

# TINJAUAN PENGGUNAAN MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PROSES PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD BANDUNG KIWARI

**Nindia Shalsabillah Hakim<sup>1\*</sup>, Sali Setiatin<sup>2</sup>**

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Pikes Ganesha Bandung<sup>1,2</sup>

\*Corresponding Author : nindia.bila.hakim@gmail.com

## ABSTRAK

Digitalisasi layanan kesehatan mendorong hadirnya aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi BPJS Kesehatan untuk mempermudah pendaftaran pasien rawat jalan. Penelitian ini meninjau efektivitas Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi pendaftaran, menggambarkan prosedur, serta mengidentifikasi hambatan implementasi di RSUD Bandung Kiwari. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara dan observasi dengan petugas pendaftaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mobile JKN cukup sering digunakan karena dianggap cepat, praktis, dan mampu memberikan kepastian kuota dokter. Aplikasi ini memangkas alur pendaftaran manual melalui check-in di Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Hambatan yang muncul meliputi keterbatasan integrasi dengan Surat Eligibilitas Peserta (SEP), kendala biometrik, perbedaan informasi jadwal layanan, rendahnya literasi digital pasien, serta resistensi sebagian tenaga medis. Mobile JKN terbukti berkontribusi positif terhadap efisiensi, namun masih diperlukan peningkatan integrasi sistem, edukasi pasien, dan dukungan internal rumah sakit.

**Kata kunci** : antrean *online*, efisiensi, *mobile JKN*, pendaftaran pasien, rawat jalan

## ABSTRACT

*The digitalization of health services has encouraged the development of the Mobile JKN application as an innovation by BPJS Kesehatan to simplify outpatient registration. This study reviews the effectiveness of Mobile JKN in improving registration efficiency, describes the procedures, and identifies implementation barriers at RSUD Bandung Kiwari. A descriptive qualitative approach was applied through interviews and observations with registration officers. The results show that Mobile JKN is frequently used because it is considered fast, practical, and ensures doctors' quota availability. The application shortens the manual registration process through check-in at the Self-Registration Kiosk (APM). Barriers include limited integration with the Participant Eligibility Letter (SEP), biometric constraints, discrepancies in service schedules, low digital literacy among patients, and resistance from some medical staff. Mobile JKN contributes positively to efficiency, yet further system integration, patient education, and internal support are still required.*

**Keywords** : efficiency, *mobile JKN*, *online queue*, outpatient care, patient registration

## PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi berbagai negara, termasuk Indonesia. *World Health Organization* menekankan bahwa pelayanan kesehatan yang cepat, efektif, dan efisien merupakan faktor penting dalam menjamin derajat kesehatan masyarakat (WHO, 2021). Selain itu, di era digital, transformasi layanan publik melalui teknologi informasi menjadi sebuah keharusan, termasuk di bidang kesehatan. Digitalisasi diyakini mampu mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean fisik, serta memberikan kenyamanan bagi pasien dalam mengakses layanan (Sari & Pratama, 2023). Di Indonesia, upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan dilakukan melalui penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Program ini bertujuan memberikan akses kesehatan yang merata sekaligus mendorong efisiensi dalam penyelenggaraan layanan (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Sejalan dengan hal tersebut,

BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi berbasis teknologi untuk mendukung kemudahan administrasi peserta. Aplikasi ini dirancang agar peserta dapat melakukan berbagai aktivitas secara daring, termasuk pendaftaran pelayanan kesehatan, perubahan data kepesertaan, pengecekan tagihan, hingga pemanfaatan sistem antrean *online* di fasilitas kesehatan (BPJS Kesehatan, 2023).

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa implementasi Mobile JKN membawa dampak positif bagi pelayanan kesehatan. Sebagai contoh, Mobile JKN terbukti mampu mempercepat alur pendaftaran rawat jalan, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pasien (Primadhani et al., 2023). Demikian pula, sistem antrean *online* yang terintegrasi dengan Mobile JKN terbukti mendukung efektivitas pengelolaan pasien di rumah sakit dengan volume kunjungan tinggi (Putri & Widodo, 2024). Namun demikian, dalam implementasinya, pemanfaatan Mobile JKN belum berjalan optimal. Hambatan yang ditemukan antara lain keterbatasan literasi digital peserta, gangguan teknis aplikasi, jaringan internet yang tidak merata, serta minimnya sosialisasi dari rumah sakit kepada pasien (Hidayat & Nuraini, 2024). Di sisi lain, studi di Kabupaten Wonogiri menemukan bahwa sebagian besar peserta JKN masih kesulitan memanfaatkan aplikasi ini karena kurang memahami prosedur pendaftaran secara daring (Santoso, 2024).

Oleh karena itu, penting untuk meninjau lebih dalam bagaimana penggunaan Mobile JKN benar-benar mampu meningkatkan efisiensi proses pendaftaran pasien rawat jalan, bagaimana prosedur pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi tersebut dijalankan di fasilitas kesehatan, serta apa saja hambatan yang muncul dalam pengimplementasiannya. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas Mobile JKN sekaligus memberikan rekomendasi untuk optimalisasi pemanfaatannya, sehingga proses pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit dapat berlangsung lebih efisien dan berkualitas.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilaksanakan di RSUD Bandung Kiwari pada bulan September 2025. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung, dengan informannya petugas yang berperan langsung dalam pendaftaran pasien rawat jalan, dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Variabel penelitiannya meliputi tinjauan penggunaan Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi proses pendaftaran pasien rawat jalan, prosedur pendaftaran pasien rawat jalan, hambatan yang terdapat pada pengimplementasi aplikasi Mobile JKN. Proses analisis data dilakukan menggunakan pendekatan analisis tematik meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL

### **Tinjauan Penggunaan Mobile JKN Dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran, ditemukan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN cukup sering digunakan dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan. Hal ini karena sebagian besar pasien sudah terbiasa memanfaatkan aplikasi tersebut sebelum datang ke rumah sakit. Narasumber menyampaikan:

*“cukup sering karena sebagian besar pasien yang daftar menggunakan aplikasi mobile JKN terlebih dahulu.”*

Pernyataan ini menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN telah menjadi pilihan utama bagi pasien, sehingga beban antrean manual di loket pendaftaran dapat berkurang. Dari sisi efisiensi,

aplikasi ini mempermudah alur layanan karena pasien tidak perlu lagi melewati semua tahapan pendaftaran manual. Narasumber menambahkan:

*“tentunya mempercepat proses layanan pendaftaran, untuk contoh singkatnya apabila pasien telah mendaftar online melalui mobile JKN nanti pasien tinggal langsung ke mesin antrian atau mesin anjungan pendaftaran mandiri setelah cek in di mesin tersebut nanti keluar nomor antrian untuk ke poliklinik, sehingga pasien tidak memerlukan lagi untuk ke bagian pendaftaran jadi ada step yang dilewati gitu karena telah difasilitasi di mobile JKN tersebut.”*

Dari kutipan tersebut dapat dianalisis bahwa efisiensi tercapai karena aplikasi mampu memangkas prosedur pendaftaran tradisional. Pasien yang telah mendaftar melalui aplikasi hanya perlu melakukan *check-in* di mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), sehingga proses menjadi lebih singkat dan terarah. Selain itu, keuntungan utama penggunaan Mobile JKN adalah adanya kepastian kuota antrian dokter. Hal ini menjadi nilai tambah dibandingkan pendaftaran manual, di mana pasien bisa saja tidak mendapatkan jadwal karena keterbatasan kuota. Narasumber menuturkan:

*“untuk pendaftaran mobile JKN ada kepastian pasien memperoleh atau mendapatkan kuota antrian dokternya, apabila offline pasien datang langsung kesini belum tentu kuotanya itu tersedia.”*

Temuan ini memperlihatkan bahwa aplikasi Mobile JKN tidak hanya berfungsi mempercepat alur pendaftaran, tetapi juga memberikan kepastian pelayanan bagi pasien. Namun demikian, masih terdapat kendala teknis dalam penerapan aplikasi ini. Meskipun Mobile JKN sudah terintegrasi dengan SIMRS dan memudahkan pasien mendapatkan nomor antrean, sistem belum sepenuhnya mengakomodasi penerbitan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) elektronik. Narasumber menjelaskan:

*“untuk proses pendaftaran antrian mobile JKN itu udah bridging menggunakan SIMRS, jadi kita memang udah terintegrasi pasien-pasien yang menggunakan aplikasi mobile JKN bisa langsung datang ke rumah sakit lalu ke mesin APM kemudian keluar nomor antrian untuk ke poliklinik hanya saja petugas pendaftaran masih harus membuat SEP elektroniknya. Jadi bridging tersebut belum memfasilitasi terkait bridging SEP elektronik untuk pasien rawat jalannya.”*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kendala integrasi SEP menjadi salah satu hambatan yang perlu segera ditangani agar efisiensi pendaftaran semakin optimal. Dengan kata lain, meskipun aplikasi Mobile JKN telah meningkatkan efektivitas layanan, masih ada aspek teknis yang harus disempurnakan agar proses menjadi lebih menyeluruh dan tanpa hambatan tambahan.

### Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil wawancara, prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di fasilitas ini terbagi menjadi dua jalur, yaitu pendaftaran *online* dan *offline*. Pasien yang datang langsung (*offline*) tetap diarahkan untuk menggunakan pendaftaran *online* pada kunjungan berikutnya, agar layanan lebih tertata. Narasumber menjelaskan:

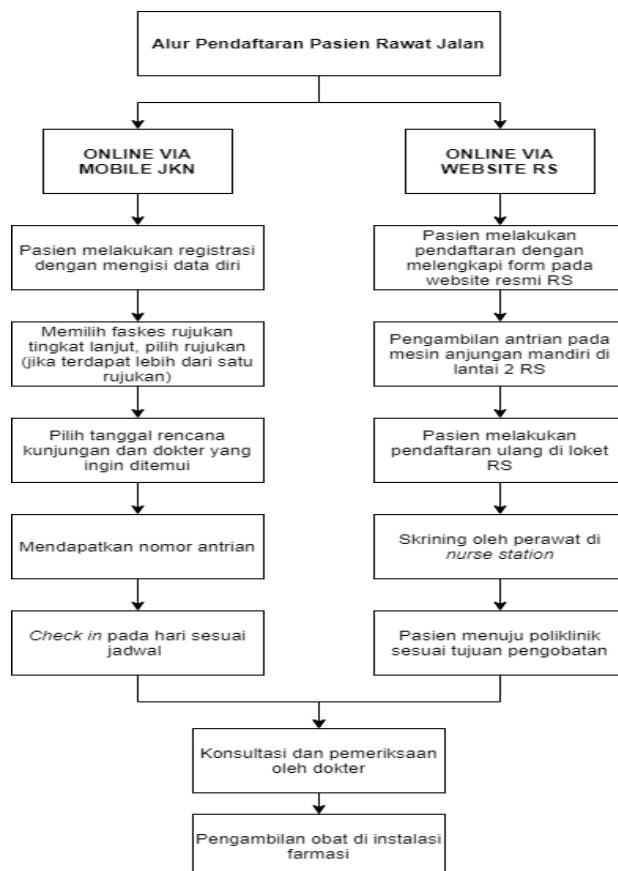
*“untuk pendaftaran pasien rawat jalan di bagi dua, yaitu ada pendaftaran online dan offline, untuk pendaftaran offline untuk pasien-pasien yang langsung datang kesini itu tetap kita arahkan di kunjungan berikutnya untuk daftar online. Untuk pendaftaran online sendiri ada dua, melalui website RSUD Bandung Kiwari dan melalui mobile JKN. Untuk website sendiri itu pendaftaran online bagi pasien umum dan pasien-pasien rujukan internal yang memang tidak bisa di fasilitasi di mobile JKN.”*

Dari pernyataan ini dapat dipahami bahwa sistem pendaftaran sudah mulai mengutamakan jalur digital, baik melalui website rumah sakit maupun aplikasi Mobile JKN. Namun demikian, masing-masing kanal memiliki sasaran pasien yang berbeda sehingga perlu pemahaman yang jelas agar tidak menimbulkan kebingungan. Terkait bagian prosedur yang paling lama, narasumber menekankan bahwa perekaman biometrik masih menjadi kendala utama, terutama bagi pasien dengan kondisi tertentu. Narasumber menjelaskan:

*“di bagian perekaman biometrik, rekam wajah atau sidik jari bagi pasien-pasien yang memang menggunakan bed/brankar itu sulit untuk perekaman wajah atau sidik jari, termasuk pasien-pasien yang terpasang NGT yang sulit perekaman wajah atau pasien-pasien yang jarinya terkelupas sulit perekaman sidik jari.”*

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi biometrik diterapkan untuk meningkatkan keamanan data pasien, tetap ada keterbatasan teknis ketika diterapkan pada pasien dengan kondisi fisik tertentu. Akibatnya, alur pendaftaran bisa menjadi lebih lama dibanding pasien dengan kondisi normal. Dari sisi konsistensi prosedur, peneliti menemukan adanya perbedaan antara pendaftaran melalui Mobile JKN dan realisasi di lapangan. Hal ini terutama terkait estimasi jam layanan yang ditampilkan di aplikasi, tidak selalu sejalan dengan aturan registrasi ulang di rumah sakit. Narasumber menjelaskan:

*“sebetulnya belum seluruhnya mengingat ada perbedaan antara jam layanan antara di mobile JKN dengan yang real praktik di lapangan, terkadang pasien terpaku pada estimasi jam dilayani sedangkan ada proses maksimal pendaftaran ulang atau registrasi ulang di mesin antrian, contohnya misalkan pasien poli A melihat estimasi dilayani itu pukul 12:30 sedangkan untuk poli A tersendiri maksimal registrasi ulang di mesin APM itu pukul 11:00.”*



Gambar 1. Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Analisis ini memperlihatkan adanya celah komunikasi antara sistem aplikasi dengan kebijakan rumah sakit. Pasien bisa saja menganggap informasi di aplikasi sebagai acuan utama, padahal ada batasan teknis yang harus dipatuhi di lapangan. Selain itu, narasumber juga menyebut bahwa potensi kesalahan atau kebingungan sering terjadi pada pasien yang melakukan pendaftaran via Mobile JKN ketika kuota sudah penuh. Narasumber menjelaskan:

*“di prosedur pendaftaran pasien di mobile JKN yang memang pasiennya sudah mencoba beberapa kali tapi tidak tersedia kuota atau kuater terpenuhi.”*

Temuan ini menunjukkan pentingnya kejelasan informasi terkait kuota agar pasien tidak berulang kali mencoba mendaftar tanpa hasil. Sebagai rekomendasi, edukasi kepada pengguna menjadi hal paling mendesak untuk menyederhanakan prosedur pendaftaran. Narasumber menegaskan:

*“tentunya proses pendaftaran online sendiri harus sering dilakukan edukasi untuk para penggunanya untuk memahami fitur-fitur yang ada didalam mobile JKN agar kedepannya tidak terjadi miskomunikasi antara informasi yang diterbitkan di mobile JKN dengan informasi yang ada di lapangan atau dirumah sakit itu sendiri.”*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pendaftaran rawat jalan sudah relatif terstruktur, namun masih terdapat hambatan teknis (biometrik), perbedaan informasi antara sistem *online* dengan praktik di lapangan, serta kurangnya pemahaman pasien terhadap fitur Mobile JKN. Edukasi berkelanjutan dan peningkatan integrasi sistem menjadi kunci untuk menciptakan alur pendaftaran yang lebih efisien dan konsisten.

### **Hambatan yang Terdapat pada Pengimplementasian Aplikasi Mobile JKN**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan Mobile JKN dalam pendaftaran pasien rawat jalan masih menghadapi sejumlah hambatan. Hambatan teknis yang sering ditemui adalah ketika pasien datang di luar jam layanan dokter, sehingga meskipun sudah mendaftar secara *online*, pelayanan tetap tidak dapat diberikan karena dokter sudah tidak berada di poliklinik. Narasumber menjelaskan:

*“pasien datang diluar jam layanan dokter sehingga pasien datang kesini dokter sudah tidak ada di polinya.”*

Situasi ini memperlihatkan adanya ketidaksesuaian antara jadwal layanan yang tertera di aplikasi dengan kondisi nyata di lapangan, sehingga dapat menimbulkan kekecewaan bagi pasien. Selain faktor teknis, terdapat kendala yang berkaitan dengan pemahaman pasien terhadap penggunaan aplikasi. Beberapa pasien masih belum terbiasa menggunakan Mobile JKN secara mandiri, sehingga membutuhkan edukasi berulang. Rumah sakit sendiri telah menyediakan sarana berupa meja informasi atau pojok JKN untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan. Narasumber menuturkan:

*“jadi harus sering diedukasi ke pasien atau keluarga terkait kemanfaatan mobile JKN namun demikian dari kita pun sudah menyediakan istilahnya pojok JKN atau meja informasi yang dapat memfasilitasi kendala-kendala yang dihadapi pasien atau keluarga pada saat daftar online di mobile JKN.”*

Dari keterangan ini dapat dianalisis bahwa rendahnya literasi digital sebagian pasien menjadi hambatan tersendiri, meskipun upaya pendampingan sudah disediakan oleh pihak rumah sakit. Kendala lain yang ditemukan berkaitan dengan infrastruktur jaringan. Pada dasarnya, koneksi internet di rumah sakit sudah cukup memadai, namun masih terjadi gangguan tertentu, baik akibat maintenance sistem dari BPJS maupun kendala teknis jaringan

di rumah sakit itu sendiri. Hal ini berdampak pada terhambatnya akses pendaftaran pasien melalui aplikasi Mobile JKN. Narasumber menjelaskan:

*“sebetulnya sudah cukup namun tetap masih ada trouble dibeberapa saat misalkan maintenance dari BPJS atau memang dari internet dari rumah sakitnya, sehingga menyebabkan kita tidak bisa akses mobile JKN maupun mendaftarkan pasien-pasien mobile JKN.”*

Pernyataan ini menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti pemeliharaan sistem pusat juga memengaruhi kelancaran implementasi aplikasi di lapangan. Selain hambatan teknis dan pemahaman pasien, peneliti juga menemukan adanya faktor internal yang berhubungan dengan sikap sebagian dokter terhadap sistem antrian Mobile JKN. Tidak semua dokter menerima bahwa nomor antrian *online* harus diprioritaskan, sehingga masih ada yang memanggil pasien berdasarkan urutan kedatangan langsung. Narasumber menyampaikan:

*“untuk yang menghambat sebetulnya ada beberapa dokter yang memang belum memahami atau belum menerima terkait adanya antrian mobile JKN jadi memang antrian mobile JKN itu memang nomornya nomor kecil sedangkan pasien datang kesini lebih akhir dari yang offline sehingga mereka ingin tetap memanggil sesuai dengan antrian kedatangan padahal pasien sebelumnya sudah mendaftar online dan sudah memiliki nomor antrian untuk ke poli.”*

Dari kondisi ini dapat dipahami bahwa selain faktor teknis, resistensi sebagian tenaga medis terhadap sistem digital juga menjadi penghambat, karena perbedaan pemahaman antara prosedur berbasis aplikasi dengan kebiasaan manual masih terjadi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan implementasi Mobile JKN terjadi pada tiga aspek utama, yaitu teknis, pemahaman pengguna, dan penerimaan internal. Hambatan teknis terlihat dari jadwal layanan dan kendala jaringan, hambatan pengguna muncul dari kurangnya literasi digital pasien, sementara hambatan internal tampak dari belum seragamnya pemahaman dokter terhadap sistem antrian *online*.

## PEMBAHASAN

### Tinjauan Penggunaan *Mobile JKN* Dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN cukup sering dimanfaatkan pasien dalam proses pendaftaran rawat jalan karena dianggap lebih cepat, praktis, dan memberikan kepastian kuota dokter. Temuan ini sejalan dengan teori efisiensi pelayanan publik, di mana penerapan sistem digital dapat mengurangi waktu tunggu, meminimalisasi prosedur berulang, serta meningkatkan kepastian layanan (Dwiyanto, 2021). Menurut penelitian Mulyadi et al. (2022), penggunaan Mobile JKN terbukti mampu menekan waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan hingga 30% dibandingkan dengan sistem manual. Efisiensi ini terjadi karena pasien tidak perlu lagi melalui semua tahapan pendaftaran, melainkan cukup melakukan check-in melalui Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

Namun, adanya kendala integrasi dengan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) elektronik menunjukkan bahwa sistem digital masih memerlukan penyempurnaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Handayani et al. (2023) yang menyatakan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan kesehatan tidak hanya bergantung pada ketersediaan aplikasi, tetapi juga pada kemampuan integrasi dengan sistem rumah sakit yang ada (SIMRS). Dengan demikian, Mobile JKN sudah membawa dampak positif pada efisiensi, tetapi efektivitas penuh baru dapat tercapai jika hambatan integrasi dapat diatasi.

### Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Temuan menunjukkan bahwa prosedur pendaftaran terbagi dua jalur, yaitu *online* (melalui Mobile JKN dan website rumah sakit) dan *offline*. Jalur *online* diprioritaskan untuk meningkatkan keteraturan layanan, sedangkan jalur *offline* digunakan sebagai alternatif bagi pasien yang belum terbiasa dengan teknologi. Hal ini sesuai dengan konsep transformasi digital bertahap (gradual digital transformation) dalam pelayanan publik, di mana digitalisasi dilakukan dengan tetap mempertimbangkan aksesibilitas bagi kelompok yang kurang melek teknologi (Yunita & Saputra, 2021).

Kendala yang ditemukan terkait perekaman biometrik dan perbedaan informasi estimasi jam layanan antara aplikasi dengan praktik lapangan menunjukkan bahwa teknologi yang diterapkan masih menghadapi keterbatasan teknis. Menurut Alami et al. (2021), adopsi teknologi digital di layanan kesehatan sering menghadapi masalah usability ketika berhadapan dengan pasien dalam kondisi khusus, sehingga dibutuhkan human-centered design dalam implementasi sistem. Selain itu, adanya perbedaan informasi jadwal antara aplikasi dengan kebijakan rumah sakit menimbulkan kebingungan pasien. Kondisi ini memperkuat temuan Putra et al. (2022) bahwa keberhasilan sistem digital sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara informasi yang diberikan aplikasi dengan aturan di lapangan. Oleh karena itu, edukasi berkelanjutan kepada pasien dan sinkronisasi data antara BPJS, Mobile JKN, dan SIMRS menjadi sangat penting.

### Hambatan yang Terdapat pada Pengimplementasian Aplikasi *Mobile JKN*

Hambatan dalam pengimplementasian aplikasi Mobile JKN ditemukan dalam tiga aspek utama, yaitu teknis, pemahaman pengguna, dan faktor internal di rumah sakit. Dari sisi teknis, hambatan yang muncul meliputi perbedaan jadwal layanan dokter dengan jadwal yang tercantum dalam sistem, gangguan jaringan, serta keterbatasan integrasi dengan Surat Eligibilitas Peserta (SEP). Permasalahan teknis ini seringkali menghambat kelancaran pendaftaran pasien meskipun mereka telah menggunakan jalur *online*. Selain itu, dari sisi pengguna, masih terdapat pasien yang kesulitan memahami fitur-fitur aplikasi Mobile JKN sehingga memerlukan edukasi berulang. Kondisi ini menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat masih menjadi tantangan penting dalam implementasi layanan berbasis teknologi.

Faktor internal rumah sakit juga berpengaruh terhadap efektivitas implementasi. Sebagian dokter belum sepenuhnya menerima keberadaan sistem antrian *online*, sehingga mereka lebih memilih memanggil pasien berdasarkan urutan kedatangan manual. Hal ini menunjukkan adanya resistensi terhadap perubahan digital yang berhubungan dengan kebiasaan kerja konvensional. Hambatan-hambatan tersebut dapat dianalisis melalui kerangka Technology Acceptance Model (TAM) yang menekankan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh perceived usefulness (manfaat yang dirasakan) dan perceived ease of use (kemudahan penggunaan) (Davis, 1989). Rendahnya literasi digital pasien mengurangi kemudahan penggunaan, sedangkan resistensi dokter mencerminkan adanya keraguan terhadap manfaat sistem antrian *online*.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahayu dan Pratama (2023) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi Mobile JKN sangat dipengaruhi oleh faktor internal rumah sakit, khususnya kesiapan sumber daya manusia dalam menerima perubahan digital. Sementara itu, studi yang dilakukan oleh Wijaya (2022) menegaskan bahwa hambatan teknis seperti gangguan jaringan maupun keterbatasan integrasi merupakan tantangan umum pada fase awal digitalisasi layanan kesehatan di Indonesia. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan penerapan Mobile JKN tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga kesiapan infrastruktur, literasi digital pasien, serta penerimaan tenaga medis terhadap sistem baru. Upaya peningkatan edukasi, perbaikan integrasi sistem, dan sosialisasi internal kepada dokter menjadi langkah penting untuk memastikan optimalisasi manfaat dari aplikasi ini.

## KESIMPULAN

Penggunaan Mobile JKN di RSUD Bandung Kiwari telah berkontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi pendaftaran pasien rawat jalan melalui pengurangan waktu tunggu, kemudahan akses, serta kepastian layanan. Prosedur pendaftaran yang menggabungkan jalur *online* dan offline mencerminkan strategi transformasi digital bertahap yang tetap memperhatikan aksesibilitas bagi seluruh pasien. Namun, efektivitas penerapannya masih menghadapi hambatan, baik dari sisi teknis berupa gangguan jaringan dan keterbatasan integrasi dengan SIMRS maupun SEP, dari sisi pengguna terkait rendahnya literasi digital, serta dari faktor internal rumah sakit seperti resistensi sebagian tenaga medis terhadap sistem baru. Dengan demikian, keberhasilan implementasi Mobile JKN tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga kesiapan infrastruktur, sinkronisasi data, edukasi pasien, serta penerimaan tenaga kesehatan terhadap transformasi digital.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi selama proses penyusunan jurnal ini. Ucapan terimakasih juga penulis tujuhkan kepada seluruh staf pengajar yang senantiasa membekali penulis dengan ilmu dan pengetahuan, sehingga menjadi bekal berharga dalam menjalani proses penelitian. Selanjutnya, penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak di Instalasi Rekam Medis RSUD Bandung Kiwari atas izin, kesempatan, serta dukungan yang diberikan, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Segala bantuan, kerja sama, dan fasilitasi yang diberikan telah memberikan kontribusi besar dalam kelancaran penelitian hingga jurnal ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alami, H., Gagnon, M. P., Fortin, J. P., & Ahmed, M. A. A. (2021). *Digital health and patient-centered care: Exploring challenges and opportunities*. *Journal of Medical Internet Research*, 23(6), e12345.
- BPJS Kesehatan. (2023). Laporan tahunan BPJS Kesehatan 2023: Transformasi digital layanan kesehatan. *BPJS Kesehatan*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Dwiyanto, A. (2021). Reformasi birokrasi pelayanan publik di era digital. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(1), 12–25.
- Handayani, P. W., Putra, D. Y., & Rahmawati, R. (2023). Integrasi SIMRS dengan aplikasi kesehatan nasional: Tantangan dan strategi. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 12(2), 55–64.
- Hidayat, A., & Nuraini, S. (2024). Hambatan implementasi aplikasi Mobile JKN di rumah sakit: Studi kasus di Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 45–53.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Transformasi layanan kesehatan melalui digitalisasi sistem JKN. Kemenkes RI. <https://www.kemkes.go.id>
- Mulyadi, A., Rahman, S., & Yuliana, R. (2022). Efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 25(1), 45–53.

- Primadhani, S. W., Utami, L., & Rahmawati, D. (2023). Efektivitas Mobile JKN dalam mempercepat proses pendaftaran rawat jalan. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 9(2), 101–110.
- Putra, Y. H., Sari, N. K., & Hidayat, M. (2022). Analisis kesesuaian informasi aplikasi kesehatan dengan praktik pelayanan di rumah sakit. *Jurnal Informasi Kesehatan*, 10(2), 88–97.
- Putri, M. A., & Widodo, B. (2024). Pengaruh antrean *online Mobile* JKN terhadap efisiensi layanan rawat jalan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 27(3), 187–195.
- Rahayu, D., & Pratama, A. (2023). Penerimaan aplikasi Mobile JKN di rumah sakit: Analisis dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(3), 201–210.
- Santoso, R. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN dalam pendaftaran pasien rawat jalan di Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nusantara*, 11(1), 77–86.
- Sari, N., & Pratama, Y. (2023). Digitalisasi pelayanan publik dalam sistem kesehatan Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(4), 215–224.
- Wijaya, B. (2022). Hambatan implementasi digitalisasi layanan kesehatan di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Digital*, 5(1), 66–74.
- World Health Organization*. (2021). *Global strategy on digital health 2020–2025*. WHO. <https://www.who.int>
- Yunita, A., & Saputra, H. (2021). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Antara peluang dan tantangan. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 33–42.