



Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile JKN* terhadap Kepuasan Pengguna di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Negeri Semarang

Wahyuti Risma Dhani^{1*}, Fitri Indrawati²

^{1,2}Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Alamat: Jl. Kelud Utara III No.15, Petompon, Kec. Gajahmungkur, Kota Semarang, Jawa Tengah

Korespondensi penulis: ayuwahyuti18@students.unnes.ac.id*

Abstract. *The JKN mobile application in Semarang City in 2021 has been used by 228,965 people, while it is not comparable to BPJS Health participants, which amounted to 2,664,532 people and if it is percented, only 11% of JKN mobile users. The purpose of this study was to determine the effect of JKN mobile service quality on user satisfaction. This research was conducted using a quantitative cross-sectional design. The sample size was calculated using the Lameshow formula and the results obtained were 385 respondents with the inclusion criteria of JKN mobile users at the Semarang State University Service Center. This research was conducted from September to December 2024. The results showed that the core scale of service quality that has an influence on user satisfaction is efficiency (p value 0.000) and reliability (p value 0.005). The core scale of service quality that has no influence on satisfaction is fulfillment (p value 0.068) and confidentiality (p value 0.404).*

Keywords: *Mobile JKN, Satisfaction, Service Quality.*

Abstrak. Aplikasi *mobile* JKN di Kota Semarang tahun 2021 telah digunakan sebanyak 228.965 jiwa, sedangkan hal itu tidak sebanding dengan peserta BPJS Kesehatan yang berjumlah 2.664.532 jiwa dan jika dipersentasikan hanya 11% pengguna *mobile* JKN. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile* JKN terhadap kepuasan pengguna. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Besaran sampel dihitung dengan menggunakan rumus *Lameshow* dan didapatkan hasil sebanyak 385 responden dengan kriteria inklusi pengguna *mobile* JKN di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Negeri Semarang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September – Desember 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada skala inti kualitas layanan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah efisiensi (p value 0,000) dan kehandalan (p value 0,005). Skala inti kualitas layanan yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan adalah pemenuhan kebutuhan (p value 0,068) dan kerahasiaan (p value 0,404).

Kata kunci: *Mobile JKN, Kepuasan, Kualitas Layanan*

1. LATAR BELAKANG

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS Kesehatan atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Dengan dibentuknya BPJS Kesehatan bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan serta terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya (BPK, 2011).

Setiap tahunnya, jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan di Indonesia mengalami peningkatan. Menurut laporan dari pencatatan tahunan BPJS Kesehatan, mencatat kepesertaan BPJS mengalami peningkatan pada tahun 2021 sebanyak 235,71 juta (86,96%) yang sebelumnya pada tahun 2020 sebanyak 222,46 juta (82,07%). Kemudian, pada tahun 2022 meningkat menjadi 248,77 juta (91,77%) dan pada bulan April 2023 kembali meningkat sebanyak 254,14 juta (95,76%) (Komala & Firdaus, 2020). Di Kota Semarang, cakupan

kepesertaan setiap kelompok peserta juga mengalami peningkatan. Pada tahun 2020, kelompok peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) sebesar 574.446 jiwa dan kelompok peserta non Penerima Bantuan Iuran (non PBI) sebesar 999.107 jiwa dengan persentase jumlah *coverage* JKN sebesar 93,60% (BPS Jawa Tengah, 2020). Kemudian pada tahun 2021, kelompok peserta PBI sebesar 639.379 jiwa dan kelompok peserta non PBI sebesar 1.020.573 jiwa dengan persentase jumlah *coverage* JKN sebesar 98,45% (BPS Jawa Tengah, 2021).

Menurut *World Health Organization*, definisi dari *mobile health* digunakan sebagai alat penghubung internet, seperti *handphone*, *smartwatch*, perangkat untuk pemantau kesehatan praktik kedokteran maupun kesehatan masyarakat (World Health Organization, 2011). Digitalisasi pada tahun 2017 dimana pelayanan terus berinovasi, BPJS Kesehatan mengeluarkan *mobile* JKN yang diperuntukan bagi peserta BPJS Kesehatan (Lase, 2024). Inovasi aplikasi *mobile* JKN adalah sebuah aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone* sebagai sarana untuk bisa melakukan serangkaian aktifitas secara online seperti mendaftar pelayanan antrian, konsultasi dokter, serta penambahan dan perubahan data peserta. Upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan ini sebagai target SDG 3.8 untuk Indonesia mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) tahun 2030 (Nurul Khotimah, 2022).

Pada tahun 2020 menurut Humas BPJS Kesehatan Indonesia, sampai dengan bulan September aplikasi *mobile* JKN telah diunduh sebanyak 10.299.958 pengguna (Wigatie, 2023). Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang, pengguna *mobile* JKN hanya sebesar 228.965 jiwa per tahun 2021. Hal ini tidak sebanding dengan jumlah peserta BPJS Kesehatan di Kota Semarang yang berjumlah 1.659.952 jiwa dan jika dipersentasikan hanya 13,79% pengguna *mobile* JKN (Pamungkas et al., 2022).

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dari studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada Desember 2023 – Februari 2024 kepada beberapa mahasiswa UNNES yang tidak mau untuk melanjutkan penggunaan aplikasi *mobile* JKN karena merasa kurang puas dengan kinerja dari aplikasi sehingga peserta memutuskan untuk menghapus aplikasi *mobile* JKN. Tidak puasnya layanan yang diberikan dari aplikasi menjadi penyebab peserta kurang minat untuk menggunakan *mobile* JKN.

Penelitian yang dilakukan di Kota Bogor didapatkan hasil peserta kurang puas dalam menyelesaikan kendala dikarenakan kurang cepat dan tanggapnya petugas *mobile* JKN dalam merespon kendala yang ada dan beberapa fitur *mobile* JKN yang kurang berfungsi (Komala & Firdaus, 2020). Penelitian yang dilakukan di Kabupaten Cirebon didapatkan hasil sebagian besar merasa puas terhadap pendaftaran online pada aplikasi *mobile* JKN di masa pandemi Covid-19 dan peserta yang merasa tidak puas dikarenakan masih gagap teknologi, masih

menganggap fitur yang diberikan kurang lengkap dan belum memahami penggunaannya (Banowati et al., 2021). Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan di Aceh dengan 100 responden memasuki kategori baik kualitas pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi mobile JKN dengan indeks kepuasan pelanggan 76,785% (Bahri et al., 2022). Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti tertarik meneliti pengaruh kualitas layanan *mobile* JKN terhadap kepuasan pengguna di pusat layanan kesehatan universitas negeri semarang.

2. KAJIAN TEORITIS

Mendefinisikan kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Darvis (1994) merupakan sebagai suatu kondisi dinamis yang mampu memenuhi atau melebihi harapan konsumen yang berhubungan dengan jasa, produk, proses maupun lingkungan (Novi, Semmaila et al., 2020). Sedangkan menurut DeLone & McLean (2003) mendefinisikan kualitas layanan adalah memfasilitasi pengembang untuk diberikan layanan kepada pengguna (Amarin & Wijaksana, 2021). 7 unsur yang menjadi penentu kualitas jasa online menurut Zeithaml et al. (2002) yaitu *E-Service Quality*. Menurut Parasuraman (2005), *E-Service Quality* dibagi menjadi skala inti dan skala pemulihan. Skala inti terdapat empat dimensi, yaitu *efficiency* (efisiensi), *reliability* (kehandalan), *fulfillment* (pemenuhan kebutuhan), *privacy* (kerahasiaan). Skala inti merupakan dimensi utama yang selalu diinginkan pelanggan ketika sedang menggunakan internet, sedangkan skala pemulihan akan menjadi menonjol ketika pelanggan online sedang mengalami masalah. Terdapat tiga dimensi pada skala pemulihan, yaitu *responsiveness* (ketanggapan), *compensation* (kompensasi) dan *contact* (kontak). Dimensi tersebut dikonseptualisasikan sebagai skala pemulihan (Komala & Firdaus, 2020).

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan pelanggan atau pengguna setelah membandingkan antara yang diperoleh dengan harapannya (Trilaksono & Prabowo, 2022). Menurut Nasution (2001) tentang kepuasan pelanggan merupakan terpenuhinya keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan dari suatu produk atau layanan yang diperoleh (Suandi, 2019). Menurut Kotler (2012), kepuasan adalah perasaan yang muncul karena sesuai atau tidak sesuainya antara harapan dan realita dari kinerja suatu layanan, produk maupun jasa. Sedangkan ketidakpuasan timbul akibat tidak sesuainya harapan konsumen dengan hasil yang diperoleh. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor yang bervariasi. Menurut Tri Ratnasari (2011), berikut merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, kepercayaan dan biaya (Kasinem, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Besaran sampel dihitung dengan menggunakan rumus *Lameshow* dan didapatkan hasil sebanyak 385 responden pengguna *mobile* JKN di Pusat Layanan Universitas Negeri Semarang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September – Desember 2024. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan pertanyaan tertutup dan wawancara terbuka (Syahrizal & Jailani, 2023). Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* sesuai dengan kriteria inklusi (Sugiyono, 2017). Data dianalisis dengan menggunakan *uji chi square*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Efisiensi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna

Tabel 1. Uji Statistik Pengaruh Efisiensi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna

Efisiensi	Tingkat Kepuasan						P Value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Setuju	290	75.3	6	1.6	296	76.9	0.000
Tidak Setuju	77	20.0	12	3.1	89	23.1	
Total	367	95.3	18	4.7	385	100	

Berdasarkan Tabel 1. dapat diketahui bahwa dari 385 responden, kelompok peserta yang menyatakan setuju cenderung puas terhadap efisiensi pada kualitas layanan mobile JKN yaitu sebanyak 290 responden (75,3%). Dari analisis bivariat yang telah dilakukan peneliti menggunakan uji fisher exact dengan P value sebesar 0.000 ($p < 0.05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara efisiensi mobile JKN terhadap kepuasan pengguna di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Negeri Semarang.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa proses untuk *login* pada mobile JKN mudah dan cepat, peserta mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan fitur-fitur yang ada pada *mobile* JKN diberi ikon atau gambar pendukung untuk memudahkan peserta sehingga peserta puas dengan layanan yang diberikan *mobile* JKN (Komala & Firdaus, 2020). Efisiensi mengacu pada kemudahan peserta dalam mengakses website atau aplikasi, kemudahan dalam mendapatkan informasi dan kemudahan dalam mencari suatu produk serta upaya minimal saat meninggalkan *website*.

Pengaruh Kehandalan Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna

Tabel 2 Uji Statistik Pengaruh Kehandalan Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna

Kehandalan	Tingkat Kepuasan						P Value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Setuju	280	72.7	8	2.1	288	74.8	0.005
Tidak Setuju	87	22.6	10	2.6	97	25.2	
Total	367	95.3	18	4.7	385	100	

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 385 responden, kelompok peserta yang menyatakan setuju cenderung puas terhadap kehandalan kualitas layanan mobile JKN yaitu sebanyak 280 responden (72,7%). Dari analisis bivariat yang telah dilakukan peneliti menggunakan uji *fisher exact* dengan P value sebesar 0.000 ($p < 0.05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kehandalan *mobile* JKN terhadap kepuasan pengguna di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Negeri Semarang.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa *mobile* JKN telah melakukan tugasnya dengan optimal seperti penyajian informasi yang memenuhi kebutuhan informasi pengguna, bahasa yang mudah dipahami oleh semua usia, serta memberikan informasi yang jelas (Siboro et al., 2024). Kehandalan mengacu pada kesiapan *website* atau aplikasi dalam menjalankan fungsinya dengan baik dan optimal.

Pengaruh Pemenuhan Kebutuhan Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna

Tabel 3 Uji Statistik Pengaruh Pemenuhan Kebutuhan Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna

Pemenuhan Kebutuhan	Tingkat Kepuasan						P Value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Setuju	295	76.6	11	2.9	306	79.5	0.068
Tidak Setuju	72	18.7	17	1.8	79	20.5	
Total	367	95.3	18	4.7	385	100	

Berdasarkan Tabel 3 pada dapat diketahui bahwa dari 385 responden, kelompok peserta yang menyatakan setuju cenderung puas terhadap pemenuhan kebutuhan kualitas layanan mobile JKN yaitu sebanyak 295 responden (76,6%). Dari analisis bivariat yang telah dilakukan peneliti menggunakan uji *fisher exact* dengan P value sebesar 0.000 ($p < 0.05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara pemenuhan kebutuhan *mobile* JKN terhadap kepuasan pengguna di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Negeri Semarang.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa variabel *fulfillment* pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Rohmah et al., 2024). Pemenuhan kebutuhan berkaitan dengan ketepatan janji pelayanan, tepatnya waktu pelayanan seperti akuratnya jadwal operasi dan akuratnya pendaftaran antrean atau perubahan fasilitas

kesehatan. Pada penelitian ini, peserta yang menjadi responden adalah mahasiswa yang dimana peserta hanya sering menggunakan mobile JKN sebagai antrian online dan perubahan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP).

Pengaruh Kerahasiaan Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna

Tabel 4 Uji Statistik Pengaruh Kerahasiaan Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna

Kerahasiaan	Tingkat Kepuasan						P Value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Setuju	278	72.2	12	3.1	290	75.3	0.404
Tidak Setuju	89	23.1	6	1.6	95	24.7	
Total	367	95.3	18	4.7	385	100	

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 385 responden, kelompok peserta yang menyatakan setuju cenderung puas terhadap kerahasiaan kualitas layanan mobile JKN yaitu sebanyak 278 responden (72.2%). Dari analisis bivariat yang telah dilakukan peneliti menggunakan uji *fisher exact* dengan P value sebesar 0.000 ($p < 0.05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara pemenuhan kebutuhan *mobile* JKN terhadap kepuasan pengguna di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Negeri Semarang.

Pada penelitian ini, peserta mobile JKN masih khawatir akan kebocoran data pribadi yang peserta input karena mengingat sistem digital dapat diretas dan data pribadi akan disalahgunakan oleh orang lain. Akan lebih baik ketika sesi login jika ditambahkan OTP yang dikirim melalui email/SMS dan captcha yang sudah ada untuk lebih memberikan keamanan (Komala & Firdaus, 2020).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada variabel kualitas layanan *mobile* JKN yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna di pusat layanan kesehatan universitas negeri semarang adalah efisiensi (p value = 0,000) dan kehandalan (p value = 0,005). Sedangkan variabel kualitas layanan *mobile* JKN yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna di pusat layanan kesehatan universitas negeri semarang adalah pemenuhan kebutuhan (p value = 0,068) dan kerahasiaan (p value = 0,404). Variabel tidak berpengaruh seperti pemenuhan kebutuhan terhadap kepuasan dikarenakan peserta merupakan mahasiswa yang sering menggunakan mobile JKN hanya sebagai perubahan kepesertaan. Sementara itu pada variabel kerahasiaan, peserta masih khawatir akan kebocoran data pribadi yang peserta input karena mengingat sistem digital dapat diretas dan data pribadi akan disalahgunakan oleh orang lain.

DAFTAR REFERENSI

- Amarin, S., dan T. I. Wijaksana. 2021. “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung).” *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* 4 (1): 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>.
- Bahri, S., A. A. Siregar, J. T. Industri, F. Teknik, dan Malikussaleh, U. 2022. “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL).” 11 (1).
- Banowati, L., D. Revilia, S. Tinggi, dan I. Kesehatan. 2021. “Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN.”
- Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). 2011. *Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah (BPS Jawa Tengah). 2020. *Banyaknya Peserta BPJS Kesehatan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah, 2020*.
- . 2021. *Banyaknya Peserta BPJS Kesehatan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah, 2021*.
- Kasinem, K. 2020. “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat.” *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17 (4): 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>.
- Komala, R., dan A. Firdaus. 2020. “Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.” *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam* 6 (2): 188–199. <https://doi.org/10.24952/tijarah.v6i2.2520>.
- Lase, H. 2024. “Pengaruh Aplikasi Mobile JKN dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi Pada BPJS Kesehatan Kantor Medan.” *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 4: 3500–3507.
- Novi, Semmaila, I., D. N. B. Kusyana, dan K. A. Pratiwi. 2020. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Tata Kelola* 7 (2): 21–39. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/tata/article/view/174>.
- Nurul Khotimah. 2022. “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Jabodetabek.” *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis* 2 (2): 69–76. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i2.182>.
- Pamungkas, A. A., B. P. Priyadi, dan A. R. Herawati. 2022. “Analisis Efektivitas Pengguna Program Mobile Jaminan Kesehatan Nasional di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Semarang.” *Journal of Public Policy and Management Review* 11 (4): 408–421.

- Rohmah, S., R. T. Desty, dan W. Arumsari. 2024. “Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak.” *Indonesian Journal of Health Community* 5 (1): 25. <https://doi.org/10.31331/ijheco.v5i1.3161>.
- Siboro, K., D. Ayu, L. Hutagaol, M. Sinaga, dan D. E. Purba. 2024. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pengguna Mobile JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Humbang Hasundutan Tahun 2024.” *Jurnal Kesehatan Masyarakat* 9 (3): 241–251.
- Suandi, S. 2019. “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur.” *Journal PPS UNISTI* 1 (2): 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>.
- Syahrizal, H., dan M. S. Jailani. 2023. “Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.” *Jurnal QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora* 1 (1): 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Trilaksono, A. I., dan B. Prabowo. 2022. “Analisis Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening.” *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal* 5 (1): 101–112. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v5i1.1262>.
- Wigatie, R. A. I. Z. 2023. “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.” *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang* 15 (2): 1–7. <https://repository.pnb.ac.id/7328/>.
- World Health Organization (WHO). 2011. *mHealth: New Horizons for Health Through Mobile Technologies*. *Observatory* 3 (Juni): 66–71. <https://doi.org/10.4258/hir.2012.18.3.231>.