

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN *ONLINE* DENGAN *MOBILE JKN* DI UNIT RAWAT JALAN : *LITERATURE REVIEW*

Reka Nawli Anindya<sup>1\*</sup>

S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga<sup>1</sup>

\*Corresponding Author : reka.nawli.anindya-2022@fkm.unair.ac.id

### ABSTRAK

Perkembangan transformasi digital pada sektor kesehatan mendorong penerapan sistem pendaftaran *online* seperti aplikasi *Mobile JKN* yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Implementasi aplikasi *Mobile JKN* pada pendaftaran *online* di unit rawat jalan rumah sakit sebagai upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Tetapi kenyataannya masih terdapat keluhan terhadap penggunaan *Mobile JKN* seperti gangguan sistem, keterbatasan literasi digital, dan kendala jaringan internet. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran *online* dengan *Mobile JKN* di unit rawat jalan rumah sakit. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini berupa studi literatur dengan pendekatan deskriptif. Proses penelusuran artikel dilakukan dengan database *online* seperti Google Scholar, Portal Garuda, dan Semantic Scholar. Terdapat 6 artikel yang relevan dari 647 artikel yang membahas kualitas pelayanan *Mobile JKN* dengan kriteria inklusi tahun 2021 - 2025, berbahasa Indonesia, dan pembahasan yang relevan. Analisis menggunakan konsep Parasuraman yang berupa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Hasil kajian menunjukkan bahwa dimensi *reliability* dan *tangibles* cenderung memperoleh penilaian positif karena aplikasi mampu mengurangi antrean dengan didukung fasilitas penunjang. Dimensi *empathy* juga cukup baik melalui pendampingan petugas kepada pasien, terutama lansia. Namun, dimensi *responsiveness* dan *assurance* masih memerlukan perbaikan, terutama terkait konsistensi informasi, kecepatan respons petugas, serta jaminan keamanan data pasien. Simpulan penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN* secara umum sudah baik. Masih perlu dilakukan optimalisasi sistem, peningkatan literasi digital, dan penguatan keamanan data masih diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

**Kata kunci** : kualitas pelayanan, *mobile JKN*, pendaftaran *online*, rumah sakit

### ABSTRACT

The growth of digital transformation in healthcare has led to the use of online registration systems, like the *Mobile JKN* app created by BPJS Kesehatan. The use of the *Mobile JKN* app for online registration in hospital outpatient departments is a way to make healthcare services better. However, there are still complaints about using *Mobile JKN*, like problems with the system, not enough knowledge about using digital tools, and issues with internet connections. This study is meant to look at how good the online registration process is for *Mobile JKN* in the hospital's outpatient departments. The study used a literature review method with a descriptive approach. The article search was done through online databases like Google Scholar, Garuda Portal, and Semantic Scholar. There were 6 relevant articles out of 647 articles that talked about the quality of *Mobile JKN* services. The articles met the inclusion criteria of being written in Indonesian between the years 2021 and 2025, and they had relevant discussions. The analysis used Parasuraman's ideas about *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, and *tangibles*. The study's findings show that the *reliability* and *tangibles* aspects are usually rated positively because the app helps cut down lines and has good supporting features. The *empathy* aspect is also strong because the staff helps patients, especially the elderly, a lot. However, the areas of *responsiveness* and *assurance* still need to get better, especially when it comes to keeping information consistent, how quickly staff respond, and making sure patient data is secure. The study found that the online registration services via *Mobile JKN* are usually of good quality. System improvements, better understanding of digital tools, and stronger protection of patient data are still necessary to increase overall patient satisfaction.

**Keywords** : hospital, *mobile JKN*, online registration, service quality

## PENDAHULUAN

Transformasi digital beradaptasi dengan pesat di berbagai sektor terutama setelah adanya pandemi COVID-19 yang mengakselerasikan kebutuhan digitalisasi layanan publik. Dalam sektor kesehatan sendiri, transformasi digital dibutuhkan sebagai strategi peningkatan akses dan mutu pelayanan. Studi pustaka di berbagai negara menunjukkan bahwa pandemi mendorong akselerasi pemanfaatan teknologi digital seperti telemedicine yang dibuktikan dengan peningkatan penggunaan telemedicine dan tetap digunakan (Rabbani dkk., 2025). Selain itu, tinjauan sistematis oleh Keesara, dkk (2020) menegaskan bahwa COVID-19 menjadi katalis percepatan transformasi digital global dalam sistem kesehatan, terutama dalam aspek akses layanan dan manajemen pasien (Keesara dkk., 2020).

Transformasi digital sendiri diperlukan di Indonesia yang memiliki tantangan letak geografis bersifat kompleks. Transformasi digital juga sejalan dengan salah satu dari enam pilar yang tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan yakni transformasi teknologi kesehatan (Kementerian Kesehatan, 2023). Pilar ini juga berfungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Menurut WHO, pelayanan kesehatan merupakan bagian inti suatu negara karena berperan dalam kesejahteraan masyarakat, peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan pertumbuhan ekonomi negara (WHO, 2025). Kualitas pelayanan sendiri dapat diukur melalui beberapa teori dari para ahli. Salah satu teori yang digunakan adalah teori Parasuraman yang dikenal dengan SERVQUAL. Teori ini terdiri dari lima dimensi yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik) (Zeithaml dkk., 1990). Model ini tetap relevan dalam evaluasi layanan digital karena mampu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna, termasuk dalam konteks layanan kesehatan berbasis teknologi (Sema-Ramashala & Mphekgwana, 2025).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menegaskan salah satu masalah di Indonesia adalah kurangnya optimal pelayanan kesehatan. Hal tersebut terjadi karena penumpukan antrean di fasilitas pelayanan kesehatan, waktu tunggu yang lama, dan proses administrasi yang rumit. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Jin dkk (2021) bahwa sistem registrasi konvensional berkontribusi terhadap inefisiensi operasional dan ketidakpuasan pasien (Jin dkk., 2021). Adanya permasalahan tersebut, pemerintah melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan meluncurkan inovasi digital berupa aplikasi *Mobile JKN*. Inovasi ini diluncurkan sebelum adanya Pandemi COVID-19 dan masih dikembangkan hingga saat ini. Aplikasi *Mobile JKN* adalah suatu inovasi pelayanan kesehatan berbasis elektronik yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah para pengguna aplikasi yakni peserta program JKN terhadap akses pelayanan dan informasi kepesertaan JKN. Terdapat beberapa fitur pada aplikasi *Mobile JKN* yaitu (1) cek status kepesertaan, (2) pendaftaran *online* di fasilitas kesehatan, (3) penelusuran rumah sakit terdekat, (4) perubahan data peserta, (5) ketersediaan tempat tidur di rumah sakit, (6) obat yang ditanggung, (7) informasi yang terbaru terkait program JKN-KIS, (8) pengaduan, (9) riwayat pembayaran iuran, (10) antrean *online*, (11) KIS digital (Putri dkk., 2024).

Perjalanan pengembangan aplikasi *Mobile JKN* ini berawal dari adanya pemberlakuan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional pada 01 Januari 2014. Kemudian pada tahun 2015-2016, BPJS Kesehatan meluncurkan website terkait pelayanan kesehatan *online*. Implementasi dari website ini masih terdapat beberapa kendala integrasi sistem. Tepat tahun 2017, BPJS Kesehatan memperkenalkan aplikasi *Mobile JKN* versi pertama dengan fitur sederhana yang dapat diunduh pada Android dan IOS. Selanjutnya, tahun 2018-2019 dilakukan pengembangan fitur berupa pendaftaran *online*, integrasi sistem antar fasilitas pelayanan kesehatan, dan peningkatan stabilitas aplikasi. Saat Pandemi COVID-19 tahun 2020, aplikasi *Mobile JKN* menjadi salah satu aplikasi digital yang dibutuhkan karena adanya pembatasan mobilitas

(Permatasari dkk., 2021). Setelah Pandemi COVID-19 hingga saat ini, BPJS Kesehatan selalu mengembangkan fitur-fitur yang ada pada *Mobile JKN* dan memperluas integrasi di fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih banyak lagi. Dalam penelitian Paramitha, dkk (2025) menunjukkan terdapat 16.346.826 pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Indonesia per 27 Mei 2022 (Paramitha dkk., 2025). Sedangkan berdasarkan data dari aplikasi *Play Store* per 2025, aplikasi *Mobile JKN* saat ini telah diunduh sebesar 50 juta lebih dengan rating bintang 4,2 atau tingkat kepuasan 80-85%.

Sistem pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN* telah menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit di era digital. Salah satu studi pustaka mengidentifikasi bahwa pelayanan rawat jalan menggunakan sistem registrasi *online* memiliki manfaat positif yang signifikan sebagai strategi peningkatan pelayanan, mengetahui kebutuhan pasien, mereduksi waktu tunggu, meningkatkan kepuasan pasien, dan meningkatkan efektivitas pelayanan (Widya Primadhani dkk., 2023). Penelitian di berbagai rumah sakit di Indonesia menunjukkan hasil yang konsisten bahwa sistem pendaftaran *online* dapat mengurangi volume antrian, mempersingkat waktu tunggu pasien, dan meningkatkan kinerja petugas (Armada, 2024). Studi di Tiongkok juga menyatakan bahwa sistem janji temu digital mampu mengurangi *overcrowding* rumah sakit serta meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan (Li dkk., 2022). Implementasi aplikasi *Mobile JKN* telah memberikan banyak manfaat, tetapi masih terdapat berbagai kendala dan keluhan dari masyarakat dalam penggunaannya. Penelitian di Puskesmas Magelang Tengah menunjukkan bahwa dari lima indikator efektivitas, tiga indikator yaitu pemahaman program, tepat sasaran, dan tepat waktu masih ditemukan permasalahan dan kendala sehingga dapat dikatakan implementasi *Mobile JKN* belum efektif dalam realisasi *e-government* (Nugraha dkk., 2025). Kendala yang dihadapi antara lain masyarakat yang masih awam terkait penggunaan teknologi, sistem yang sering error, gangguan jaringan, tidak adanya fitur *helpdesk*, dan pasien yang tidak membatalkan pendaftaran ketika tidak jadi berobat sehingga mengganggu sistem antrian (Rusbaya, 2024).

Masih adanya keluhan dan berbagai kendala dari masyarakat dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN* maka diperlukan analisis yang lebih mendalam dan komprehensif untuk mengidentifikasi permasalahan serta memberikan rekomendasi perbaikan. *Literature review* ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada pendaftaran *online* dengan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* di unit rawat jalan rumah sakit. Dengan mengkaji berbagai penelitian yang telah dilakukan di berbagai daerah di Indonesia maka diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan pendaftaran *online Mobile JKN* pada lima dimensi sehingga dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan digital di rumah sakit Indonesia.

## METODE

Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain studi literatur (*literature review*). Peneliti mengumpulkan artikel jurnal dengan penelusuran dari database yakni Google Scholar, Portal Garuda, dan Semantic Scholar. Penelusuran dilakukan dengan rentang waktu publikasi 2021-2025 dan lokasi penelitian di Indonesia. Peneliti juga menentukan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai instrumen menyeleksi artikel yang sesuai dengan topik. Kriteria inklusi meliputi artikel yang diterbitkan pada tahun 2021–2025, berbahasa Indonesia, tersedia dalam bentuk teks lengkap, dan membahas kualitas pelayanan pada pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Sementara itu, kriteria eksklusi diterapkan pada artikel yang hanya membahas topik tersebut secara teoritis dan tidak dilakukan di rumah sakit. Hasil dari proses *screening* ditemukan 6 dari 647 artikel jurnal yang memenuhi kriteria inklusi dan tujuan penelitian. Data dari 6 artikel jurnal dianalisis secara deskriptif dengan mengelompokkan berdasarkan kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pasien, dan

kendala implementasi aplikasi *Mobile* JKN. Kemudian hasil analisis diuraikan kedalam lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori Parasuraman yakni *reability*, *assurance*, *responsiveness*, *assurance*, dan *tangibles*. Keterbatasan dari penelitian ini adalah tidak adanya uji etik karena hanya menggunakan data sekunder dan penelitian hanya berfokus pada rumah sakit.

## HASIL

Penelitian ini ditelusuri dengan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi yang relevan. Hasil dari penelusuran ditemukan 6 artikel penelitian terkait aplikasi *Mobile* JKN dalam pelayanan rawat jalan terutama pada pendaftaran *online* yang dilakukan di beberapa rumah sakit yang ada di Indonesia. yang disajikan dalam Tabel 1. Setelah itu, hasil penelitian dikelompokkan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang tertera pada Tabel 2.

**Tabel 1. Hasil Sintesis Penelusuran Penelitian Implementasi Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN pada Pelayanan Pendaftaran *Online* di Unit Rawat Jalan**

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul	Desain penelitian	Sampel penelitian	Lokasi	Hasil
1.	Suhena dkk. (2024)	Implementasi Penggunaan Antrian <i>Online</i> Melalui Aplikasi JKN Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Camatha Sahidya Tahun 2024	Penelitian dilakukan secara kualitatif dengan metode observasi dan <i>in-depth interview</i> .	Dalam penelitian ini terdiri dari 10 orang informan dengan rincian berupa 1 informan utama, 2 informan kunci, dan 7 informan triangulasi.	Rumah Sakit Camatha Sahidya, Jalan Jenderal Ahmad Yani No.8, Kota Batam.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Implementasi antrean <i>online</i> di Rumah Sakit Camatha Sahidya sudah dilakukan lebih dari 3 tahun dengan fasilitas penunjang berupa mesin antrian dan jaringan internet.</li> <li>Kendala atau hambatan penerapan antrean <i>online</i> sendiri adalah faktor usia, keterbatasan paket internet, kurang memahami teknologi dan kondisi lingkungan seperti jaringan kurang stabil.</li> <li>Tenaga kesehatan sudah memahami sistem antrian <i>online</i> aplikasi JKN <i>Mobile</i> sehingga dapat membantu pasien. Tetapi,</li> </ol>

						masih terjadi kendala akses teknologi.
2.	Hayyana dkk. (2025)	Analisis Penggunaan <i>Mobile JKN</i> Dalam Pelayanan Pendaftaran <i>Online</i> Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan	Desain penelitian ini berupa observasional analitik dengan <i>cross-sectional</i> untuk mengetahui hubungan antar variabel pada periode tertentu.	Sampel penelitian terdiri dari 107 responden dengan ketentuan berupa pasien rawat jalan, usia minimal 17 tahun, dan memiliki aplikasi <i>Mobile JKN</i> .	RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan, Kalimantan Selatan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Adanya hubungan antara ekspektasi kinerja, ekspektasi layanan, dan kondisi lingkungan terhadap perilaku penggunaan <i>Mobile JKN</i>.</li> <li>Tidak ada hubungan antara pengaruh sosial dengan perilaku penggunaan <i>Mobile JKN</i>.</li> <li>Rata-rata responden merasa aspek manfaat dan produktivitas sudah optimal. Namun, terdapat kendala seperti perlunya keterampilan khusus dan antrean <i>fingerprnt</i> di Rumah Sakit.</li> </ol>
3.	Setiatin, dan Pangesti. (2024)	Analisis Mutu Pelayanan Rawat Jalan Pasien BPJS Pada Implementasi Aplikasi <i>Mobile JKN</i> di Rumah Sakit X Kota Bandung	Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan deskriptif menggunakan teknik survei dan kuesioner. Serta dianalisis dengan skala Likert dan distribusi frekuensi.	Terdapat 92 pasien BPJS dari total kunjungan pasien yang tercatat sebanyak 1.162 di bulan Januari 2024. Sampel diambil secara acak.	Rumah Sakit X, Kota Bandung	<ol style="list-style-type: none"> <li>Hasil dari penelitian menunjukkan implementasi aplikasi <i>Mobile JKN</i> memiliki nilai efektif dan efisien sebesar 81,73%. Rata-rata responden menyatakan setuju bahwa aplikasi <i>Mobile JKN</i> dapat memudahkan pelayanan, mengefisiensi waktu, dan mempercepat proses pelayanan.</li> </ol>
4.	Pramesti, dan Putri (2023)	Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Terhadap Pendaftaran <i>Online</i> di RS PKU	Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan	Jumlah sampel yang digunakan sebesar 100 responden dengan teknik	RS PKU Muhammadiyah Surakarta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Penelitian menunjukkan kesenjangan di seluruh dimensi dengan rata-rata sebesar -0,09 yang artinya harapan pasien</li> </ol>

	Muhamadiyah Surakarta menggunakan Metode E-SERVQUAL.	rancangan <i>cross-sectional</i> . Penelitian ini menggunakan metode Electronic SERVQUAL (E-SERVQUAL).	<i>random sampling</i> dari populasi pasien yang melakukan pendaftaran <i>online</i> di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.			masih tinggi terhadap kinerja pelayanan atau belum memenuhi harapan pasien. 2. Nilai gap 0,00 pada dimensi efisiensi menunjukkan pasien sudah merasa puas. 3. Pada dimensi keandalan dan aspek lain seperti pemenuhan privasi dan responsivitas menunjukkan nilai gap negatif yang artinya persepsi pasien terhadap pelayanan masih kurang dari yang diharapkan.
5.	Ramadhan, dkk (2023)	Evaluasi Inovasi Pelayanan <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit William Booth Surabaya.	Desain penelitian yang digunakan peneliti berupa kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus.	Sampel tidak disebutkan secara spesifik dalam artikel.	Rumah Sakit William Booth Surabaya di Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya.	1. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi <i>Mobile</i> JKN dapat membantu proses pendaftaran <i>online</i> dan pelayanan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi. 2. Terpenuhinya standar pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, empati, dan berwujud. Rumah Sakit William Booth memiliki keinginan untuk pembaruan sistem. 3. Kendala utama yang dialami berupa adanya sistem yang eror.
6.	Anjasmari, dan Rahliani. (2025)	Efektivitas Penerapan Aplikasi <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan teknik	Sampel penelitian terdiri dari sepuluh informan yang dipilih	Rumah Sakit Datu Kandang Haji di Kabupaten Balangan.	1. Implementasi dari aplikasi <i>Mobile</i> JKN cukup efektif dan adanya beberapa aspek dinilai cukup

Pada Pasien Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan.	dokumentasi, observasi, dan wawancara. Peneliti juga melakukan pengulangan pengamatan dengan triangulasi dan diskusi untuk validitas data.	secara <i>purposive</i> . Sepuluh orang tersebut adalah petugas dan pasien yang memahami teknologi dan pengguna aplikasi <i>Mobile JKN</i> .	seperti sasaran program, partisipasi pasien, sosialisasi, dan sumber daya manusia.
			2. Terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> yaitu sistem yang error, kendali teknis, dan sosialisasi yang masih kurang optimal.

**Tabel 2. Dimensi Kualitas Pelayanan Implementasi Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* pada Pelayanan Pendaftaran *Online* di Unit Rawat Jalan**

No	Nama Penulis dan Tahun	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangibles</i>
1.	Suhena, dkk (2024)	Implementasi antrian <i>online</i> di Rumah Sakit Camatha Sahidya sudah dilakukan lebih dari 3 tahun sesuai prosedur tetapi masih ada kendala akses internet dan pemahaman pasien teknologi yang masih kurang.	Petugas rumah sakit membantu dan memberikan edukasi kepada pasien terkait penggunaan <i>Mobile JKN</i> .	Pihak Rumah Sakit Camatha Sahidya menyakinkan pasien untuk menggunakan <i>Mobile JKN</i> pada saat pendaftaran tetapi masih ada pasien yang suka pendaftaran manual.	Pihak rumah sakit tidak hanya memperhatikan pasien tetapi kelompok tertentu seperti lansia.	Rumah Sakit Cantha Sahidya memiliki fasilitas yang mendukung tetapi masih ada kendala akses.
2.	Hayyana, dkk (2025)	Terdapat 66,7% responden yang merasa perlu usaha sedikit untuk mengakses <i>Mobile JKN</i> yang menunjukkan bahwa aplikasi <i>Mobile JKN</i> dapat diandalkan.	Petugas rumah sakit responsif yang ditandai beberapa informan mendapatkan informasi terkait pendaftaran <i>online</i> melalui <i>Mobile JKN</i>	Tidak dijelaskan mengenai dimensi ini.	Rumah Sakit Brigjend H Hasan Basry secara tidak langsung menjelaskan dimensi ini tetapi adanya penjelasan petugas kesehatan membantu pendafatran apabila adanya kendala.	RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandangan menyediakan koneksi internet dan sumber daya manusia.
3.	Setiatin, dkk (2024).	Banyak pengguna atau pasien di Rumah Sakit X Kota Bandung percaya aplikasi	Pasien menyatakan 43,5% setuju dimana menilai bahwa <i>Mobile JKN</i> bersifat	Mayoritas pasien menyatakan setuju dengan nilai sebesar 53,2% terkait menjaminnya	Terdapat 62% pasien menyatakan setuju petugas memahami	Pasien menyatakan setuju dengan persentase 68.5%

		<i>Mobile</i> JKN dapat diandalkan dengan 51,1% menyatakan setuju.	responsif, cepat dan mudah diakses.	manfaat dan keamanan.	kebutuhan mereka.	apabila fitur pada <i>Mobile</i> JKN sangat membantu dan lengkap.
4.	Pramesti, dkk (2023)	Adanya gap -0,04 yang menunjukkan layanan sesuai harapan pasien tetapi masih perlu perbaikan.	Petugas di RS PKU Muhammadiyah Surakarta masih perlu meningkatkan responsifitasnya karena ditemukan gap senilai -0,12.	Adanya gap -0,19 yang artinya masih perlu perbaikan terkait keamanan data dalam penggunaan <i>Mobile</i> JKN.	Masih perlu peningkatan kualitas pelayanan <i>call center</i> dan perhatian dari petugas kesehatan.	Tidak dijelaskan mengenai dimensi ini.
5.	Ramadhan, dkk (2023).	Sistem dan pelayanan di Rumah Sakit William Booth berjalan sesuai harapan dan dapat diandalkan.	Tidak dijelaskan mengenai dimensi ini.	Pihak Rumah Sakit William Booth menumbuhkan kepercayaan pada pasiennya sehingga banyak pasien yang menganggap penggunaan aplikasi <i>Mobile</i> JKN aman.	Petugas kesehatan di RS William Booth membantu pasien yang kesusahan terutama pada usia tua.	Mayoritas pAnjasien menganggap aplikasi pada <i>Mobile</i> JKN lengkap, cepat dan mudah di akses meskipun perlu diperluas.
6.	Anjasmari, dkk (2025)	Pasien di Rumah Sakit Datu Kandang Haji merasa penggunaan <i>Mobile</i> JKN membantu dalam mengurangi waktu tunggu.	Petugas kesehatan melakukan sosialisasi untuk memenuhi kebutuhan pasien Namun, terdapat beberapa pasien yang merasa petugas tidak konsisten dalam pendekatan.	Tidak dijelaskan mengenai dimensi ini.	Petugas kesehatan melakukan pendekatan pada pasien yang masih belum paham teknologi.	Pihak rumah sakit menyediakan jaringan internet untuk memfasilitasi. Selain itu, terdapat brosur dan banner.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari sintesis artikel dan pengelompokkan tabel 2 tersebut diketahui terdapat lima dimensi kualitas pelayanan pada pendaftaran *online* dengan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Dimensi - dimensi yang dimaksud adalah *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik) dengan penjelasan sebagai berikut:

### **Reliability (Keandalan)**

Berdasarkan penelitian oleh Suhena dkk., (2024), penerapan *Mobile* JKN pada pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Camatha Sadiya sudah sesuai kebijakan dari pemerintah dan berjalan selama tiga tahun sehingga berjalan sesuai standar dan mempercepat waktu tunggu pada pendaftaran *online*. Tetapi masih terdapat peserta yang memilih daftar manual karena masalah jaringan dan model handphone yang tidak bisa menjalankan *Mobile* JKN. Anjasmari & Rahlani, (2025) dalam wawancaranya didapatkan hasil bahwa penerapan *Mobile* JKN di Rumah Sakit Datu Kandang Haji membantu dalam mengurangi antrian dan mempercepat

waktu tunggu pada proses administrasi. Penelitian oleh Ramadhan dkk., (2024) juga dijelaskan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit William Booth pada pendaftaran *online* mempermudah pasien dan tidak perlu menunggu antrian. Setiatin & Pangesti, (2024) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa terdapat 51,1% responden di Rumah Sakit X Kota Bandung menyatakan setuju apabila penerapan aplikasi *JKN Mobile* dapat diandalkan dan memudahkan akses peserta. Penelitian lainnya oleh Hayyana dkk., (2025) menemukan hasil dari uji hipotesisnya di RSUD Brigjend H. Hasan Basry bahwa terdapat 33,3% responden yang merasa memerlukan keterampilan penggunaan *smartphone* untuk mengakses *Mobile JKN* dan terdapat 66,7% responden yang merasa bahwa hanya perlu sedikit usaha untuk mengakses *Mobile JKN*. Sedangkan penelitian oleh Pramesti dkk., (2024) memperoleh hasil sebesar -0,04 yang artinya pasien tidak puas dengan penggunaan *Mobile JKN* di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta pada pelayanan pendaftaran *online*. Secara keseluruhan, dimensi *reliability* dalam penggunaan *Mobile JKN* pada pendaftaran *online* menunjukkan hasil yang positif tetapi masih adanya poin-poin yang perlu diperhatikan yakni kestabilan jaringan internet, kompatibilitas perangkat pengguna, dan peningkatan literasi digital pada pasien.

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Hasil dari *in-depth interview* oleh Suhena dkk., (2024) ditemukan bahwa alur pendaftaran di Rumah Sakit Camatha Sahidya dilayani dengan baik dan petugas mengajari pasien apabila belum mengerti proses pendaftaran *online* dengan aplikasi *Mobile JKN* sehingga mengefisien waktu tunggu. Anjasmari & Rahlioni, (2025) dalam observasi dan wawancaranya mendapatkan hasil bahwa pihak Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan melakukan sosialisasi dalam bentuk banner, brosur, media sosial dan penjelasan langsung dari petugas. Tetapi, terdapat beberapa pasien bahwa penjelasan petugas tidak konsisten dan pendekatan yang kurang efektif. Rumah Sakit Datu Kandang Haji juga menyediakan pengaduan pasien terkait penggunaan *Mobile JKN* tetapi banyak pasien yang belum mengetahui layanan pengaduan tersebut. Berdasarkan penelitian oleh Setiatin & Pangesti, (2024) penerapan *Mobile JKN* pada pendaftaran *online* di Rumah Sakit X Kota Bandung dengan indikator *responsiveness* menghasilkan 43,5% responden menyatakan setuju tentang pendaftaran *online* dengan *Mobile JKN* lebih mudah diakses, fleksibel dan memenuhi kebutuhan pasien.

Menurut Hayyana dkk., (2025) dalam penelitiannya di RSUD Brigjend H. Hasan Basry mengatakan bahwa terdapat dua responden mendapatkan informasi terkait pendaftaran *online* dengan aplikasi *Mobile JKN* dari sosial media, keluarga, dan teman artinya belum adanya *responsivitas* dari petugas rumah sakit. Sedangkan sebaliknya pada penelitian di RS PKU Muhammadiyah menjelaskan bahwa ditemukan nilai *responsiveness* sebesar -0,12 yang berarti pasien di RS PKU Muhammadiyah Surakarta merasa daya tanggap petugas masih rendah dibandingkan dengan harapan pasien (Pramesti dkk., 2024). Berdasarkan penjelasan tersebut, dimensi ini masih membutuhkan perbaikan dalam penggunaan *Mobile JKN* di rumah sakit agar informasi yang disampaikan selaras dan benar. Hal yang perlu diperbaiki berupa perluasan sosialisasi layanan pengaduan, konsistensi informasi yang disampaikan kepada pasien, dan penguatan peran aktif rumah sakit.

### **Assurance (Jaminan)**

Berdasarkan penelitian oleh Suhena dkk., (2024) menunjukkan bahwa pasien di Rumah Sakit Camatha Sadiya yang menggunakan *Mobile JKN* pada pelayanan pendaftaran *online* mendapatkan perlakuan yang sama yakni tidak membedakan antara pasien umum, pasien dari keluarga petugas kesehatan dan pasien yang memiliki asuransi. Penelitian tersebut juga dijelaskan terkait Rumah Sakit Camatha Sadiya yang selalu berusaha memperbaiki masalah komunikasi ketika pelayanan sehingga dapat menjamin kesejahteraan pasien. Pada penelitian yang dilakukan di RS AMC Bandung menemukan hasil sebesar 73% responden menyatakan

setuju terkait pengetahuan dan sikap petugas dalam pelayanan pendaftaran *online* via *Mobile JKN*(Novianti dkk., 2024). Hasil tersebut menyatakan bahwa pengetahuan dan sikap petugas pada pelayanan pendaftaran *online* sudah baik sehingga dapat memiliki nilai jaminan kepada pasien. Hasil penelitian dari Ramadhan dkk., (2024) mengatakan bahwa petugas di Rumah Sakit William Booth memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan petunjuk kepada peserta yang baru menggunakan aplikasi *Mobile JKN* pada pendaftaran *online*. Penelitian oleh Setiatin & Pangesti, (2024) yang menyatakan bahwa terdapat 53,2% responden setuju dalam penerapan aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit X Kota Bandung ketika pendaftaran *online* dapat menjamin privasi data pribadi karena tidak perlu membawa kartu identitas lagi. Berbeda dengan penelitian Pramesti dkk., (2024) yang menemukan hasil senilai -0,19 pada aspek privasi yang artinya pihak RS PKU Muhammadiyah Surakarta belum bisa menjamin privasi data pasien agar tidak tersebar. Secara keseluruhan, dimensi *assurance* masih memerlukan penanganan kolaborasi melalui peningkatan keamanan sistem dan transparansi pengelolaan data pasien dengan bekerja sama antara pihak rumah sakit dengan BPJS Kesehatan.

### **Empathy (Empati)**

Penelitian oleh Suhena dkk., (2024) pada aspek empati menunjukkan bahwa sudah baik tetapi belum maksimal. Penelitian tersebut dijelaskan petugas di RS Camatha Sahidya tidak memberikan perlakuan khusus pada semua usia dan tidak dipersulit dalam proses pendaftaran *online*. Menurut Anjasmari & Rahlhani, (2025) dalam observasinya ditemukan bahwa pihak rumah sakit melakukan pendekatan kepada pasien yang belum memahami teknologi terutama pada kelompok lansia. Penelitian di rumah sakit lain oleh Setiatin & Pangesti menyatakan bahwa hasil dari kuesioner sebesar 62% responden menyatakan setuju apabila adanya *Mobile JKN* pada pendaftaran *online* di Rumah Sakit X Kota Bandung dapat menyelesaikan administrasi sehingga dapat efisiensi waktu(Setiatin & Pangesti, 2024). Hasil penelitian oleh Ramadhan dkk., (2024) menunjukkan bahwa adanya empati dari petugas Rumah Sakit William Booth Surabaya seperti pasien yang usia lanjut dituntun dalam melakukan pendaftaran *online* sehingga penanganan lebih cepat. Secara keseluruhan dari penelitian-penelitian terdahulu ditemukan bahwa dimensi empati tidak hanya bentuk pendampingan pasien tetapi juga desain sistem yang *user-friendly* ke semua lapisan masyarakat. Rumah sakit perlu mengembangkan standar operasional tentang empati dalam pelayanan kesehatan digital terutama kelompok rentan seperti disabilitas, lansia, dan masyarakat dengan keterbatasan literasi digital.

### **Tangibles (Bukti Fisik)**

Berdasarkan penelitian oleh Suhena dkk., (2024), penerapan *Mobile JKN* pada pendaftaran *online* di RS Camatha Sahidya terdapat bentuk fisik berupa brosur yang dibagikan ketika edukasi. Penelitian tersebut juga dijelaskan bahwa adanya fasilitas penunjang pada saat pendaftaran *online* yaitu mesin antrian dan jaringan internet (Suhena dkk., 2024). Anjasmari & Rahlhani (2025) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan menyediakan jaringan internet. Selain itu, terdapat banner dan brosur untuk sosialisasi terkait pendaftaran *online* dengan *Mobile JKN* (Anjasmari & Rahlhani, 2025). Hal tersebut juga dijelaskan oleh Hayyana dkk., (2025) yakni RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan memberikan fasilitas yang digunakan pasien pada saat pendaftaran *online* seperti koneksi internet dan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan aplikasi *Mobile JKN*. Hasil dari penelitian Setiatin & Pangesti, (2024) ditemukan bahwa 68,5% responden menjawab setuju terkait kelengkapan fitur aplikasi dan kegunaannya pada aplikasi *Mobile JKN* dapat membantu pendaftaran *online*. Ramadhan dkk., (2024) menyebutkan bahwa fasilitas dan fitur pada aplikasi *Mobile JKN* sudah lengkap sehingga pihak Rumah Sakit William Booth dapat memproses dengan mudah(Ramadhan dkk., 2024). Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dimensi *tangibles* merupakan dimensi dengan persepsi pasien paling baik dibandingkan

dimensi lainnya. Namun, masih perlu ditekankan bahwa ketersediaan fasilitas atau fitur pada aplikasi *Mobile JKN* penting diimbangi dengan pemeliharaan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan kesehatan penting melakukan investasi pemeliharaan infrastruktur dan pembaruan fitur aplikasi *Mobile JKN* secara berkala.

## KESIMPULAN

Aplikasi *Mobile JKN* telah banyak diterapkan di fasilitas kesehatan di Indonesia dan menunjukkan banyak manfaat, namun masih ada tantangan dalam penerapannya. Penilaian terhadap kualitas layanan menggunakan lima dimensi dari Parasuraman menghasilkan beragam temuan. Dimensi keandalan telah berhasil mengurangi waktu tunggu, meskipun sebagian pasien masih memilih untuk mendaftar secara manual. Dimensi responsivitas dapat dilihat dari sosialisasi yang dilakukan oleh rumah sakit, sedangkan dimensi jaminan menunjukkan adanya pelayanan yang *fair* dan perlindungan privasi data. Dimensi empati terlihat dari dukungan petugas kepada lanjut usia dan pasien yang mengalami kesulitan, sementara dimensi keberwujudan terlihat dari ketersediaan infrastruktur pendukung. Hasil dari kelima dimensi tersebut terdapat tiga yang paling perlu diperbaiki. Pertama, dimensi jaminan menjadi prioritas utama dengan selisih -0,19, menunjukkan bahwa keamanan dan privasi data pasien belum sepenuhnya terjamin, yang dapat mempengaruhi kepercayaan dan adopsi teknologi. Kedua, dimensi responsivitas dengan selisih -0,12, menunjukkan adanya inkonsistensi dalam pelayanan oleh petugas, dimana pasien mendapatkan informasi dari sumber lain dan belum mengetahui tentang layanan pengaduan. Ketiga, dimensi keandalan berkaitan dengan akses dasar aplikasi, dimana 33,3% responden masih membutuhkan keterampilan khusus, dan banyak pasien lebih memilih pendaftaran manual akibat masalah jaringan, keterbatasan perangkat, serta rendahnya literasi digital. Perbaikan dapat dilakukan dengan meningkatkan stabilitas koneksi internet, menyediakan akses Wi-Fi gratis, pendidikan berkelanjutan, pengembangan aplikasi, dan meningkatkan aksesibilitas. Kolaborasi antara rumah sakit dan pemerintah sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan artikel *literatur review* ini. Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada dosen mata kuliah Manajemen Rumah Sakit, staf akademik, dan pihak terkait yang memberikan rekomendasi, saran, dan semangat dalam penulisan. Tidak lupa ucapan terimakasih kepada perpustakaan, jurnal ilmiah, dan institusi terkait yang terbuka memberikan literatur, data, dan informasi sehingga membantu dalam pengumpulan sumber referensi. Semoga artikel ini dapat menambah wawasan dan berkontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan terutama pada bidang manajemen rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjasmari, N., & Rahliani. (2025). *EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA PASIEN RUMAH SAKIT DATU KANDANG HAJI KABUPATEN BALANGAN*. <https://doi.org/https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.6.2.953>
- Armada, H. P. (t.t.). *IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA LAYANAN E-HEALTH PADA PUSKESMAS SURABAYA TIMUR* Nur Handayani Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

- Hayyana, N., Rahman, F., Laily, N., Putri, A. O., & Anhar, V. Y. (2025). ANALISIS PENGGUNAAN *MOBILE* JKN DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD BRIGJEND H. HASAN BASRY KANDANGAN. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 15(1), 1–10. <https://doi.org/10.47701/infokes.v15i1.4283>
- Jin, H. J., Cheng, A. L., Qian, J. Y., Lin, L. M., & Tang, H. M. (2021). Effect and satisfaction of outpatient services by precision valuation reservation registration. *World Journal of Clinical Cases*, 9(26), 7750–7761. <https://doi.org/10.12998/wjcc.v9.i26.7750>
- Keesara, S., Jonas, A., & Schulman, K. (2020). Covid-19 and Health Care's Digital Revolution. *New England Journal of Medicine*, 382(23). <https://doi.org/10.1056/nejmp2005835>
- Kementerian Kesehatan. (2023). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Dalam *Dunia Kesehatan* (Nomor 187315). <https://peraturan.bpk.go.id/details/258028/uu-no-17-tahun-2023>
- Li, W., Shen, S., Yang, J., Guo, J., & Tang, Q. (2022). Determinants of Satisfaction With Hospital Online Appointment Service Among Older Adults During the COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.853489>
- Novianti, D., Gunawan, E., Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, P., Piksi Ganesha, P., & Jend Gatot Soebroto No, J. (2024). *PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP SISTEM ANTRIAN DI RS AMC BANDUNG*.
- Nugraha, J., Pujiasih, R., Kurniasih, Y., & Mukti, A. (2025). EFEKTIVITAS APLIKASI *MOBILE* JKN TERHADAP PEMBERIAN PELAYANAN PENGGUNA BPJS PUSKESMAS MAGELANG TENGAH. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 001–016. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v7i1.23787>
- Paramitha, L., Halmi Qur-Ani, O., Purba, H., Studi, P., Kesehatan, I., Negeri, I., Utara, S., & Id, S. A. (2025). Analisis Aplikasi *Mobile* Jkn Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. Dalam *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Abdi Putra* (Vol. 5, Nomor 1).
- Permatasari, D., Rabi'ah, & Purnama, W. (2021). Monitoring Sistem Antrean Online Terintegrasi dengan Menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan. ... *Aplikasi Mobile JKN di* .... [http://repository.binadarma.ac.id/id/eprint/1461%0Ahttp://repository.binadarma.ac.id/1461/1/LAPORAN KKL KEL 27 ACC PRINT %281%29.pdf](http://repository.binadarma.ac.id/id/eprint/1461%0Ahttp://repository.binadarma.ac.id/1461/1/LAPORAN%20KKL%20ACC%20PRINT%20%281%29.pdf)
- Pramesti, A., Putri, A., Gita, A., Program, M., Sarjana, S., Kesehatan, A., & Kesehatan, I. (2024). *MENGGUNAKAN METODE ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL)*.
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriliyani, N. W. (2024). Efektivitas Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar). *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(2), 42–54. <https://doi.org/10.61292/shkr.105>
- Rabbani, M. G., Alam, A., & Prybutok, V. R. (2025). Digital Health Transformation Through Telemedicine (2020–2025): Barriers, Facilitators, and Clinical Outcomes—A Systematic Review and Meta-Analysis. Dalam *Encyclopedia* (Vol. 5, Nomor 4). Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI). <https://doi.org/10.3390/encyclopedia5040206>
- Ramadhan, M. I. T., Kristyan Dwijo Sullo, & Zainal Fatah. (2024). Evaluasi Inovasi Pelayanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit William Booth Surabaya. *JOURNAL OF HEALTH AND MEDICAL RESEARCH*, 4, 1–9. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sap/article/view/7237/3392>

- Rusbaya, A. (2024). Penerapan Layanan E-health pada Puskesmas Kota Surabaya dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat: Literature Review The Application of E-health Services in Surabaya City Health Centers in Providing Services to the Community: Literature Review. *Faletehan Health Journal*, 11(2), 193–207. [www.journal.lppm-stikesfa.ac.id/ojs/index.php/FHJ](http://www.journal.lppm-stikesfa.ac.id/ojs/index.php/FHJ)
- Sema-Ramashala, A. R., & Mphekgwana, P. (2025). *Evaluation of Health Service Quality Using the SERVQUAL Model at a University Health Centre, Limpopo Province, South Africa*. 44. <https://doi.org/10.3390/proceedings2025130044>
- Setiatin, S., & Pangesti, S. S. (2024). *ANALISA MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN PASIEN BPJS PADA IMPLEMENTASI APLIKASI MOBILE JKN DI RUMAH SAKIT X KOTA BANDUNG 1 2 Sali Setiatin, Susi Bakti Pangesti*.
- Suhena, I., Fitriani, A. D., & Asriwati, A. (2024). Implementasi Penggunaan Antrian Online Melalui Aplikasi Jkn Mobile Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Camatha Sahidya Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 10658–10671. <https://doi.org/10.31004/jkt.v5i4.33880>
- WHO. (2025, Maret 26). *Primary Health Care*. World Health Organization. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>
- Widya Primadhani, S., Ilyas, Y., Atthahirah, A. I., Studi, P., Administrasi, K., Sakit, R., & Masyarakat, K. (2023). *The Indonesian Journal of Health Promotion MPPKI Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*. 6(1). <https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>
- Zeithamal, V., A. Parasuraman, & Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*.