

## ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN SEBAGAI INOVASI PENDAFTARAN PASIEN DI RSD DR. SOEBANDI JEMBER

**Shinta Annastasia<sup>1\*</sup>, Achmad Jaelani Rusdi<sup>2</sup>, Untung Slamet Suhariyono<sup>3</sup>, Mita Lailatul Qodar<sup>4</sup>**

Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Institusi Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang<sup>1,2,3</sup>, Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember<sup>4</sup>

\*Corresponding Author : annastasiashinta@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi pendaftaran pasien di RSD dr. Soebandi Jember. Aplikasi ini merupakan salah satu terobosan digital dari BPJS Kesehatan yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi peserta JKN dalam mengakses layanan kesehatan, termasuk pendaftaran kunjungan secara online. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi dalam sistem pendaftaran pasien di RSD dr. Soebandi Jember dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber dan Teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Mobile JKN memiliki fitur yang mendukung efisiensi pelayanan, seperti akses jadwal dokter dan pendaftaran tanpa antri, tingkat pemanfaatannya masih rendah. Hal ini disebabkan oleh rendahnya literasi digital sebagian pasien, kurangnya sosialisasi dari pihak rumah sakit, serta belum optimalnya integrasi sistem antara Mobile JKN dan sistem informasi rumah sakit. Pembahasan menunjukkan bahwa pasien yang menggunakan aplikasi ini merasakan manfaatnya, namun diperlukan upaya strategis agar penggunaannya menjadi lebih luas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa Mobile JKN memiliki potensi besar sebagai inovasi pendaftaran pasien, namun keberhasilannya sangat bergantung pada edukasi masyarakat, peningkatan dukungan teknis, serta komitmen rumah sakit dalam mendukung transformasi digital pelayanan Kesehatan

**Kata kunci** : APK mobile JKN, inovasi pendaftaran pasien, pendaftaran

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the utilization of the Mobile JKN application as an innovation in patient registration at RSD dr. Soebandi Jember. The application is one of BPJS Kesehatan's digital breakthroughs, designed to facilitate JKN participants in accessing healthcare services, including online visit registration. The research employed a descriptive qualitative approach to examine the use of the Mobile JKN application as an innovation in the patient registration system at RSD dr. Soebandi Jember. Data were collected through observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted using Miles and Huberman's interactive model, which consists of three stages: data reduction, data display, and conclusion drawing. To ensure data validity, source and technique triangulation were applied. The findings indicate that although Mobile JKN offers features that support service efficiency, such as access to doctors' schedules and registration without queuing, its utilization rate remains low. This is primarily due to low digital literacy among some patients, insufficient socialization by the hospital, and the suboptimal integration between Mobile JKN and the hospital information system. The discussion highlights that patients who use the application experience its benefits; however, strategic efforts are necessary to encourage wider adoption. In conclusion, Mobile JKN has significant potential as an innovation in patient registration, yet its success largely depends on public education, enhanced technical support, and the hospital's commitment to supporting the digital transformation of healthcare services.*

**Keywords** : APK mobile JKN, patient registration innovation, registration

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan revolusi industri 4.0, perkembangan teknologi digital telah menjadi kekuatan utama dalam transformasi berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor pelayanan kesehatan. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya mengubah cara manusia berinteraksi, bekerja, dan mengakses informasi, tetapi juga memberikan peluang besar bagi lembaga kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan. Salah satu pemanfaatan teknologi yang paling relevan dalam dunia kesehatan saat ini adalah implementasi sistem digital dalam proses pendaftaran pasien, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi waktu tunggu, serta mempercepat akses pasien terhadap layanan medis. Rumah sakit sebagai institusi layanan kesehatan dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di tengah meningkatnya jumlah pasien serta kompleksitas kebutuhan pelayanan, transformasi digital melalui sistem pendaftaran online menjadi solusi strategis yang tidak hanya mendukung efisiensi operasional tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien (Ramadhan, et al., 2023).

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu proses yang melibatkan pihak pemberi layanan, penerima layanan, serta bentuk layanan yang disediakan. Karakteristik pelayanan publik memiliki perbedaan mendasar dibandingkan dengan layanan yang diberikan oleh sektor swasta. Secara umum, pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, yang pelaksanaannya berlandaskan pada ketentuan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan (Meigyet al., 2021). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Oleh karena itu, rumah sakit harus mampu menyediakan layanan yang efektif dan efisien, termasuk dalam hal manajemen pendaftaran pasien. Salah satu tantangan utama dalam pelayanan kesehatan adalah panjangnya waktu tunggu pasien sebelum mendapatkan pelayanan. Waktu tunggu yang terlalu lama tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga dapat memperburuk kondisi kesehatan pasien yang memerlukan penanganan segera (Anjelita, et al., 2021).

Sistem pendaftaran yang cepat dan tepat waktu sangatlah penting agar pasien dapat segera mendapatkan tindakan medis yang dibutuhkan. Pengelolaan waktu tunggu yang baik mencerminkan kualitas pelayanan dan menjadi indikator penting dalam penilaian mutu rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk terus melakukan inovasi, termasuk dalam hal teknologi pelayanan (Apriyani, & Ardan, 2024). Salah satu terobosan yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini merupakan inovasi berbasis teknologi digital yang memungkinkan peserta JKN-KIS melakukan berbagai layanan secara mandiri, termasuk pendaftaran pelayanan kesehatan, perubahan data peserta, melihat status kepesertaan, hingga konsultasi kesehatan. Melalui Mobile JKN, pasien dapat melakukan pendaftaran dari rumah tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan untuk mengambil nomor antrean. Hal ini tentu sangat membantu dalam mengurangi kepadatan antrean di rumah sakit dan mempermudah proses pelayanan. Penggunaan Mobile JKN diharapkan dapat menjadi solusi terhadap berbagai permasalahan administratif yang selama ini terjadi di rumah sakit, seperti antrean panjang, penumpukan berkas, serta keterlambatan pelayanan akibat sistem manual yang lambat dan kurang efisien (Utami, et al., 2024).

Sejalan dengan peneleitian Maulana dan Sari yang menyatakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program asuransi kesehatan yang diselenggarakan dan dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Indonesia. Program ini dirancang untuk memberikan akses layanan kesehatan yang merata dan berkualitas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan, BPJS

Kesehatan mengembangkan inovasi berupa layanan pendaftaran pasien rawat jalan secara daring melalui aplikasi Mobile JKN. Inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses administrasi pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit. Pelaksanaan program JKN akan mencapai hasil yang optimal apabila didukung oleh kualitas pelayanan kesehatan yang baik dari pihak penyedia layanan, sehingga tujuan utama program dalam memperluas jangkauan dan meningkatkan mutu layanan kesehatan dapat terwujud secara maksimal (Maulana & Sari, 2024).

Kemampuan suatu rumah sakit dalam memberikan pelayanan terbaik, khususnya dalam merespons keluhan pasien, memiliki keterkaitan erat dengan mutu pelayanan kesehatan yang disediakan (Putri et al., 2023). Salah satu upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kemudahan akses dan optimalisasi layanan bagi masyarakat adalah melalui pengembangan berbagai fitur pada Aplikasi JKN (Prasetyo & Safuan, 2022). Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN memberikan sejumlah manfaat bagi peserta JKN-KIS, terutama dalam mempermudah pemenuhan persyaratan administratif (Utami et al., 2024). BPJS Kesehatan merancang aplikasi Mobile JKN dengan tujuan menyediakan layanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat serta peserta program. Implementasi aplikasi ini tidak hanya berorientasi pada kepentingan institusi atau peningkatan kualitas layanan, tetapi juga berkontribusi dalam memudahkan aktivitas masyarakat. Kehadiran berbagai aplikasi mobile, termasuk Mobile JKN, mampu mengurangi waktu terbuang akibat antrean panjang, sehingga mendukung efisiensi dan kenyamanan dalam mengakses layanan kesehatan (Rinjani & Sari, 2022).

RSD dr. Soebandi Jember sebagai salah satu rumah sakit milik pemerintah dan rumah sakit rujukan di Kabupaten Jember turut berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan inovasi digital, termasuk penggunaan aplikasi Mobile JKN. RSD dr. Soebandi Jember setiap harinya melayani jumlah pasien yang cukup tinggi dibandingkan dengan rumah sakit lainnya di wilayah sekitar, sehingga tuntutan terhadap pelayanan yang cepat, akurat, dan efisien menjadi sangat penting (Rachmawati, et al., 2020). Oleh karena itu, penggunaan Mobile JKN sebagai media pendaftaran pasien diharapkan dapat membantu meringankan beban kerja petugas pendaftaran, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kenyamanan pasien. Namun demikian, dalam pelaksanaannya, pemanfaatan aplikasi ini belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih banyak masyarakat yang belum memahami cara menggunakan aplikasi Mobile JKN, bahkan ada yang tidak mengetahui keberadaan aplikasi ini. Kurangnya sosialisasi dan literasi digital menjadi salah satu hambatan utama dalam penerapan teknologi ini di kalangan Masyarakat (Kusumawardhani, et al., 2022).

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi telah tersedia, penerapannya membutuhkan pendekatan yang lebih merata, terutama dalam hal edukasi dan pembimbingan kepada masyarakat. Teknologi tidak dapat berfungsi secara efektif apabila pengguna tidak memiliki pemahaman yang cukup tentang cara menggunakannya. Terlebih lagi, masyarakat yang berasal dari kalangan usia lanjut atau kurang familiar dengan teknologi digital cenderung mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi seperti Mobile JKN. Sejalan dengan penelitian Basri dkk yang menyatakan pemanfaatan teknologi informasi memiliki peran yang krusial dalam menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Berbagai sistem informasi yang dikembangkan di dalam suatu perusahaan berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan mutu layanan yang diberikan (Basri, et al., 2022). Oleh karena itu, upaya peningkatan literasi digital dan penyusunan alur informasi yang jelas mengenai proses pendaftaran melalui Mobile JKN menjadi sangat penting. Rumah sakit perlu menyediakan informasi yang mudah diakses, mudah dipahami, dan disampaikan secara masif baik melalui media sosial, brosur, atau bahkan bantuan langsung dari petugas rumah sakit agar masyarakat dapat terbantu dalam melakukan pendaftaran secara mandiri (Banowati & Revilia, 2021).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penting untuk melakukan penelitian yang mendalam mengenai pemanfaatan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi pendaftaran pasien di

RSD dr. Soebandi Jember. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana aplikasi Mobile JKN telah dimanfaatkan oleh pasien, memahami hambatan-hambatan yang dialami pasien dalam menggunakan aplikasi tersebut, serta menyusun rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi ini. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi pihak RSD dr. Soebandi Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga dapat menjadi acuan bagi rumah sakit lain dalam mengembangkan sistem pendaftaran berbasis teknologi yang efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi dalam sistem pendaftaran pasien di RSD dr. Soebandi Jember. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai proses, tantangan, serta persepsi pengguna terhadap implementasi Mobile JKN di lingkungan rumah sakit. Fokus penelitian ini adalah menggali pengalaman, pemahaman, serta respons dari pihak-pihak yang terlibat secara langsung, seperti pasien pengguna aplikasi, petugas administrasi pendaftaran. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap informan yang dipilih secara purposive, yakni mereka yang dianggap memahami dan terlibat aktif dalam proses pendaftaran menggunakan Mobile JKN. Wawancara kepada kepala unit bagian rekam medis RSD dr. Soebandi yang berfokus pada bagaimana proses pendaftaran online yang ada di RSD dr. Soebandi. Observasi dilakukan di lokasi pendaftaran pasien untuk melihat secara langsung alur penggunaan aplikasi tersebut. Analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber dan Teknik (Roosinda, et al., 2021). Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai efektivitas dan tantangan implementasi Mobile JKN di RSD dr. Soebandi Jember.

## HASIL

Aplikasi Mobile JKN dimanfaatkan untuk mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran layanan rawat jalan tanpa harus datang lebih awal ke rumah sakit. Penggunaan aplikasi ini dianggap dapat mengurangi antrean fisik di loket pendaftaran serta memberikan kemudahan akses bagi pasien BPJS Kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas pasien menyatakan bahwa aplikasi ini membantu mereka menghemat waktu pendaftaran. Namun, masih terdapat kendala teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil, kurangnya pemahaman pasien lanjut usia terhadap teknologi, serta gangguan server pada jam-jam tertentu.

Secara umum, aplikasi ini berhasil mempercepat proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual, sehingga pasien tidak perlu lagi mengantri terlalu lama di loket pendaftaran rumah sakit. Aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu inovasi digital yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan kesehatan, termasuk proses pendaftaran pasien di rumah sakit. Di RSD dr. Soebandi Jember, aplikasi ini telah dimanfaatkan sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi layanan administrasi pendaftaran pasien. Pemanfaatan aplikasi ini menjadi langkah penting untuk mengatasi permasalahan antrean panjang yang selama ini dikeluhkan masyarakat, sekaligus sebagai upaya mendukung transformasi digital di bidang kesehatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN mampu memberikan kemudahan bagi pasien, khususnya dalam hal pendaftaran rawat jalan. Dengan fitur antrean online, pasien dapat memilih rumah sakit tujuan, menentukan waktu kunjungan, serta mengambil nomor antrean

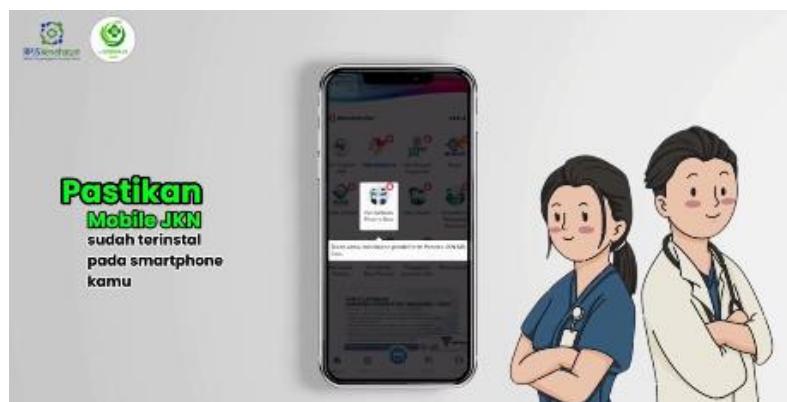
tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Hal ini berdampak pada berkurangnya kepadatan antrean di loket pendaftaran dan mempercepat proses pelayanan ketika pasien tiba di rumah sakit.

### Alur Sistem Pendaftaran Pasien Melalui Mobile JKN RSD dr. Soebandi

Untuk dapat memanfaatkan layanan yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN, calon pengguna terlebih dahulu harus melakukan proses pendaftaran sebagai pengguna. Langkah-langkah pendaftaran tersebut dapat dijelaskan secara sistematis sebagai berikut (Kusumawati, et al., 2024):

#### Install Mobile JKN di Handpone

Pastikan Mobile JKN sudah terinstall di handphone, install bisa melalui playstore atau Appstore lainnya.



Gambar 1. APK Mobile JKN

#### Mengakses Aplikasi Mobile JKN

Calon pengguna mengunduh dan membuka aplikasi Mobile JKN melalui perangkat telepon pintar (*smartphone*). Setelah aplikasi terbuka, pengguna diarahkan untuk memilih tombol “Daftar” guna memulai proses pendaftaran.



Gambar 2. Tampilan Awal Mobile JKN

#### Pengisian Formulir Awal Pendaftaran

Setelah memilih opsi “Daftar”, sistem akan menampilkan formulir pendaftaran awal. Pengguna diwajibkan mengisi data yang diminta secara lengkap dan benar, meliputi: Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nama lengkap sesuai identitas, Tanggal lahir, Kode Captcha

sebagai verifikasi keamanan. Setelah semua data terisi, pengguna memilih tombol “*Verifikasi Data*” untuk melanjutkan ke tahap berikutnya.

### Verifikasi Nomor Telepon Seluler

Pada tahap ini, pengguna diminta untuk menginput nomor telepon seluler (handphone) yang aktif. Setelah nomor dimasukkan, pengguna memilih tombol “*Kirim Kode Verifikasi*”. Sistem akan mengirimkan kode OTP (*One-Time Password*) ke nomor telepon yang telah didaftarkan sebagai langkah verifikasi identitas pengguna.

### Penyetujuan Syarat dan Ketentuan

Sebelum melanjutkan proses pendaftaran, pengguna akan ditampilkan halaman “*Syarat dan Ketentuan Penggunaan*”. Pengguna diwajibkan membaca dan menyetujui dengan menandai kotak centang “*Saya Setuju*”, kemudian memilih tombol “*Selanjutnya*”.

### Verifikasi OTP (*One-Time Password*)

Setelah menerima kode OTP melalui SMS, pengguna harus memasukkan kode tersebut ke dalam kolom verifikasi OTP yang tersedia di aplikasi. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa nomor telepon yang didaftarkan memang dimiliki oleh pengguna.

### Penyelesaian Pendaftaran

Setelah semua tahapan di atas berhasil dilalui, pengguna memilih tombol “*Registrasi*” untuk menyelesaikan proses pendaftaran. Aplikasi akan mengarahkan pengguna ke halaman utama. Namun perlu dicatat bahwa pada tahap ini, pengguna hanya berstatus sebagai pengguna aplikasi Mobile JKN dan belum terdaftar sebagai peserta JKN. Untuk menjadi peserta JKN secara resmi, diperlukan proses lanjutan berupa pendaftaran kepesertaan melalui prosedur yang ditentukan oleh BPJS Kesehatan.



Gambar 3. Alur Pendaftaran APK Mobile JKN

Gambar 4. Daftar Nomor Antrean Melalui *Mobile JKN* di RSD dr. Soebandi

Setelah proses pendaftaran berhasil dilakukan melalui aplikasi Mobile JKN, langkah selanjutnya yang harus dilakukan oleh peserta adalah masuk (login) ke dalam aplikasi untuk melakukan pendaftaran antrean pelayanan di fasilitas kesehatan yang telah dipilih. Tahapan ini

sangat penting karena meskipun pasien telah terdaftar sebagai peserta JKN, pelayanan kesehatan baru bisa diberikan jika pasien telah mengambil nomor antrean secara resmi melalui sistem. Untuk memulai, peserta perlu login menggunakan nomor kartu JKN atau NIK dan kata sandi yang telah dibuat saat proses registrasi awal. Setelah berhasil login, peserta dapat memilih menu “Pendaftaran Pelayanan” atau “Antrean Online.” Dalam menu ini, peserta akan diminta untuk memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) atau fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKRTL) sesuai kebutuhan dan hak layanan yang dimiliki.

Kemudian, pilih faskes rujukan Tingkat lanjut, pastikan nama peserta memilih poli/klinik tujuan, nama dokter, serta tanggal kunjungan atau control sesuai. Setelah semua data terisi, peserta akan mendapatkan nomor antrean digital yang tercatat dalam sistem rumah sakit. Bukti antrean ini dapat ditunjukkan kepada petugas saat datang ke lokasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa alur pendaftaran melalui aplikasi berjalan lebih cepat dibandingkan dengan pendaftaran manual. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk pendaftaran online adalah 5-10 menit, sedangkan pendaftaran manual membutuhkan waktu rata-rata 20-30 menit.

**Tabel 1. Perbandingan Waktu Pendaftaran Pasien**

No	Jenis Pendaftaran	Waktu (menit)	Rata-rata	Selisih (menit)	Waktu
1	Pendaftaran Manual	25		+15	
2	Pendaftaran Mobile	10		-15	

Berdasarkan tabel pendaftaran pasien melalui aplikasi Mobile JKN mampu menghemat waktu rata-rata 15 menit dibandingkan dengan pendaftaran manual di RSD dr. Soebandi Jember. Pendaftaran manual membutuhkan waktu sekitar 25 menit, sedangkan pendaftaran dengan Mobile JKN hanya memerlukan waktu sekitar 10 menit. Perbedaan waktu ini menunjukkan efektivitas inovasi Mobile JKN dalam mempercepat proses administrasi, sehingga pasien tidak perlu menunggu lama di antrean loket. Efisiensi waktu ini juga memberikan kenyamanan bagi pasien yang memiliki keterbatasan waktu atau kondisi kesehatan tertentu. Hasil wawancara dengan petugas administrasi mendukung temuan ini. Petugas menyampaikan bahwa penerapan Mobile JKN membantu meringankan beban kerja di loket pendaftaran. Pasien yang telah mendaftar melalui aplikasi tidak perlu melakukan input data ulang di rumah sakit karena data mereka sudah tercatat dalam sistem. Proses pelayanan menjadi lebih cepat karena pasien hanya diminta menunjukkan bukti pendaftaran digital di aplikasi, kemudian langsung diarahkan ke poliklinik tujuan. Hal ini juga mengurangi penumpukan antrean dan interaksi tatap muka yang terlalu lama, sehingga lebih relevan dalam mendukung pelayanan berbasis teknologi dan meminimalkan risiko kerumunan. Meskipun demikian, sebagian petugas mengungkapkan bahwa masih ada tantangan dalam implementasi aplikasi ini. Salah satunya adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pasien lanjut usia, sehingga mereka masih sering meminta bantuan petugas untuk mengakses atau menggunakan Mobile JKN. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih masif dan pendampingan khusus kepada kelompok pasien tersebut. Dengan demikian, manfaat Mobile JKN dapat dirasakan secara merata oleh semua kelompok pasien tanpa terkendala faktor usia atau keterbatasan teknologi.

## PEMBAHASAN

Riyadi yang dikutip oleh Utami dkk menjelaskan bahwa tujuan utama pelayanan kesehatan adalah memenuhi kebutuhan individu maupun masyarakat dalam mengatasi, mengendalikan, atau memulihkan berbagai permasalahan serta penyimpangan terkait kesehatan yang terjadi di lingkungan masyarakat. Peningkatan tingkat pendidikan dan kondisi sosial ekonomi

berimplikasi pada semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja tenaga kesehatan serta menyelenggarakan pelayanan yang optimal, terjangkau, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini menjadi landasan penting dalam mewujudkan sistem kesehatan yang efektif, berkeadilan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (Utami, et al., 2024).

Pelayanan pendaftaran merupakan salah satu aspek paling krusial dalam sistem pelayanan rumah sakit. Sebagai bagian dari layanan *front office*, pendaftaran menjadi pintu gerbang pertama bagi pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Interaksi pertama antara pasien dan rumah sakit dimulai dari proses ini, sehingga kualitas pelayanan pendaftaran akan membentuk persepsi awal pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Sistem pendaftaran haruslah efisien, ramah pengguna, dan mampu mengurangi waktu tunggu yang sering menjadi keluhan pasien. Seiring dengan perkembangan teknologi digital, pelayanan pendaftaran pun turut bertransformasi dari sistem manual menuju sistem elektronik atau online yang berbasis aplikasi, salah satunya adalah Mobile JKN, aplikasi resmi dari BPJS Kesehatan (Maulana & Sari, 2024).

*Mobile JKN* merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan akses layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara mandiri melalui perangkat smartphone. Aplikasi ini menjadi bagian dari upaya transformasi digital di bidang kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, khususnya dalam menghadapi tantangan administrasi yang kerap menjadi hambatan utama dalam pelayanan kesehatan konvensional (Yunizar, et al., 2023). Dengan hadirnya *Mobile JKN*, peserta tidak lagi harus datang langsung ke kantor BPJS atau fasilitas kesehatan hanya untuk melakukan pendaftaran, perubahan data, atau mendapatkan informasi dasar lainnya.

*Mobile JKN* menawarkan berbagai fitur bermanfaat, seperti pendaftaran peserta baru, perubahan dan pengecekan data kepesertaan, informasi status dan iuran, pencarian FKTP/FKTL, serta pengajuan pindah faskes. Fitur unggulannya adalah antrean online, yang memungkinkan peserta mendaftar berobat dari rumah dengan memilih faskes, poliklinik, dan waktu kedatangan, sehingga waktu tunggu berkurang dan kenyamanan meningkat. Aplikasi ini juga menyediakan akses riwayat pelayanan dan obat untuk mendukung kelanjutan pengobatan (Purba, et al., 2024). *Mobile JKN* dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional melalui smartphone. Aplikasi ini menghadirkan berbagai fitur, mulai dari pendaftaran antrean online, informasi status kepesertaan, riwayat pelayanan, penggantian fasilitas kesehatan, hingga pengajuan keluhan. RSD dr. Soebandi Jember, aplikasi ini menjadi salah satu dari tiga metode utama pendaftaran pasien, yakni pendaftaran manual, pendaftaran online melalui website rumah sakit, dan pendaftaran melalui *Mobile JKN* (Yuliasuti & Jawahir, 2023). Menurut penelitian Wulanadary dkk, pelayanan publik yang efektif memerlukan indikator kualitas yang jelas. Di sektor kesehatan, BPJS Kesehatan menghadirkan inovasi berupa aplikasi *Mobile JKN* dalam program JKN-KIS untuk mengurangi antrean dan mempermudah peserta mengakses layanan. Aplikasi ini memungkinkan pendaftaran dan pembaruan data, pengecekan status kepesertaan, rincian iuran, layanan KIS Digital, serta penyampaian keluhan dan permintaan informasi daring. Beragam fitur tersebut diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui efisiensi waktu, kemudahan akses, dan kepuasan peserta (Wulanadary, et al., 2019).

Dari hasil observasi, peneliti menemukan sistem pendaftaran di RSD dr. Soebandi Jember telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Terdapat dua titik utama pendaftaran yaitu pada bagian admisi instalasi rawat jalan dan admisi instalasi gawat darurat. Di bagian rawat jalan, terdapat 7 loket dengan fungsi berbeda, yang melayani pasien rawat inap, pasien BPJS yang menggunakan pendaftaran online, dan pasien umum. Sistem ini menunjukkan

upaya rumah sakit dalam mengakomodasi berbagai jenis pasien dengan metode penjaminan yang berbeda-beda. Namun, meskipun berbagai jenis layanan pendaftaran telah disediakan, implementasi Mobile JKN di RSD dr. Soebandi Jember masih menghadapi sejumlah tantangan yang cukup mendasar. Salah satu masalah utama adalah rendahnya pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh pasien, terutama dari kalangan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Banyak pasien masih memilih mendaftar secara manual karena belum mengetahui adanya opsi pendaftaran online melalui aplikasi tersebut, atau karena tidak memahami alur dan mekanisme penggunaannya. Padahal, dengan menggunakan Mobile JKN, pasien bisa menghindari antrean panjang dan bisa mengatur waktu kedatangan mereka dengan lebih baik. Fitur antrean online memungkinkan pasien memilih faskes, tanggal, dan waktu kunjungan sesuai kebutuhan mereka. Fitur ini sangat potensial untuk mengurangi kepadatan di loket dan mempercepat pelayanan.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa minimnya sosialisasi dan literasi digital menjadi penghambat utama dalam pemanfaatan aplikasi ini. Banyak pasien yang datang ke RSD dr. Soebandi mengaku baru mendengar tentang Mobile JKN atau tidak tahu cara menggunakannya. Bahkan ada juga pasien yang telah berhasil mendaftar melalui Mobile JKN tetapi tetap datang ke loket karena tidak tahu prosedur selanjutnya, seperti mencetak SEP atau menunjukkan bukti antrean online. Hal ini mencerminkan bahwa transformasi digital tidak cukup hanya dengan menghadirkan aplikasi, tetapi juga memerlukan edukasi dan pendampingan yang memadai kepada Masyarakat (Purba, et al., 2024). Selain itu, masih ada keterbatasan dalam integrasi sistem antara aplikasi Mobile JKN dan sistem informasi rumah sakit. Dalam beberapa kasus, data pasien dari aplikasi masih perlu diinput ulang oleh petugas, yang seharusnya dapat dihindari jika kedua sistem sudah saling terhubung secara otomatis. Hal ini menimbulkan pekerjaan ganda dan memperlambat alur pelayanan yang seharusnya menjadi lebih cepat.

Dari sisi petugas, implementasi Mobile JKN sebenarnya memberikan manfaat, khususnya dalam mengurangi volume antrean langsung di loket. Akan tetapi, mereka juga menyadari bahwa dampaknya belum signifikan karena hanya sebagian kecil pasien yang memanfaatkan layanan ini. Petugas juga menilai bahwa belum adanya alur informasi yang disampaikan secara sistematis dan terbuka kepada pasien menjadi faktor penyebab rendahnya pemanfaatan. Oleh karena itu, petugas pendaftaran menyarankan agar rumah sakit menyediakan panduan yang lebih jelas, misalnya melalui infografis, video tutorial, atau leaflet yang mudah dimengerti, agar pasien dapat dengan mudah memahami prosedur penggunaan aplikasi ini (Nurhidayah, et al., 2024). Menariknya, aplikasi Mobile JKN juga menawarkan fleksibilitas karena dapat digunakan untuk berbagai jenis penjaminan, termasuk pasien umum maupun peserta BPJS. Hal ini tentu menjadi nilai tambah, terutama jika dibandingkan dengan sistem pendaftaran online melalui website rumah sakit yang baru mulai diterapkan pada akhir tahun 2024. Melalui Mobile JKN, pasien tidak hanya bisa mendaftar tanpa surat kontrol, tetapi juga bisa memilih jenis penjaminan dan faskes sesuai kebutuhan mereka. Kemudahan ini perlu disosialisasikan lebih luas agar masyarakat bisa mengakses layanan kesehatan dengan lebih cepat dan efisien (Kusumawati, et al., 2024).

Mobile JKN berpotensi mempercepat administrasi, mengurangi antrean, dan meringankan beban petugas di RSD dr. Soebandi, namun keberhasilannya butuh strategi tepat. Rumah sakit perlu gencar sosialisasi lewat media sosial, ruang tunggu, puskesmas, dan menampilkan alur pendaftaran online di area publik serta website resmi. Dukungan bagi pasien melalui petugas khusus atau layanan informasi digital, integrasi aplikasi dengan sistem informasi rumah sakit, dan pelatihan petugas front office juga penting. Dengan langkah ini, Mobile JKN dapat menjadi bagian inti layanan kesehatan digital sekaligus wadah partisipasi pengguna untuk meningkatkan mutu pelayanan (Maulana & Sari, 2024). Namun demikian, keberhasilan implementasi Mobile JKN sangat bergantung pada pemahaman dan literasi digital peserta. Di

beberapa daerah, terutama di wilayah yang akses internetnya terbatas atau peserta didominasi oleh kelompok usia lanjut, penggunaan aplikasi ini masih minim. Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi dan sosialisasi yang masif dan berkelanjutan agar manfaat dari aplikasi ini bisa dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, pihak fasilitas kesehatan juga harus berperan aktif dalam mendampingi pasien menggunakan aplikasi ini, khususnya saat melakukan pendaftaran atau menghadapi kendala teknis.

Dengan segala fitur dan kemudahannya, Mobile JKN telah menjadi langkah maju dalam digitalisasi layanan kesehatan di Indonesia. Aplikasi ini membawa harapan besar untuk menciptakan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan peserta. Apabila dimaksimalkan, Mobile JKN tidak hanya menjadi alat administratif, tetapi juga simbol perubahan budaya pelayanan kesehatan yang lebih modern, inklusif, dan berbasis teknologi.

### **Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN* Oleh Pasien di RSD dr. Soebandi Jember**

Transformasi digital dalam sektor pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan mutlak seiring berkembangnya teknologi dan meningkatnya tuntutan efisiensi layanan publik. Salah satu inovasi penting dalam bidang kesehatan adalah hadirnya aplikasi Mobile JKN, yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan sebagai solusi digital untuk mendukung pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi ini memiliki berbagai fitur, termasuk pendaftaran antrean online, pengecekan status kepesertaan, informasi faskes, perubahan data peserta, serta pengajuan keluhan dan saran (Wahidah, et al., 2023). Di RSD dr. Soebandi Jember, sebagai rumah sakit rujukan yang memiliki jumlah kunjungan pasien tinggi, pemanfaatan aplikasi ini menjadi sangat relevan dalam mengurangi beban antrean, mempercepat proses administrasi, dan mendukung layanan yang lebih efisien.

Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi pendaftaran pasien di RSD dr. Soebandi Jember menunjukkan adanya transformasi layanan kesehatan menuju digitalisasi yang lebih efisien. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa penggunaan Mobile JKN mampu mempercepat proses pendaftaran pasien dan mengurangi antrean di loket. Dengan waktu pendaftaran rata-rata 10 menit pada Mobile JKN dibandingkan 25 menit pada pendaftaran manual, inovasi ini sejalan dengan tujuan pelayanan publik berbasis teknologi, yaitu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tingkat pemanfaatan aplikasi ini lebih dominan pada kelompok usia muda (17–30 tahun) dengan persentase mencapai 90%. Generasi muda cenderung memiliki literasi digital yang lebih baik, terbiasa menggunakan smartphone, serta lebih mudah beradaptasi dengan teknologi baru. Sebaliknya, tingkat pemanfaatan aplikasi menurun pada kelompok usia lanjut (>65 tahun) yang hanya mencapai 20%. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan teknologi, kendala fisik seperti gangguan penglihatan, serta kurangnya kepercayaan diri dalam mengoperasikan aplikasi. Temuan ini sejalan dengan konsep *digital divide* yang menyebutkan adanya kesenjangan akses dan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi antara kelompok usia berbeda. Namun, pemanfaatan Mobile JKN di RSD dr. Soebandi masih rendah. Observasi dan wawancara menunjukkan banyak pasien belum familiar, bahkan tidak tahu bisa mendaftar online. Hambatan utama ialah kesenjangan informasi dan literasi digital, terutama pada lansia dan masyarakat berpendidikan rendah. Sebaliknya, pasien usia produktif yang terbiasa teknologi merasa aplikasi ini bermanfaat karena memungkinkan pendaftaran, pemilihan faskes, jadwal kunjungan, serta akses informasi dokter dan kepesertaan tanpa antre. Potensi Mobile JKN besar untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi layanan.

Disisi lain, masih banyak pasien yang mengalami kebingungan dalam menggunakan aplikasi, terutama dalam hal pendaftaran kunjungan dan penggunaan fitur antrean online. Beberapa pasien yang telah mencoba menggunakan Mobile JKN mengeluhkan adanya gangguan teknis seperti aplikasi yang lambat, kesalahan sistem saat memilih poliklinik, atau tidak tersedianya opsi pendaftaran untuk hari yang diinginkan. Masalah-masalah teknis seperti

ini membuat pasien kembali memilih metode pendaftaran manual karena dianggap lebih mudah dan pasti dilayani (Banowati & Revilia, 2021). Pihak rumah sakit sendiri menyatakan bahwa mereka terbuka terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN dan telah menyediakan loket khusus untuk mencetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP) bagi pasien yang mendaftar secara online. Namun, karena jumlah pasien yang memanfaatkan aplikasi masih rendah, loket tersebut belum beroperasi secara maksimal. Sebagian besar petugas menyatakan bahwa mereka kerap mendapat pertanyaan dari pasien terkait prosedur penggunaan aplikasi, namun tidak semua petugas memiliki kapasitas untuk menjelaskan detail teknis penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini menjadi kendala tersendiri dalam upaya mendukung pemanfaatan aplikasi Mobile JKN secara optimal (Kusumawati, et al., 2024).

Implementasi Mobile JKN selaras dengan program digitalisasi layanan publik pemerintah, termasuk penyederhanaan birokrasi dan peningkatan mutu layanan kesehatan. Di RSD dr. Soebandi Jember, dukungan terhadap inovasi ini perlu diwujudkan melalui strategi komprehensif, mencakup edukasi digital bagi pasien, pelatihan petugas, serta integrasi aplikasi dengan sistem informasi rumah sakit. Sebagai langkah awal, rumah sakit dapat menyediakan brosur, video, atau infografis tentang alur pendaftaran, serta menghadirkan pendamping digital untuk membantu pasien menggunakan aplikasi, khususnya pada tahap awal. Pengembangan aplikasi juga perlu memperhatikan pasien dengan keterbatasan akses digital (Nurhidayah, et al., 2024). Antarmuka aplikasi harus disederhanakan dan sistemnya lebih stabil. Selain itu, perlu ditambahkan fitur-fitur panduan atau tutorial interaktif di dalam aplikasi itu sendiri agar pasien dapat belajar secara mandiri.

Inovasi Mobile JKN memberi manfaat besar bagi rumah sakit dengan mengurangi beban kerja loket, karena pasien cukup menunjukkan bukti pendaftaran digital untuk diarahkan ke poliklinik. Namun, optimalisasi membutuhkan edukasi masif dan bantuan teknologi seperti petugas pendamping atau *help desk*. Manfaat aplikasi akan maksimal jika pengguna meningkat, sehingga kepuasan pasien dan citra rumah sakit sebagai institusi modern ikut terangkat. Integrasi Mobile JKN dengan sistem antrean rumah sakit juga penting agar pasien tak perlu mengonfirmasi ulang atau mengisi data, sehingga administrasi lebih ringkas dan efisien (Banowati & Revilia, 2021). RSD dr. Soebandi Jember, sebagai rumah sakit rujukan regional, memiliki kapasitas dan sumber daya yang memadai untuk membangun sistem informasi kesehatan yang terintegrasi ini. Sehingga, pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di RSD dr. Soebandi Jember masih menghadapi tantangan dalam hal literasi digital, sosialisasi, dan integrasi sistem. Namun, aplikasi ini memiliki potensi besar untuk memperbaiki sistem pelayanan, terutama dalam mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses pendaftaran. Diperlukan langkah strategis yang melibatkan berbagai pihak, mulai dari BPJS Kesehatan, manajemen rumah sakit, hingga tenaga kesehatan dan pasien sendiri, untuk menjadikan Mobile JKN sebagai bagian integral dari layanan kesehatan modern yang efisien, cepat, dan transparan.

## **Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN***

### **Faktor Pendukung**

Faktor Pendukung Pemanfaatan Mobile JKN di RSD dr. Soebandi Jember (Wahyuni, 2019):

### **Ketersediaan Infrastruktur Teknologi**

Sebagai rumah sakit rujukan utama di Kabupaten Jember, RSD dr. Soebandi memiliki infrastruktur teknologi informasi yang cukup baik. Tersedianya jaringan internet, komputerisasi sistem pendaftaran, serta petugas pendaftaran yang mulai terbiasa dengan digitalisasi menjadi landasan penting dalam mendukung penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini menjadi faktor kunci yang memungkinkan integrasi Mobile JKN dalam proses pelayanan.

### **Dukungan dari Manajemen Rumah Sakit**

Manajemen RSD dr. Soebandi menunjukkan dukungan terhadap inovasi digital dengan mengadopsi sistem pendaftaran online baik melalui website rumah sakit maupun aplikasi Mobile JKN. Kebijakan internal yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi turut mempercepat proses adaptasi sistem ini di lingkungan rumah sakit. Petugas diberikan pelatihan dasar terkait aplikasi ini meskipun masih terbatas.

### **Kesesuaian dengan Kebutuhan Pasien**

Mobile JKN memberikan keleluasaan bagi pasien untuk mendaftar dari rumah, melihat jadwal dokter, dan memilih faskes rujukan. Di tengah antrean panjang yang masih menjadi masalah umum dalam pelayanan rumah sakit, kehadiran aplikasi ini menjadi jawaban atas kebutuhan pasien akan efisiensi waktu dan kenyamanan. Khususnya pasien BPJS yang sebelumnya harus datang pagi-pagi untuk antre, kini memiliki alternatif yang lebih efisien.

### **Dukungan Dari Sistem BPJS Kesehatan**

BPJS Kesehatan secara nasional telah memberikan berbagai bentuk sosialisasi dan edukasi terkait penggunaan Mobile JKN. Dukungan berupa video tutorial, layanan call center, dan kampanye melalui media sosial turut mendorong meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap keberadaan dan fungsi aplikasi ini.

### **Tingkat Literasi Digital Sebagian Pasien yang Tinggi**

Pasien usia produktif yang akrab dengan smartphone dan internet menjadi pengguna paling mudah beradaptasi dengan Mobile JKN sekaligus contoh bagi pasien lain. Mereka mampu memahami fitur, mendaftar, dan memanfaatkan layanan tanpa hambatan berarti. Menurut Hakim dkk., aplikasi ini meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan, memudahkan peserta memperoleh informasi kepesertaan, membayar iuran, hingga mengajukan klaim daring. Pemanfaatannya juga mendukung efektivitas dan efisiensi operasional BPJS Kesehatan, sehingga transformasi digital melalui aplikasi mobile menjadi strategi penting untuk memperluas akses dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia (Hakim, et al., 2024). Menurut Angelita, Aplikasi Mobile JKN-KIS tergolong inovasi karena memenuhi lima atribut utama: memiliki keuntungan relatif dibanding metode konvensional, sesuai dengan kebutuhan dan kebiasaan pengguna, mudah digunakan karena tingkat kerumitan rendah, dapat diuji coba sebelum dimanfaatkan penuh, serta manfaatnya mudah diamati sehingga mendorong adopsi luas di masyarakat (Angelita, et al., 2021).

### **Faktor Penghambat**

#### **Rendahnya Literasi Digital Masyarakat**

Salah satu kendala utama adalah rendahnya pemahaman sebagian besar pasien mengenai penggunaan teknologi digital, terutama pada kelompok usia lanjut atau pasien dari pedesaan. Banyak di antara mereka yang tidak memiliki smartphone, tidak terbiasa mengakses aplikasi, atau tidak mengetahui keberadaan Mobile JKN. Hal ini menyebabkan sebagian besar pasien tetap memilih jalur pendaftaran manual yang dianggap lebih aman dan pasti.

### **Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi**

Meskipun aplikasi Mobile JKN telah diluncurkan secara nasional, namun sosialisasi di tingkat rumah sakit masih tergolong minim. RSD dr. Soebandi belum memiliki program edukasi rutin untuk menjelaskan tata cara penggunaan aplikasi kepada pasien. Informasi tentang Mobile JKN tidak disampaikan secara masif melalui media rumah sakit, baik di ruang tunggu, loket, maupun media sosial rumah sakit. Akibatnya, pasien yang datang tidak mengetahui adanya alternatif pendaftaran online.

### **Hambatan Teknis Dalam Penggunaan Aplikasi**

Beberapa pasien mengeluhkan aplikasi Mobile JKN yang lambat diakses, kesulitan masuk akun, tidak bisa memilih klinik tertentu, atau gangguan server saat melakukan pendaftaran. Masalah teknis ini memengaruhi kepercayaan pasien terhadap sistem digital dan mendorong mereka untuk kembali ke jalur konvensional. Apabila kendala teknis tidak segera diperbaiki, maka tingkat penggunaan aplikasi akan sulit meningkat secara signifikan.

### **Belum Terintegrasinya Sistem Secara Merata**

Antara aplikasi Mobile JKN dan sistem informasi RSD dr. Soebandi belum sepenuhnya terintegrasi secara real-time. Beberapa data pasien yang telah mendaftar secara online masih harus dicocokkan ulang oleh petugas. Hal ini menyebabkan proses pendaftaran tetap memerlukan intervensi manual yang mengurangi efisiensi dari sistem online itu sendiri. Ketidakterpaduan ini juga menjadi penyebab munculnya kebingungan, baik di pihak pasien maupun petugas.

### **Ketiadaan Petunjuk Teknis yang Jelas di Lokasi**

Tidak adanya banner, infografis, atau leaflet yang menjelaskan tata cara penggunaan Mobile JKN membuat pasien yang datang ke rumah sakit kesulitan untuk mengetahui dan mencoba aplikasi ini. Sebagian pasien yang sudah mengunduh aplikasi pun tidak tahu langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan agar bisa mendaftar. Ketidakhadiran panduan visual yang informatif menjadikan proses adopsi teknologi ini berjalan lambat.

### **Tingkat Kepercayaan Pasien yang Masih Rendah**

Sebagian pasien tidak yakin bahwa pendaftaran melalui aplikasi akan diterima atau Pengguna Mobile JKN kerap khawatir antrean online tidak tercatat sehingga lebih memilih datang langsung ke loket meski harus mengantre lama. Menurut Daniati dkk., rendahnya pemanfaatan aplikasi ini dipicu kurangnya pemahaman tata cara penggunaan, literasi digital yang lemah, dan keterbatasan kepemilikan smartphone, terutama di kalangan masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah. Akibatnya, manfaat Mobile JKN belum dirasakan optimal. Diperlukan strategi komprehensif berupa peningkatan sosialisasi, edukasi penggunaan, dan penyediaan alternatif layanan bagi masyarakat yang tidak memiliki perangkat atau akses internet.(Daniati, et al., 2024).

## **KESIMPULAN**

Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi pendaftaran pasien di RSD dr. Soebandi Jember merupakan langkah progresif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan, khususnya dalam mengurangi waktu tunggu pasien. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi pendaftaran pasien di RSD dr. Soebandi Jember terbukti cukup efektif dalam mengurangi waktu tunggu dan antrean di loket pendaftaran. Aplikasi ini memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran secara online, sehingga mempercepat alur pelayanan dan mengurangi penumpukan pasien di area administrasi rumah sakit. Efisiensi ini dirasakan terutama oleh pasien yang terbiasa menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang mempermudah pasien, seperti pendaftaran online, akses informasi faskes, jadwal dokter, hingga pengecekan status kepesertaan BPJS. Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi sejumlah tantangan.

Rendahnya literasi digital masyarakat, minimnya sosialisasi dari pihak rumah sakit, serta belum optimalnya integrasi antara Mobile JKN dan sistem informasi rumah sakit menyebabkan pemanfaatan aplikasi ini belum maksimal. Sebagian besar pasien masih lebih memilih

pendaftaran manual karena merasa lebih mudah dan terjamin mendapatkan pelayanan. Meski demikian, pasien yang telah menggunakan Mobile JKN menyatakan aplikasi ini memberikan kemudahan dan kenyamanan. Oleh karena itu, aplikasi ini memiliki potensi besar untuk dikembangkan sebagai bagian integral dari sistem pelayanan rumah sakit berbasis teknologi. Dukungan manajemen rumah sakit dan kesiapan infrastruktur menjadi faktor penting dalam keberlanjutan dan keberhasilan pemanfaatan aplikasi ini secara luas.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada pihak RSD dr. Soebandi Jember atas izin dan kesempatan yang telah diberikan sehingga pelaksanaan kegiatan observasi dapat berjalan dengan lancar dan sesuai tujuan. Ucapan terimakasih juga ditujukan kepada Clinical Instructor (CI) Unit Rekam Medis RSD dr. Soebandi yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama proses observasi, sehingga penulis mampu mengidentifikasi permasalahan serta menyusun saran konstruktif sebagai bahan masukan dalam upaya perbaikan layanan. Selain itu, penghargaan dan rasa terimakasih yang mendalam juga disampaikan kepada dosen pembimbing atas arahan, dukungan, dan kontribusi yang sangat berarti dalam proses penyusunan jurnal ini hingga dapat diselesaikan secara optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, M. I. (2021). Inovasi dan efektivitas pelayanan melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292-305.

Apriyani, D. A., & Ardan, M. (2024). Sosialisasi tentang optimalisasi pendaftaran pasien melalui aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 5(4), 1416–1424.

Basri, A., Kuswanto, V., & Leo, A. (2022). Rancang bangun bridging sistem pendaftaran dan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *SKANIKA: Sistem Komputer dan Teknik Informatika*, 5(1), 11–20.

Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78-84.

Daniati, S. E., Octaria, H., & Astika, F. (2024). Efektifitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dalam Meningkatkan Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit X Tahun 2024. *JHMHS: Journal of Hospital Management and Health Science*, 5(2), 1-6

Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Sutawijaya, A. H. (2024). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi mobile jkn sebagai bagian pelayanan publik pada bpjs kesehatan di kota bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 5(2), 1087-1095.

Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas Mobile JKN bagi masyarakat: Literature review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 64–69.

Kusumawati, R. M., Apriyani, A., Wulandari, K., & Suwignyo, S. (2024). Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 13(1), 52-55.

Maulana, L. R., & Sari, I. (2024). Efektivitas Mobile Jkn Terhadap Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dustira. *Infokes (Informasi Kesehatan)*, 8(1), 44-51.

Meigy, A., Sampara, L., & Irwan, T. (2021). Inovasi dan efektivitas pelayanan melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 1–15.

Nurhidayah, N., Purba, Q. K., Nugraha, R., & Gurning, F. P. (2024). Analisis Tingkat Pengetahuan dalam Pemanfaatan Layanan Mobile JKN. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 1029-1034.

Putri, S. C., Purwaningsih, E., & Ardan, M. A. (2023). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien JKN di Instalasi Farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 5(1), 428–433. <https://doi.org/10.55338/saintek.v5i1.1566>

Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam mengurangi antrian. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971–983. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>

Purba, N. F., Annisa, F. S., Syafitri, A., & Purba, S. H. (2024). Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan publik: Sebuah tinjauan analisis kebijakan. *Jurnal Kesehatan Unggul Gemilang*, 8(6).

Ramadhan, M. I. T., Susilo, K. D., & Fatah, Z. (2023). Evaluasi Inovasi Pelayanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit William Booth Surabaya. *Soetomo Administrasi Publik*, 353-362.

Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis penerapan aplikasi Mobile JKN terhadap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10491](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491)

Rachmawati, S., Masito, D. K., & Rachmawati, E. (2020). Evaluasi penggunaan antibiotik pada pasien anak rawat inap di RSD dr. Soebandi Jember. *Jurnal Farmasi Galenika*, 6(2), 204–212.

Roosinda, F. W., Lestari, N. S., Utama, A. G. S., Anisah, H. U., Siahaan, A. L. S., Islamiati, S. H. D., ... & Fasa, M. I. (2021). Metode penelitian kualitatif. *Zahir Publishing*.

Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2024). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 30-37.

Wahidah, M., Syaiful, A. R., Najib, R. O., Prasetya, I., Bakhri, A. S., Yuliana Sari, A. R., ... & Edwin Jenuar, I. G. B. (2023). Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean Online melalui Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba Tahun 2022. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 116-129.

Wahyuni, F. (2019). Inovasi pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi melalui Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Analisis Sosial Politik*, 3(2), 114-125.

Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98-107.

Yuliastuti, H., & Jawahir, M. (2023). Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(01), 28-40.

Yunizar, Z., Rusnani, R., Ardian, Z., Aidilof, H. A. K., & Maulana, O. M. M. (2023). Analisis Sentimen Pada Twitter Terhadap Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier. *Journal Of Informatics And Computer Science*, 9(2), 103-111.