevilacqua, R., Strano, S., Rosa, M. D, Giammarchi, C., Cerna, K. K., Mueller, C., & Maranesi, E. (2021). eHealth literacy: From theory to clinical application for digital health improvement. Results from the ACCESS training experience. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 11800. 1-11.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Dijk, J. A. G. M. (2017). Digital Divide: Impact of Access. In *The International Encyclopedia of Media Effects* (pp. 1–11). Wiley.
- Dinata, K. B. (2021). Literasi Digital Dalam Pembelajaran Daring. *Jurnal Eksponen*. 11(1). 20-27.
- Gaol, H, L., Silalahi, S., Gustina H, S., & Sihombing, R, A, K. (2025). Peningkatan Pengetahuan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN d Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Pengabdian Kesehatan*. 4(2), 1–7.
- Ginting, E. S. (2020). Penguatan Literasi di Era Digital. *Prosiding Seminar Nasional PBSI-III Tahun 2020 Tema: Inovasi Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia Guna Mendukung Merdeka Belajar pada Era Revolusi Industry 4.0 dan Society*. 35-38.
- Habsy, B. A., A'yun, S. Q., Widyanika, I., Anwar, R. N., & Firdaus, W. R. (2024). Manajemen Pengumpulan Data. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 2(6), 34–46.
- Haryanto, I., Indarti, S., & Patrisia, N. E. (2025). Evaluasi aplikasi Mobile JKN pada Jaminan Kesehatan Nasional di Bengkulu Selatan. *Mimbar : Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 14(2), 270-286.
- Hua, Z., Yuqing, S., Qianwen, L., & Hong, C. (2025). Factors influencing eHealth literacy worldwide: Systematic review and meta-analysis. *Journal of Medical Internet Research*, 27, e50313.

- Ikhyana, F. K., Setyawan, F. E. B., Pratama, P., & Iswanti, Y. (2023). Keefektifan Sistem Pendaftaran dan Antre Online Terhadap Pelayanan Kesehatan. *CoMPHI Journal: Community Medicine and Public Health of Indonesia Journal*. 4(1). 103-110.
- Irhandayaningsih, A. (2020). Pengukuran Literasi Digital Pada Peserta Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19. *ANUVA*, 4(2), 231–240.
- Karima, U. Q., Pristya, T. Y. R., & Herbawani, C. K. (2023). Information-seeking behavior of reproductive health based on socio-demographic among adolescents in Jakarta, Indonesia. *Journal of Education and Health Promotion*, 12(271). 1-6.
- Kusumawati, R. M., Apriyani., Wulandari, K., & Suwignyo. (2024). Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*. 13(1). 52-55.
- Laksmi, P. W., Dinakrisma, A. A., Abdiel, T., Susanto, A. P., Pujitresnani, A., Lukmana, A. A. I., & Yusuf, P. A. (2024). Digital divide: Knowledge, attitudes and practices toward mobile phone and apps use among Indonesian older adults residing in a megapolitan city. *Gerontechnology*, 23(1), 1–13.
- Liamputtong, P. (2023). *Handbook of Social Sciences and Global Public Health*. Jerman: Springer International Publishing.
- Lyles, C. R., Wachter, R. M., & Sarkar, U. (2023). Multilevel determinants of digital health equity. *JAMA Health Forum*, 4(11), e233853.
- Mardjianto, L. D., Wedhaswary, I. D., Monggilo., Ningtyas, I., & Budiarto, M. N. (2022). *Literasi Digital Modul*. Jakarta Selatan: Aliansi Jurnalis Independen.
- Mujtahidah & Samsiana. (2026). Literasi Kesehatan Digital dalam Transformasi Digital Health di Indonesia: Literature Review. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 9(1). 200-210.
- Muljati, R., Witarti, D. I., & Suwatno. (2024). Literasi Digital Lansia Terhadap Isu Kesehatan di Karawaci Kota Tangerang. *Socia: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*. 22(2). 1-15.
- Neuman, W. L. (2022). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches (8th ed.)*. Harlow: Pearson.
- Octavia, C., Winarno, E. (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.
- Pasaribu, S. B., Herawati, A., Utomo, K. W. (2022). *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Banten: Media Edu Pustaka.
- Pongtambing, Y. S., Sampetoding, E. A. M., Uksi, R., & Manapa, E. S. (2024). Digitalisasi dan Literasi Kesehatan Pada Smart Village. *Compromise Journal: Community Professional Service Journal*. 2(1), 11-18.
- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*. 7(2). 971-978.

- Primadhani, S. W., Ilyas, Y., & Atthahirah, A. I. (2023). Sistem Pendaftaran Online Sebagai Suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit. *The Indonesian Journal of Health Promotion MPPKI Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*. 6(1). 20-26.
- Rachman, I., Jannah, A., Suardi, S., Ramdani, R., & Azizah, A. N. (2025). Literasi Digital Masyarakat melalui Edukasi Pemanfaatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional untuk Meningkatkan Kemudahan Akses Pelayanan Kesehatan di Desa Panaikang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Sulawesi Selatan. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia (JAMSI)*. 5(6). 2527-2536.
- Renny., Harmendo., & Kusmadeni, D. (2024). Analisis Transformasi Digital BPJS Kesehatan Dalam Mendukung Mutu Layanan Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*. 6(5). 2075-2091.
- Reynolds, R. (2020). The digital divide. Cambridge, UK: Polity, (ISBN 9781509534456). *Journal of the Association for Information Science and Technology*. 72(1). 1-3.
- 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). 45-50.
- Sapulette, N. S., Bunga, W. P., Boko, S. G. W., Takaeb, A. L., & Marni, M. (2025). *Medic Nutricia Literasi Digital*. 15(2). 1-6.
- Saurman, E. (2016). Improving Access: Modifying Penchansky and Thomas's Theory of Access. *Journal of Health Services Research & Policy*. 21(1). 36-39.
- Siregar, J. J., & Rossevelt, F. A. (2025). Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin. *Public Administration Review*. 3(1). 1-11.
- Sofwatillah., Risnita., & Jailani, M. S. (2024). Teknik Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif dalam Penelitian Ilmiah. *Journal Genta Mulia*. 15(2). 79-91.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhadi, S. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan*. 15(1). 11–23.
- Sulistiyo, A. S. (2023). Analisis Berbagai Faktor yang Mempengaruhi Aksesibilitas BPJS Kesehatan dengan Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Inspirasi*, 14(2), 87–95.
- Sundari, U. Y., Panudju, A. A. T., & Nugraha, A. W. (2024). *Metodologi Penelitian*. Padang: CV Gita Lentera.
- Sutrisna, I. P. G. (2020). Gerakan Literasi Digital Pada Masa Pandemi COVID-19. *Stilistika* 8(2). 265-283.
- Sutrisno, A., & Rahmawati, L. (2022). Analisis Kemudahan Akses dan Pemanfaatan Layanan Pendaftaran Online di Sektor Kesehatan. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 7(1), 45-57.

- UNESCO. (2018). *A global framework of reference on digital literacy skills for indicator 4.4.2*. UNESCO Institute for Statistics.
- Wahyuni, A. T., & Gunawan, E. (2024). Tinjauan Penerapan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 8(2). 2990-2995.
- WHO. (2020). *Global strategy on digital health 2020–2025*. Geneva: World Health Organization.
- Yao, R., Zhang, W., Evans, R., Cao, G., Rui, T., & Shen, L. (2022). Inequities in health care services caused by the adoption of digital health technologies: Scoping review. *Journal of Medical Internet Research*, 24(3), e34144.
- Zilah, H., & Adinugraha, H.H. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Economics, Business, Management, & Accounting Journal*. 3(2). 127-132.