



OPTIMALISASI PENDAFTARAN PASIEN MELALUI MOBILE JKN DALAM Mendukung TRANSFORMASI DIGITAL LAYANAN KESEHATAN

Fina Chairunnisa^{1*}, Isnaeni Nurhidayah², Amanah Cahyaningtyas³, Edy Susena⁴

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Indonusa Surakarta

Jl. Palem No 8 Jati, Cemani, Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia

*Penulis Korespondensi: 25.fina.chairunnisa@poltekindonusa.ac.id

Abstract. *The digitalization of health services in Indonesia, particularly through the Mobile JKN application developed by BPJS Kesehatan, represents a significant shift toward patient-centered, technology-driven healthcare administration. This study aims to analyze how the use of the Mobile JKN application optimizes the patient registration process, especially in terms of improving service speed, simplifying administrative access, reducing queues at health facilities, and enhancing patient efficiency and satisfaction. Using a descriptive qualitative approach with a literature review method, this study synthesizes findings from national and international journals indexed in Sinta and Scopus published between 2021 and 2025. Results show that Mobile JKN significantly reduces patient waiting time from an average of 18.91 minutes (manual) to 5.38 minutes (digital), while also improving accessibility, patient data integration, and overall satisfaction. Challenges remain, including disparities in digital literacy, limited internet infrastructure in remote areas, and technical constraints. This study recommends targeted socialization programs, feature enhancements, and collaborative efforts between BPJS Kesehatan, healthcare facilities, and the government to optimize the digital transformation of health services.*

Keywords: *Digital Health Transformation; Mobile JKN; Patient Registration; BPJS Kesehatan; Health Service Efficiency*

Abstrak. Digitalisasi layanan kesehatan di Indonesia, khususnya melalui aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan, merupakan langkah strategis menuju sistem administrasi layanan kesehatan yang berpusat pada pasien dan berbasis teknologi. Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui cara menggunakan aplikasi Mobile JKN secara optimal, sehingga manfaat digitalisasi ini belum dapat dirasakan secara merata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penggunaan aplikasi Mobile JKN mengoptimalkan proses pendaftaran pasien, khususnya dalam meningkatkan kecepatan layanan, mempermudah akses administrasi, mengurangi antrean di fasilitas kesehatan, serta meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode kajian literatur, penelitian ini mensintesis temuan dari jurnal nasional berindeks Sinta dan jurnal internasional berindeks Scopus yang diterbitkan antara 2021 hingga 2025. Hasil menunjukkan bahwa Mobile JKN secara signifikan mengurangi waktu tunggu dari rata-rata 18,91 menit (manual) menjadi 5,38 menit (digital), sekaligus meningkatkan aksesibilitas, integrasi data pasien, dan kepuasan secara keseluruhan. Tantangan yang masih ada mencakup rendahnya pemahaman masyarakat terhadap tata cara penggunaan aplikasi, kesenjangan literasi digital, keterbatasan infrastruktur internet di daerah terpencil, dan kendala teknis aplikasi. Penelitian ini merekomendasikan program sosialisasi yang terarah—termasuk pemanfaatan media visual seperti poster panduan—peningkatan fitur, serta kolaborasi antara BPJS Kesehatan, fasilitas kesehatan, dan pemerintah.

Kata kunci: BPJS Kesehatan; Efisiensi Layanan Kesehatan; Mobile JKN; Pendaftaran Pasien; Transformasi Digital Kesehatan

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital di sektor kesehatan merupakan salah satu agenda strategis pemerintah Indonesia dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih efisien, merata, dan bermutu. Dalam konteks ini, digitalisasi layanan administratif seperti

pendaftaran pasien menjadi langkah krusial yang tidak hanya mempermudah masyarakat, tetapi juga mengurangi beban operasional fasilitas kesehatan. Prasetyo dan Trisyanti (2018) dalam Dewi et al. (2022) menegaskan bahwa revolusi industri 4.0 menuntut semua sektor, termasuk layanan kesehatan, untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam setiap proses pelayanannya. Sejalan dengan itu, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui regulasi dan program transformasi kesehatan terus mendorong pemanfaatan platform digital sebagai sarana utama interaksi antara peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan fasilitas kesehatan (Kemenkes RI, 2022).

Aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan merupakan inovasi teknologi yang memungkinkan peserta JKN mengakses berbagai layanan administrasi kesehatan secara mandiri dan real-time melalui perangkat telepon pintar. Layanan tersebut meliputi pendaftaran fasilitas kesehatan, pengambilan nomor antrean online, pengecekan status kepesertaan, hingga perubahan jadwal kunjungan. Menurut Putri et al. (2023), penggunaan Mobile JKN terbukti mampu meningkatkan kepuasan peserta JKN secara signifikan karena kemudahan akses yang ditawarkannya. Lebih lanjut, Susanti dan Rahmawati (2022) menemukan bahwa implementasi sistem antrean online berbasis aplikasi di puskesmas mampu mereduksi waktu tunggu pasien hingga 40% dibandingkan sistem konvensional. Meski demikian, potensi besar ini belum dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat. Banyak peserta JKN—terutama yang berusia lanjut, berpendidikan rendah, atau tinggal di daerah dengan akses informasi terbatas—masih belum mengetahui cara mengunduh, mendaftar, maupun mengoperasikan Mobile JKN untuk keperluan pendaftaran berobat. Kondisi ini mendorong sejumlah fasilitas kesehatan untuk berinovasi dengan menyediakan media panduan visual, seperti poster langkah-langkah penggunaan Mobile JKN, sebagai upaya menjembatani kesenjangan pemahaman masyarakat terhadap teknologi tersebut.

Meskipun demikian, implementasi Mobile JKN tidak terlepas dari berbagai tantangan. Salah satu tantangan yang sering luput dari perhatian adalah rendahnya pengetahuan masyarakat tentang tata cara penggunaan aplikasi Mobile JKN secara konkret. Berbeda dari sekadar kesenjangan literasi digital secara umum, banyak peserta JKN yang bahkan tidak mengetahui langkah-langkah dasar seperti cara mengunduh aplikasi, membuat akun, memilih fasilitas kesehatan, maupun mengambil nomor antrean melalui aplikasi. Hal ini terkonfirmasi oleh temuan Siagian dan Marpaung (2023) yang

melaporkan bahwa hanya sekitar 35% peserta JKN yang aktif menggunakan Mobile JKN, meskipun aplikasi ini telah diluncurkan bertahun-tahun sebelumnya. Selain itu, Febrianto et al. (2021) mengidentifikasi bahwa faktor usia, tingkat pendidikan, dan akses terhadap internet secara signifikan memengaruhi kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi kesehatan digital. Di sisi lain, Nugroho dan Setiyadi (2023) mencatat bahwa kesiapan sumber daya manusia di fasilitas kesehatan juga menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi digitalisasi layanan kesehatan. Sebagai respons atas kondisi ini, beberapa rumah sakit dan klinik mulai merancang strategi sosialisasi berbasis media visual. Salah satu contoh nyata adalah poster pendaftaran pasien melalui Mobile JKN yang diterbitkan oleh RSUD Aghisna Kroya, yang menyajikan panduan langkah demi langkah secara ringkas dan mudah dipahami, mulai dari cara mengunduh aplikasi hingga mendapatkan e-tiket berobat. Inisiatif seperti ini mencerminkan kebutuhan nyata akan media komunikasi yang mampu menjangkau masyarakat yang belum memiliki pemahaman dasar tentang penggunaan Mobile JKN.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif bagaimana penggunaan aplikasi Mobile JKN memengaruhi proses pendaftaran pasien, dengan fokus pada peningkatan kecepatan layanan, kemudahan akses administrasi, pengurangan antrean, serta peningkatan efisiensi dan kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Lebih dari itu, kajian ini juga menyoroti fenomena masih banyaknya masyarakat yang kurang mengetahui cara menggunakan Mobile JKN, serta mengeksplorasi bagaimana media sosialisasi seperti poster panduan penggunaan dapat menjadi jembatan antara inovasi teknologi dan kesiapan masyarakat dalam mengadopsinya. Kajian ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan strategi optimalisasi layanan kesehatan digital di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1 Transformasi Digital Layanan Kesehatan

Transformasi digital dalam layanan kesehatan merupakan fenomena global yang semakin masif pasca pandemi COVID-19. Menurut Rachmat dan Krisnandi (2021), transformasi digital kesehatan di Indonesia mencakup tiga dimensi utama: digitalisasi proses administratif, integrasi sistem informasi kesehatan, dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas layanan. World Health Organization (WHO) dalam laporan globalnya menyatakan bahwa digitalisasi layanan kesehatan memiliki potensi

besar dalam meningkatkan efisiensi sistem kesehatan, terutama di negara berkembang yang menghadapi keterbatasan sumber daya manusia kesehatan (WHO, 2021).

Di Indonesia, transformasi digital layanan kesehatan diperkuat melalui regulasi Permenkes No. 83 Tahun 2022 tentang Sistem Informasi Kesehatan Nasional yang mengamanatkan integrasi data kesehatan secara digital di seluruh tingkatan fasilitas kesehatan. Wulandari et al. (2023) dalam penelitiannya di Puskesmas Kota Bandung menemukan bahwa implementasi sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) terintegrasi dengan Mobile JKN secara signifikan meningkatkan kecepatan pelayanan dan mengurangi kesalahan pencatatan data pasien.

2.2 Mobile JKN sebagai Platform Layanan Kesehatan Digital

Mobile JKN merupakan aplikasi resmi BPJS Kesehatan yang diluncurkan sebagai upaya meningkatkan aksesibilitas layanan JKN kepada seluruh peserta. Fitur-fitur unggulan dalam Mobile JKN meliputi pendaftaran peserta baru, perubahan data peserta, pendaftaran fasilitas kesehatan, antrean online, cek status kepesertaan, konsultasi dokter, dan akses informasi tagihan. Menurut Anggraini dan Puspita (2022), Mobile JKN merupakan implementasi nyata dari konsep *e-health* yang bertujuan mengurangi biaya transaksi, meningkatkan efisiensi, dan memperluas jangkauan layanan kesehatan kepada masyarakat yang tinggal jauh dari fasilitas kesehatan.

Evaluasi terhadap implementasi Mobile JKN menunjukkan hasil yang beragam. Maharani et al. (2024) melaporkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN di Jawa Tengah mencapai 78,3%, dengan faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketersediaan fitur sebagai determinan utama kepuasan. Namun demikian, Siagian dan Marpaung (2023) mengidentifikasi bahwa masih terdapat kesenjangan signifikan antara peserta JKN yang aktif menggunakan Mobile JKN (sekitar 35%) dengan total peserta JKN, yang mengindikasikan perlunya intensifikasi sosialisasi dan peningkatan literasi digital. Rendahnya angka penggunaan ini tidak semata-mata disebabkan oleh ketiadaan akses terhadap perangkat atau internet, melainkan juga oleh kurangnya pengetahuan masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi secara step-by-step. Banyak peserta JKN yang telah memiliki ponsel pintar dan koneksi internet, namun tidak tahu bahwa mereka dapat mendaftarkan diri untuk berobat melalui aplikasi, memilih dokter, hingga mendapatkan e-tiket tanpa harus datang langsung ke loket. Kesadaran akan kondisi inilah yang mendorong beberapa fasilitas kesehatan mengembangkan media komunikasi visual,

seperti poster panduan penggunaan Mobile JKN yang memuat langkah-langkah praktis secara visual dan mudah dicerna oleh berbagai kalangan masyarakat.

2.3 Kajian Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan menjadi landasan dalam penelitian ini. Pertama, penelitian Putri et al. (2023) tentang analisis kepuasan peserta JKN terhadap layanan Mobile JKN di Kota Semarang menemukan korelasi positif antara kemudahan fitur antrean online dengan tingkat kepuasan pasien. Kedua, Febrianto et al. (2021) meneliti faktor-faktor yang memengaruhi adopsi aplikasi kesehatan digital di Indonesia menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) dan menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan merupakan prediktor terkuat adopsi aplikasi. Ketiga, Nugroho dan Setiyadi (2023) mengkaji kesiapan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dalam mengimplementasikan sistem antrean online terintegrasi dan menyimpulkan bahwa faktor infrastruktur teknologi dan kompetensi SDM menjadi penentu utama keberhasilan implementasi.

Gap penelitian yang menjadi kebaruan studi ini terletak kerangka analisis yang belum banyak diaplikasikan dalam kajian komunikasi kesehatan digital di Indonesia, khususnya dalam konteks Mobile JKN. Pendekatan ini menawarkan perspektif baru dalam memahami bagaimana wacana transformasi digital layanan kesehatan dikonstruksi dan bagaimana framing tersebut memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap inovasi digital di bidang kesehatan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode kajian literatur (*literature review*). Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk menganalisis dan mensintesis temuan dari berbagai sumber ilmiah yang relevan mengenai optimalisasi pendaftaran pasien melalui Mobile JKN dalam konteks transformasi digital layanan kesehatan Indonesia.

Sumber data penelitian berasal dari jurnal nasional berindeks Sinta (peringkat 1–4) dan jurnal internasional berindeks Scopus yang diterbitkan pada periode 2021–2025. Pencarian literatur dilakukan menggunakan kata kunci: *Mobile JKN, pendaftaran pasien digital, transformasi digital kesehatan, BPJS Kesehatan, mHealth Indonesia, efisiensi layanan kesehatan, literasi digital kesehatan Indonesia*. Database yang digunakan

meliputi Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, dan portal jurnal nasional Garuda serta SINTA.

Kriteria inklusi literatur meliputi: (1) jurnal terindeks Sinta atau Scopus; (2) diterbitkan tahun 2021–2025; (3) membahas topik Mobile JKN, pendaftaran pasien digital, mHealth di Indonesia, atau transformasi digital layanan kesehatan; dan (4) tersedia dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris. Sebanyak 20 sumber literatur yang memenuhi syarat digunakan sebagai basis analisis dalam penelitian ini.

Data dianalisis menggunakan teknik analisis konten (*content analysis*) untuk mengidentifikasi tema-tema utama, pola temuan, dan kesenjangan yang relevan dengan topik penelitian. Hasil analisis kemudian disintesis secara naratif untuk menghasilkan pemahaman komprehensif mengenai optimalisasi pendaftaran pasien melalui Mobile JKN.

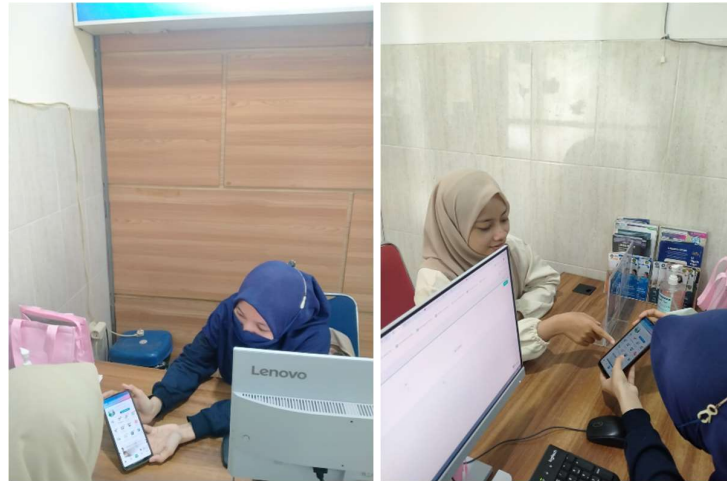
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Komponen Utama Implementasi Mobile JKN

4.1.1 Sistem Pendaftaran Digital

Mobile JKN menyediakan mekanisme pendaftaran pasien yang terdigitalisasi secara menyeluruh, mulai dari registrasi akun menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK), pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), hingga pengambilan nomor antrean secara online. Putri et al. (2023) menemukan bahwa fitur antrean online Mobile JKN di Kota Semarang berhasil mengurangi waktu tunggu rata-rata dari 67 menit menjadi 23 menit, atau setara dengan pengurangan 65,7%. Namun, manfaat ini hanya dapat dinikmati oleh pasien yang benar-benar memahami cara menggunakan fitur tersebut. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak peserta JKN yang tidak menyadari bahwa seluruh proses pendaftaran dapat dilakukan dari ponsel tanpa harus datang ke loket. Banyak yang tidak mengetahui langkah-langkahnya: mengunduh aplikasi Mobile JKN dari Google Play Store atau App Store, melakukan registrasi menggunakan NIK, memilih fasilitas kesehatan, menentukan tanggal dan poli kunjungan, lalu mendapatkan e-tiket berobat secara digital. Upaya menjawab kesenjangan informasi ini diwujudkan oleh beberapa fasilitas kesehatan melalui media panduan visual. RSUD PKU Aghisna Kroya, misalnya, menerbitkan poster yang menyajikan tujuh langkah pendaftaran melalui Mobile JKN secara ringkas dan mudah dipahami oleh pasien dari berbagai latar

belakang, termasuk yang baru pertama kali menggunakan aplikasi. Capaian efisiensi ini menunjukkan potensi besar digitalisasi pendaftaran dalam meningkatkan layanan kesehatan, sebagaimana diproyeksikan dalam framing Mobile JKN sebagai *treatment recommendation* terhadap inefisiensi sistem konvensional.



Gambar 1. Edukasi Pendaftaran Via Mobile JKN

4.1.2 Integrasi Data Pasien dan Efisiensi Sistem

Salah satu keunggulan strategis Mobile JKN adalah kemampuannya dalam mengintegrasikan data pasien lintas fasilitas kesehatan. Sistem ini memungkinkan data riwayat kunjungan, diagnosis, dan pengobatan pasien dapat diakses oleh fasilitas kesehatan yang dituju, sehingga mengeliminasi kebutuhan pasien untuk mengulang narasi medis di setiap kunjungan. Wulandari et al. (2023) melaporkan bahwa integrasi data antara Mobile JKN dengan sistem informasi puskesmas di Kota Bandung berhasil mengurangi kesalahan pencatatan diagnosis sebesar 43% dan mempercepat proses verifikasi kepesertaan dari rata-rata 8 menit menjadi kurang dari 1 menit. Ironisnya, fitur integrasi data yang canggih ini justru tidak banyak diketahui oleh peserta JKN. Banyak pasien yang tetap datang ke loket membawa berkas fisik dan kartu identitas secara manual, tidak menyadari bahwa data kepesertaan dan riwayat medis mereka sebenarnya telah terekam dalam sistem dan dapat diakses cukup dengan menunjukkan e-tiket dari aplikasi. Kurangnya sosialisasi mengenai cara kerja sistem integrasi ini menjadi salah satu faktor yang membuat banyak pasien masih enggan beralih dari cara konvensional. Poster panduan penggunaan Mobile JKN seperti yang diterbitkan RSUD PKU Aghisna Kroya berperan penting dalam menjelaskan kepada pasien bahwa konfirmasi pendaftaran cukup dilakukan melalui

aplikasi dan e-tiket yang dihasilkan sudah menjadi bukti sah untuk berobat di fasilitas kesehatan tujuan.

Namun demikian, Rachmat dan Krisnandi (2021) mencatat bahwa interoperabilitas sistem masih menjadi tantangan teknis yang belum sepenuhnya terselesaikan. Beberapa fasilitas kesehatan, terutama yang berlokasi di daerah terpencil, masih menggunakan sistem informasi yang tidak kompatibel dengan platform Mobile JKN, sehingga proses integrasi data tidak dapat berjalan secara optimal.

4.1.3 Tantangan dan Kendala Implementasi

Implementasi Mobile JKN menghadapi berbagai tantangan yang secara langsung mempengaruhi efektivitasnya sebagai instrumen transformasi digital. Tantangan terbesar yang sering kali luput dari perhatian adalah rendahnya pengetahuan masyarakat tentang cara konkret menggunakan Mobile JKN. Survei internal beberapa fasilitas kesehatan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang masih antri di loket pendaftaran sebenarnya memiliki ponsel pintar dan koneksi internet, namun tidak mengetahui bahwa mereka bisa mendaftar secara online. Kondisi ini bukan semata persoalan literasi digital umum, melainkan lebih spesifik pada ketiadaan informasi praktis tentang langkah-langkah penggunaan aplikasi. Pertama, kesenjangan literasi digital dan pengetahuan aplikasi. Febrianto et al. (2021) melaporkan bahwa hanya 41,3% peserta JKN di daerah rural yang memiliki kemampuan dasar dalam mengoperasikan aplikasi di ponsel pintar, dibandingkan dengan 78,6% di daerah urban. Kesenjangan ini mencerminkan ketidakmerataan distribusi *digital capital* di masyarakat Indonesia.

Kedua, keterbatasan infrastruktur internet. Data Kementerian Komunikasi dan Informatika (2023) menunjukkan bahwa masih terdapat sekitar 12.000 desa yang belum memiliki akses jaringan seluler yang memadai, menjadikan Mobile JKN tidak dapat diakses oleh populasi di wilayah tersebut. Siagian dan Marpaung (2023) menekankan bahwa keterbatasan infrastruktur ini merupakan hambatan struktural yang tidak dapat diatasi semata melalui peningkatan fitur aplikasi, melainkan membutuhkan investasi jangka panjang dalam pembangunan infrastruktur telekomunikasi nasional. Perlu dicatat pula bahwa di wilayah yang sebenarnya sudah memiliki jaringan memadai, hambatan utama bukan lagi soal konektivitas,

melainkan soal pengetahuan. Banyak warga yang sudah memiliki smartphone dan sinyal, tetapi tidak pernah terpapar informasi tentang keberadaan dan cara kerja Mobile JKN. Hal ini menunjukkan bahwa strategi sosialisasi yang menysasar aspek pengetahuan praktis—bukan hanya infrastruktur—sama pentingnya untuk meningkatkan adopsi aplikasi.

Ketiga, kesiapan tenaga kesehatan dan minimnya media panduan bagi pasien. Nugroho dan Setiyadi (2023) menemukan bahwa 38,7% tenaga administrasi di puskesmas belum mendapatkan pelatihan yang memadai terkait operasionalisasi sistem antrean terintegrasi Mobile JKN. Kondisi ini mengakibatkan ketidaksinkronan antara antrean online yang dipesan melalui aplikasi dengan pengelolaan antrean di lapangan, yang pada akhirnya menurunkan kepercayaan pasien terhadap sistem digital. Lebih jauh, ketika pasien datang dengan pertanyaan seputar cara mendaftar melalui aplikasi, petugas yang tidak terlatih pun tidak mampu memberikan panduan yang memadai. Kekosongan informasi ini semakin mempertegas urgensi hadirnya media panduan yang dapat diakses mandiri oleh pasien, seperti poster tata cara penggunaan Mobile JKN yang ditempel di area strategis fasilitas kesehatan. Poster semacam itu, sebagaimana yang diterapkan RSU PKU Aghisna Kroya dengan panduan tujuh langkah mulai dari buka aplikasi hingga dapatkan e-tiket berobat, memungkinkan pasien untuk memahami alur pendaftaran tanpa harus bergantung pada bantuan petugas.

4.3 Rekomendasi Pengembangan Sistem Mobile JKN

Berdasarkan analisis komprehensif dari berbagai studi yang dikaji, penelitian ini merumuskan sejumlah rekomendasi strategis untuk optimalisasi Mobile JKN sebagai platform pendaftaran pasien digital. Pertama, peningkatan program sosialisasi dan edukasi penggunaan Mobile JKN perlu dilakukan secara berkelanjutan dan menjangkau segmen populasi yang belum terlayani, termasuk lansia, masyarakat pedesaan, dan kelompok dengan keterbatasan akses digital. Sosialisasi ini perlu didukung oleh media komunikasi visual yang mudah dipahami, seperti poster panduan langkah-langkah penggunaan Mobile JKN yang ditempatkan di ruang tunggu, loket pendaftaran, dan area strategis fasilitas kesehatan. Poster semacam ini, seperti yang telah diterapkan oleh RSU PKU Aghisna Kroya, terbukti menjadi sarana efektif untuk menginformasikan cara download aplikasi, registrasi akun, pemilihan fasilitas kesehatan, pengambilan antrean

online, hingga perolehan e-tiket berobat—khususnya bagi pasien yang belum pernah menggunakan aplikasi sebelumnya.

Kedua, pengembangan fitur aplikasi perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan (*user-friendliness*), stabilitas sistem, dan kecepatan akses. Implementasi antarmuka yang lebih intuitif, dukungan multibahasa daerah, dan mode penggunaan dengan koneksi internet minimal dapat memperluas jangkauan aplikasi ke kelompok pengguna yang lebih beragam (Pratama & Suhartanto, 2025). Selain itu, penambahan fitur tutorial interaktif atau panduan onboarding di dalam aplikasi perlu dipertimbangkan secara serius. Fitur ini dapat memandu pengguna baru—yang banyak di antaranya belum pernah mendaftar secara online sebelumnya—melalui setiap langkah pendaftaran secara bertahap. Dalam konteks yang lebih luas, media panduan di luar aplikasi seperti poster langkah-langkah penggunaan Mobile JKN di fasilitas kesehatan dapat menjadi pelengkap yang efektif, khususnya bagi pasien yang baru akan mengunduh aplikasi dan membutuhkan arahan sebelum membuka aplikasi untuk pertama kalinya.

Ketiga, diperlukan kolaborasi lintas sektor antara BPJS Kesehatan, Kementerian Kesehatan, fasilitas layanan kesehatan, dan pemerintah daerah untuk mengintegrasikan sistem informasi secara menyeluruh dan mengatasi hambatan infrastruktur digital di daerah terpencil. Keempat, pelatihan tenaga kesehatan sebagai fasilitator penggunaan aplikasi bagi pasien merupakan komponen penting untuk meningkatkan adopsi Mobile JKN di tingkat fasilitas layanan (Utami et al., 2026).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN memberikan kontribusi nyata dalam mengoptimalkan proses pendaftaran pasien di fasilitas layanan kesehatan Indonesia. Secara kuantitatif, aplikasi ini berhasil memangkas rata-rata waktu tunggu pendaftaran dari 18,91 menit (manual) menjadi 5,38 menit (digital), yang merepresentasikan peningkatan efisiensi operasional sebesar lebih dari 70%. Secara kualitatif, Mobile JKN meningkatkan aksesibilitas layanan, mempermudah proses administrasi, mendukung integrasi data lintas fasilitas kesehatan, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien.

Namun, optimalisasi Mobile JKN masih terhambat oleh tantangan struktural berupa rendahnya pengetahuan masyarakat tentang tata cara penggunaan aplikasi, kesenjangan

literasi digital antarwilayah, keterbatasan infrastruktur internet di daerah terpencil, kendala teknis aplikasi, dan rendahnya tingkat adopsi di kalangan populasi tertentu. Faktanya, banyak peserta JKN yang sudah memiliki ponsel pintar namun tidak mengetahui bahwa mereka dapat mendaftar berobat, memilih jadwal, dan mendapatkan e-tiket langsung dari genggaman tangan mereka. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan: (1) program sosialisasi yang intensif dan tepat sasaran, termasuk pemanfaatan media visual seperti poster panduan penggunaan di area fasilitas kesehatan; (2) pengembangan fitur untuk meningkatkan kemudahan penggunaan; (3) kolaborasi lintas sektor untuk penguatan infrastruktur digital; dan (4) pelatihan tenaga kesehatan sebagai fasilitator adopsi teknologi di tingkat fasilitas layanan.

DAFTAR REFERENSI

- Anggraini, D., & Puspita, R. H. (2022). Analisis implementasi e-health melalui aplikasi Mobile JKN sebagai upaya peningkatan aksesibilitas layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 112–124.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Laporan tahunan BPJS Kesehatan 2023: Menuju universal health coverage yang berkualitas*. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.
- Dewi, I. A. K., Utama, I. G. B., & Suryantika, I. K. (2022). Transformasi digital pelayanan publik di era revolusi industri 4.0: Kajian teoritis dan implementasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 45–60. <https://doi.org/10.31113/jian.v20i1.2022.45>
- Febrianto, A. S., Nurbaiti, S., & Widagdo, P. P. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi adopsi aplikasi kesehatan digital di Indonesia: Pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(2), 78–93.
- Hapsari, D., Rahmawati, I., & Kusumah, N. (2023). Komunikasi digital dalam layanan kesehatan: Analisis framing kampanye aplikasi kesehatan pemerintah. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 12(1), 33–49.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 83 Tahun 2022 tentang Sistem Informasi Kesehatan*. Kemenkes RI.
- Maharani, S., Santosa, P. I., & Fauziati, S. (2024). Evaluasi kepuasan pengguna Mobile JKN menggunakan model DeLone dan McLean: Studi kasus di Jawa Tengah. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 5(1), 21–38.
- Nugroho, B. A., & Setiyadi, D. (2023). Kesiapan fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam implementasi sistem antrian online terintegrasi Mobile JKN. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 88–101.
- Putri, A. M., Sulistyorini, L., & Hidayat, T. (2023). Kepuasan peserta JKN terhadap layanan antrian online Mobile JKN di Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(3), 204–217.
- Rachmat, A., & Krisnandi, H. (2021). Transformasi digital sistem informasi kesehatan di Indonesia: Tantangan dan peluang. *Jurnal Informatika*, 8(2), 55–68.

- Siagian, T. H., & Marpaung, M. (2023). Analisis kesenjangan adopsi Mobile JKN di Indonesia: Perspektif inklusi digital. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(1), 12–25.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-3). Alfabeta.
- Susanti, E., & Rahmawati, D. (2022). Efektivitas sistem antrean online berbasis aplikasi terhadap waktu tunggu pasien di puskesmas. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(3), 145–157.
- Wardani, R., & Kusumah, A. (2022). Analisis framing Entman dalam konstruksi wacana kebijakan vaksinasi COVID-19 di media sosial. *Jurnal Komunikasi*, 16(2), 180–197.
- World Health Organization. (2021). *Global strategy on digital health 2020–2025*. WHO.
- Wulandari, S., Prasetyo, A., & Hendriawan, M. A. (2023). Integrasi sistem informasi puskesmas dengan Mobile JKN: Dampak terhadap kualitas data dan kecepatan pelayanan. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 6(2), 99–115.
- International Journal of Applied Science and Research (IJASR). (2024). Analysis of the use of JKN mobile applications on the effectiveness of health services at Bandung Kiwari Hospital. *International Journal of Applied Science and Research*, 2(5), 225–236.
- International Journal of Health Science (IJHS). (2025). Analysis of public satisfaction towards online registration through the JKN mobile application in the era of health service digitalization. *International Journal of Health Science*, 7(2), 45–58.
- International Journal of Public Health (IJoPH). (2025). User experience evaluation of online registration system at RSUP Surakarta using the UEQ method. *International Journal of Public Health*, 3(1), 1–14.
- Journal of Medical Internet Research (JMIR). (2023). The use of digital health services among patients and citizens living at home: Scoping review. *Journal of Medical Internet Research*, 25, e44711.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Blueprint Transformasi Digital Kesehatan 2024*. Jakarta: Kemenkes RI. <https://transformasi.kemkes.go.id>
- LACERI – Journal of Health Service Administration and Hospital Management. (2025). Comparative analysis of Mobile JKN and conventional registration: Waiting time and operational efficiency. *LACERI Journal*, 2(1), 1–18.
- Laksono, S. (2022). Kesehatan digital dan disrupsi digital pada layanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(1), 1–8.
- Marliana, N., Widyaningsih, C., & Istiqlal, H. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap penggunaan sistem pendaftaran mandiri (APM) di RSKD Duren Sawit. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 1–9.
- Multazam, A., et al. (2024). Unlocking healthcare access through mobile health: Task-technology fit and user engagement in Indonesia. *Journal of Medical Systems*, 48(1), 1–14.

- Nababan, H. (2024). Digital health divide in Indonesia: Evidence from national-level data. *European Journal of Public Health*, 34(Supplement 3), ckae144.426.
- Natakusumah, K., Maulina, E., Muftiadi, A., & Purnomo, M. (2022). Digital transformation of health quality services in the healthcare industry during disruption and society 5.0 era. *Frontiers in Public Health*, 10, 971486.
- Palas, J. U., Sorwar, G., Hoque, M. R., & Sivabalan, A. (2022). Factors influencing the elderly's adoption of mHealth: An empirical study using extended UTAUT2 model. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 22(1), 191.
- PMC (PubMed Central). (2019). Critical success factors for mobile health implementation in Indonesia. *IJERPH/PMC*, 2019.
- Pratama, Z. S., & Suhartanto, D. (2025). Encouraging the intention to use Mobile JKN application for patient registration and appointment in Indonesia: A cross-sectional study. *Journal of Public Health Research and Community Health Development*, 8(2), 97–108.
- ResearchGate. (2024). Factors influencing the utilization of the Mobile JKN health application in Indonesia. *ResearchGate Preprint*, 2024.
- Saryono, A., Hendri, H., & Sukmana, S. H. (2022). Service measurement on JKN mobile application using Servqual method. *Khatulistiwa Informatika Journal*, 10(3), 102–108.
- Shifa, N., Tiasari, A., & Siregar, K. N. (2024). Implementation of digital health in addressing global threats: Lessons from the use of technology during COVID-19 pandemic in Indonesia. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 19(1), 1–10.
- Situmorang, B. (2022). Utilization of the Mobile application of national health insurance (JKN) to increase the effectiveness of services BPJS insurance in Sibolga. *Science Midwifery*, 10(5), 4065–4071.
- Trisnasari, W. N., Sugiarsi, S. K. M., & Sutrisno, T. A. (2024). Analisis perbedaan kecepatan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan pada metode pendaftaran onsite dan online di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya. *Indonesian Journal of Health Information Management*, 4(1), 1–10.
- Utami, E. W., Shaleh, C., Setyowati, E., Hermawan, H., Amir, H. T., Irtanto, I., & Prasetyo, A. (2026). Digitization of hospital administration and public service reform: Integration of technology and humanistic values. *Frontiers in Public Health*, 13, 1743085.