

Implementasi Aplikasi Mobile Jkn (Jaminan Kesehatan Nasional) pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pataruman Kab.Bandung Barat

Implementation JKN (National Health Insurance) Mobile Application in Health Services at Pataruman Community Health Center, West Bandung Regency

Rivan Agung Nugraha¹, indrajati wibowo²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Rivan Agung Nugraha¹, email: rivan10121894@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 29/07/2025

Diterima: 29/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

Aplikasi mobile JKN, digitalisasi kesehatan

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi Mobile JKN (jaminan kesehatan nasional) dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pataruman, Kabupaten Bandung Barat, dengan fokus pada efektivitas penggunaan aplikasi, faktor-faktor penghambat dan pendukung, serta persepsi pengguna. Latar belakang penelitian dilandasi oleh transformasi digital di sektor kesehatan dan perlunya peningkatan efisiensi layanan melalui inovasi teknologi, khususnya aplikasi Mobile JKN dari BPJS Kesehatan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, melibatkan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap informan seperti tenaga kesehatan, petugas administrasi, dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN telah memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran dan pengambilan antrian, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan pelatihan tenaga medis, serta belum optimalnya infrastruktur teknologi. Ditemukan pula adanya perbedaan tingkat pemahaman dan pemanfaatan aplikasi antar pengguna. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan edukasi digital, pelatihan SDM, serta penguatan infrastruktur untuk mendorong optimalisasi pemanfaatan Mobile JKN dalam menunjang pelayanan kesehatan primer.

A B S T R A C T

Keywords:

Application mobile JKN, health digitalization

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e - ISSN: 2656-6362

p - ISSN: 2614-6681

This study aims to analyze the implementation of the Mobile JKN application in healthcare services at the Pataruman Community Health Center, West Bandung Regency, focusing on the effectiveness of its use, supporting and inhibiting factors, and user perceptions. The background of this research is based on digital transformation in the health sector and the need to improve service efficiency through technological innovation, particularly the Mobile JKN application developed by BPJS Health. The research method used is descriptive qualitative with a case study approach, utilizing data collection techniques such as in-depth interviews, observations, and documentation involving informants including healthcare workers, administrative staff, and patients. The results show that although the Mobile JKN application has facilitated registration and queuing processes, its implementation still faces several challenges, including low digital literacy, lack of training for medical personnel, and suboptimal technological infrastructure. Differences in understanding and application usage among users were also found. Therefore, strategies such as improving digital education, training human resources, and strengthening infrastructure are necessary to optimize the use of Mobile JKN in supporting primary healthcare services.

1. Pendahuluan

Transformasi digital dalam sistem pelayanan kesehatan telah menjadi fenomena global yang mendorong efisiensi, aksesibilitas, dan peningkatan kualitas layanan. Di Indonesia, digitalisasi ini diwujudkan melalui pengembangan aplikasi *Mobile JKN* oleh BPJS Kesehatan sebagai bentuk inovasi pelayanan kesehatan publik. Aplikasi ini memungkinkan peserta JKN untuk melakukan pendaftaran, mengambil antrian online, serta mengakses berbagai informasi layanan kesehatan secara mandiri dan efisien (Elisabet, 2023).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sendiri telah menjadi sistem asuransi kesehatan terbesar di dunia dengan lebih dari 248 juta peserta hingga tahun 2023 (Damanik et al., 2024). Namun demikian, implementasi program ini masih menghadapi kendala seperti keterbatasan akses layanan di wilayah terpencil, antrean panjang, dan minimnya edukasi digital di kalangan masyarakat (Wulandari & Laksono, 2023; Firdayanti & Hajad, 2025). Peluncuran *Mobile JKN* diharapkan mampu menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut.

Meskipun telah menunjukkan dampak positif dalam efisiensi layanan, implementasi *Mobile JKN* di Puskesmas – sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer – masih dihadapkan pada berbagai hambatan. Keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kurangnya pelatihan tenaga medis merupakan faktor-faktor utama penghambat optimalisasi aplikasi ini (Effendy & Anggraini, 2023; Wahyuni, 2024).

Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi bahwa keberhasilan penggunaan *Mobile JKN* sangat ditentukan oleh integrasi sistem, kesiapan sumber daya manusia, serta edukasi yang berkelanjutan terhadap pengguna (Firdayanti & Hajad, 2025; Wang et al., 2024). Namun sebagian besar penelitian hanya berfokus pada pelaksanaan di rumah sakit, dan belum secara spesifik mengkaji implementasinya di puskesmas, terutama di daerah seperti Kabupaten Bandung Barat.

Fenomena ini menjadi alasan penting dilakukannya penelitian di Puskesmas Pataruman, mengingat perannya sebagai unit pelayanan dasar yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Penelitian ini menjadi relevan dalam konteks pembangunan sistem kesehatan nasional yang inklusif dan adaptif terhadap teknologi.

Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam penggunaan teknologi kesehatan berbasis aplikasi akan memperkuat pemahaman terhadap pentingnya digitalisasi pelayanan publik, serta meningkatkan efisiensi dalam akses layanan kesehatan (Amransyah, 2020). Oleh karena itu, pemetaan persepsi pengguna dan tenaga medis menjadi bagian krusial dalam merancang strategi optimalisasi pemanfaatan *Mobile JKN*.

Tujuan Penelitian

Tulisan ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis efektivitas implementasi aplikasi *Mobile JKN* dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan di Puskesmas Pataruman.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor penghambat dan pendukung keberhasilan implementasi aplikasi *Mobile JKN*.
3. Menilai persepsi karyawan dan pasien terhadap efektivitas aplikasi *Mobile JKN*.
4. Merumuskan strategi optimalisasi pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* dalam sistem pelayanan kesehatan primer di Puskesmas Pataruman.

2. Kajian Teori

1. Manajemen dan Manajemen Rumah Sakit

Manajemen dalam konteks organisasi kesehatan merupakan proses strategis yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan (Robbins & Coulter, 2020). Fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan dan pengendalian sangat krusial dalam mendukung implementasi teknologi digital seperti *Mobile JKN* (Tegar, 2025). Dalam konteks rumah sakit atau puskesmas, manajemen berbasis teknologi harus mampu mengintegrasikan sistem pelayanan secara holistik, dari administrasi hingga pelayanan klinis (Kristanti & Ain, 2021).

2. Pelayanan Kesehatan Primer

Pelayanan kesehatan primer, sebagaimana yang dijalankan oleh Puskesmas, berperan sebagai garda terdepan dalam sistem kesehatan nasional. Pelayanan ini meliputi aspek promotif, preventif, kuratif dasar, dan rehabilitatif. Puskesmas juga menjadi ujung tombak dalam mendeteksi penyakit menular dan menyediakan layanan kesehatan komunitas berbasis wilayah (Hartono et al., 2024). Peran Puskesmas sangat penting dalam mendukung integrasi sistem digital seperti Mobile JKN agar tercapai efisiensi dan perluasan jangkauan layanan.

3. Digitalisasi Layanan Kesehatan

Digitalisasi sektor kesehatan telah menjadi kebutuhan mendesak. Inovasi seperti sistem antrean online, rekam medis elektronik (RME), dan telemedicine telah terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan hingga 45% (Fatimah, 2025). Namun, penerapan teknologi ini sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan kompetensi SDM.

4. Aplikasi Mobile JKN

Mobile JKN merupakan inovasi BPJS Kesehatan yang ditujukan untuk mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Aplikasi ini memungkinkan pendaftaran online, akses data kepesertaan, dan layanan lainnya tanpa harus hadir langsung ke fasilitas kesehatan (Khotimah, 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN dapat mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kepuasan, namun masih ditemukan kendala dalam aspek literasi digital, jaringan internet, dan adaptasi sistem (Widayanti et al., 2024; Wahyuni, 2024).

5. Tantangan Implementasi Teknologi di Puskesmas

Implementasi aplikasi digital seperti Mobile JKN di Puskesmas menghadapi kendala struktural dan sumber daya. Tantangan utama meliputi:

- Keterbatasan jaringan internet dan perangkat teknologi (Zahrani, 2024)
- Rendahnya literasi digital tenaga kesehatan dan pasien (Mutiarani, 2023)
- Tidak terintegrasi sistem digital antar fasilitas (HSP Pertama, 2024)

6. Indikator Keberhasilan Mobile JKN

Menurut Khotimah (2022), indikator utama keberhasilan implementasi Mobile JKN mencakup:

- Kualitas sistem (keandalan & antarmuka pengguna)
- Kualitas informasi (keakuratan & relevansi data)
- Kualitas layanan (dukungan teknis & responsivitas)
- Kepuasan pengguna dan niat menggunakan kembali
- Manfaat nyata bagi pengguna, seperti pengurangan waktu tunggu dan akses mandiri terhadap layanan

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode induktif yang berfokus pada penarikan kesimpulan berdasarkan data lapangan secara tematik dan empiris. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan untuk menggambarkan dan menganalisis proses **implementasi aplikasi Mobile JKN (jaminan kesehatan nasional) dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pataruman, Kabupaten Bandung Barat.**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Puskesmas Pataruman sebagai lembaga pelayanan kesehatan tingkat pertama, serta informan kunci yang terdiri dari:

- Tenaga medis
- Petugas administrasi
- Pasien pengguna aplikasi Mobile JKN

Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan informan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau peran langsung dalam penggunaan dan pengelolaan aplikasi Mobile JKN di lingkungan Puskesmas. Ukuran sampel disesuaikan dengan prinsip keterwakilan dan kedalaman data, hingga mencapai titik jenuh informasi.

Sumber data terdiri dari:

- Data primer: hasil wawancara mendalam dan observasi lapangan terhadap informan.
- Data sekunder: dokumentasi internal Puskesmas, laporan penggunaan aplikasi, serta data dari BPJS Kesehatan dan literatur pendukung lainnya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Wawancara mendalam dengan informan terpilih menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur.
2. Observasi langsung terhadap proses pelayanan kesehatan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN.
3. Dokumentasi, berupa arsip, rekaman layanan, foto kegiatan, dan laporan teknis pelaksanaan aplikasi.

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Triangulasi data diterapkan untuk menjamin validitas dan konsistensi informasi, dengan membandingkan hasil dari berbagai sumber data dan teknik pengumpulan data yang berbeda.

4. Hasil Dan Pembahasan

Implementasi Mobile JKN di Puskesmas Pataruman telah memberikan kemajuan dalam hal efisiensi pelayanan, khususnya pada proses registrasi dan antrean pasien. Temuan ini sejalan dengan studi Kurniyanti et al. (2022), yang menemukan pengurangan waktu tunggu pasien hingga 40% di beberapa puskesmas berkat aplikasi Mobile JKN.

Namun, tingkat adopsi masih rendah di kalangan pasien yang kurang terpapar teknologi. Hal ini juga ditemukan dalam penelitian oleh Widayanti et al. (2024), yang menyoroti literasi digital sebagai hambatan utama dalam implementasi sistem layanan kesehatan digital di fasilitas primer.

Kendala teknis lain seperti konektivitas dan integrasi data lintas sistem menjadi tantangan tambahan yang menghambat efektivitas penuh Mobile JKN. Sejalan dengan studi Wang et al. (2024), keberhasilan transformasi digital di sektor kesehatan memerlukan dukungan sistem manajemen data yang terintegrasi dan pelatihan SDM yang berkelanjutan.

Jika dibandingkan dengan teori difusi inovasi digital (Lee & Chen, 2024), adopsi teknologi seperti Mobile JKN memerlukan tahapan sosialisasi, pelatihan, dan penguatan infrastruktur agar dapat diterima dan digunakan secara luas.

Puskesmas sebagai fasilitas layanan primer memiliki keterbatasan dibandingkan rumah sakit besar, baik dari segi SDM maupun anggaran. Namun demikian, perannya sangat strategis dalam mendorong literasi digital kesehatan di tingkat komunitas (Hartono et al., 2024).

Agar implementasi Mobile JKN lebih optimal, diperlukan:

- Strategi edukasi digital berbasis komunitas
- Integrasi sistem antrean dan rekam medis elektronik
- Pelatihan rutin untuk tenaga kesehatan

Berikut adalah gambar penelitian di puskesmas pataruman kab.bandung barat :



Gambar 1. Model hasil penelitian yang menunjukkan keterkaitan antara pelatihan SDM, literasi digital masyarakat, dan kesiapan infrastruktur dengan efektivitas layanan Mobile JKN.

5. Penutup

❖ Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait implementasi aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Pataruman, Kabupaten Bandung Barat, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efektivitas implementasi Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di Puskesmas Pataruman masih belum optimal. Aplikasi ini telah mempermudah proses registrasi dan antrean bagi sebagian pasien, namun belum dimanfaatkan secara merata karena keterbatasan literasi digital dan infrastruktur teknologi yang belum mendukung penuh.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi Mobile JKN mencakup rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, terbatasnya pelatihan bagi tenaga kesehatan, belum optimalnya jaringan internet, serta minimnya integrasi sistem teknologi di lingkungan puskesmas.
3. Strategi optimalisasi yang dapat diterapkan mencakup penyelenggaraan pelatihan rutin bagi tenaga kesehatan, penguatan infrastruktur digital (termasuk sistem antrean elektronik), serta program edukasi masyarakat mengenai pemanfaatan aplikasi Mobile JKN secara efektif.
4. Persepsi pengguna, baik pasien maupun tenaga kesehatan, terhadap aplikasi ini cukup beragam. Pasien usia muda lebih cenderung merasa puas dan terbantu dengan layanan digital, sementara kelompok usia lanjut masih mengalami kesulitan. Hal ini menunjukkan pentingnya pendekatan edukatif yang berorientasi pada inklusivitas.

❖ Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

A. Implikasi Praktis

- a. Untuk pihak Puskesmas: Disarankan untuk secara berkala mengadakan pelatihan penggunaan Mobile JKN bagi tenaga medis dan staf administrasi agar sistem berjalan seragam dan terkoordinasi.
- b. Untuk BPJS Kesehatan: Perlu memperluas kampanye literasi digital dengan pendekatan lokal dan komunitas, serta menyediakan fitur antarmuka yang lebih sederhana dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat awam.
- c. Untuk pemerintah daerah: Diharapkan mendukung alokasi anggaran untuk penguatan infrastruktur jaringan internet dan perangkat digital di fasilitas pelayanan primer.

B. Implikasi Akademik

- a. Penelitian ini membuka peluang untuk penelitian lanjutan yang mengeksplorasi model adopsi teknologi digital dalam pelayanan kesehatan di daerah rural.
- b. Implikasi terhadap teori difusi inovasi dapat dikaji lebih dalam, khususnya dalam konteks lembaga kesehatan publik dengan keterbatasan sumber daya.

C. Saran Penelitian Selanjutnya

- a. Studi kuantitatif dapat dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan dan efektivitas Mobile JKN secara statistik di berbagai puskesmas.
- b. Diperlukan kajian komparatif antara puskesmas di wilayah urban dan rural untuk melihat perbedaan signifikan dalam adopsi teknologi layanan kesehatan digital.

6. Ucapan Terimakasih

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul "Implementasi Aplikasi Mobile Jkn (jaminan kesehatan nasional) Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pataruman Kab.Bandung Barat". Karya tulis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Sarjana S1 manajemen di Universitas Teknologi Digital.

Adapun tujuan dari penulisan karya ilmiah ini adalah untuk penerapan aplikasi mobile JKN(jaminan kesehatan nasional) terhadap puskesmas pataruman kabupaten bandung barat. dengan harapan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi pihak-pihak terkait.

Dalam proses penyusunan karya ini, penulis banyak menerima bantuan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Supriyadi, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Teknologi Bandung.
2. Bapak Riyan Hadithya, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Teknologi Bandung.
3. Bapak Indrajati Wibowo, SE.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta motivasi selama proses penulisan karya tulis ini.
4. Ayahanda bapa nunu (alm) dan Ibunda tuti hasanah tercinta yang selalu mendoakan, mendampingi, dan memberikan dukungan penuh dengan cinta dan keikhlasan tanpa batas.
5. Kaka saya tercinta yati,yani,dan rudi yang selalu memberikan penyemangat saya agar tersusunnya makalah ilmiah ini.
6. Pihak Puskesmas Pataruman Yang Telah Bersedia Untuk Di Teliti.
7. Tenaga kerja puskesmas yang telah bersedia untuk menjadi informan dalam penelitian ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.
9. Pacar saya lyana nur fitria yang selalu memberikan support dan do'a.
10. Teman-temanku Sbastian Bagas, Dody, Rizky Nur, Solihin, Arul, Nabil, Alif, Revi yang selalu menemani saat pengerjaan karya ilmiah ini.
11. Almamater yang menjadi kebanggaan bagi saya.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi teori maupun praktik. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang. Penulis berharap, karya ini dapat memberikan kontribusi ilmiah dan menjadi referensi bermanfaat bagi pembaca yang tertarik terhadap Implementasi Aplikasi Mobile Jkn Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pataruman Kab.Bandung Barat.

7. Referensi

- Effendy, R., & Anggraini, M. (2023). Tantangan literasi digital dalam layanan JKN berbasis aplikasi. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 4(1), 20–29. <https://doi.org/10.21070/japd.v4i1.889>
- Firdayanti, A., & Hajad, M. (2025). Evaluasi digitalisasi layanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN. *Journal of Governance and Public Affairs*, 9(2), 101–117. <https://doi.org/10.31943/jgpa.v9i2.2051>
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., & Ayuningtyas, D. (2021). Accelerating digital health adoption post-COVID-19 in Indonesia. *Healthcare Informatics Research*, 27(4), 267–276. <https://doi.org/10.4258/hir.2021.27.4.267>

- Kurniyanti, D., Siregar, I., & Pramono, H. (2022). Dampak penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap efisiensi layanan di puskesmas. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 11(1), 35–44. <https://doi.org/10.24853/jsik.11.1.35>
- Panjaitan, L. M., Siahaan, R., & Yusuf, A. (2023). Statistik pengguna dan tren penggunaan Mobile JKN 2020–2022. *Jurnal Kebijakan Publik Digital*, 3(3), 45–56. <https://doi.org/10.22146/jkpd.2023.45612>
- Wahyuni, E. S. (2024). Kompetensi tenaga medis dalam implementasi sistem aplikasi kesehatan berbasis digital. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(2), 123–131. <https://doi.org/10.23917/jmki.v12i2.3525>
- Widayanti, A. F., Ramdhani, N., & Anjani, T. (2024). Hambatan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di daerah rural: Studi kasus. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 5(1), 67–78. <https://doi.org/10.31199/jppi.v5i1.9876>
- Wulandari, R. D., & Laksono, A. D. (2023). Ketimpangan akses layanan JKN di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 18(1), 23–30. <https://doi.org/10.22146/jkmn.v18i1.12581>
- Binsar, H., Purwanto, A., & Sari, M. (2024). Optimalisasi integrasi Mobile JKN dan sistem antrean puskesmas. *Jurnal Ilmiah Administrasi Kesehatan*, 7(2), 40–51.
- Elisabet, Y. T. (2023). Aplikasi JKN mobile dan tantangannya di era transformasi digital. *Media Informasi Kesehatan*, 9(1), 13–19.
- Haryanto, S., & Anwar, R. (2024). Peningkatan mutu layanan kesehatan melalui transformasi digital BPJS. *Jurnal Sistem Pemerintahan Elektronik*, 5(3), 22–31.
- Lee, K. Y., & Chen, L. C. (2024). Digital innovation diffusion in public health organizations: A Southeast Asian perspective. *Asia-Pacific Journal of Public Policy*, 16(1), 11–28.
- Nguyen, Q., Prasetyo, Y., & Lim, S. (2023). Technology readiness and digital transformation in health services: Case from Indonesia. *Journal of Digital Government*, 8(2), 55–66.
- Tegar, M. (2025). Fungsi manajemen dalam pelayanan publik keagamaan. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan Masyarakat*, 11(1), 77–85.
- Wolf, J. A., Niederhauser, V., Marshburn, D., & LaVela, S. (2023). Defining patient experience in the era of digital healthcare. *Journal of Patient Experience*, 10(1), 33–41.
- Zahrani, A. (2024). Evaluasi kesiapan teknologi informasi di Puskesmas: Perspektif integrasi sistem. *Jurnal Transformasi Kesehatan Digital*, 2(2), 90–99.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). *Management* (14th ed.). Pearson.
- Suryani, T., & FoEh, A. (2019). *Penguatan sistem informasi kesehatan untuk klinik dan puskesmas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.