



# Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Efektivitas Pendaftaran dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk

Novia Rosidah<sup>1\*</sup>, Suaibatul Aslamiyah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Muhammadiyah Gresik, Indonesia

[rosyidahnoviya@gmail.com](mailto:rosyidahnoviya@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [suaibatul.aslamiyah@umg.ac.id](mailto:suaibatul.aslamiyah@umg.ac.id)<sup>2</sup>

Alamat: Jalan Sumatera No. 101, Gresik Kota Baru (GKB), Gresik, Jawa Timur, 61121.

Korespondensi penulis: [rosyidahnoviya@gmail.com](mailto:rosyidahnoviya@gmail.com)\*

**Abstract.** *This study uses a descriptive qualitative approach that aims to understand in depth how the use of the Mobile JKN application affects the effectiveness of the patient registration process at PKU Muhammadiyah Sekapuk Hospital. This type of research was chosen because the focus of the study is to explore the experiences, perceptions, and obstacles and conveniences felt by patients and administrative officers in utilizing the Mobile JKN application as a registration medium. This study uses data from interviews, observations of sales interactions and documentation of sales reports are also used to enrich the research data. This study uses a purposive sampling technique. The data obtained were then analyzed using thematic analysis methods, where various main themes related to the effectiveness, obstacles, and impacts of the two strategies were identified. Based on the results of interviews with JKN participant patients and administrative registration staff at PKU Muhammadiyah Sekapuk Hospital, it can be concluded that the use of the Mobile JKN application has a positive contribution to increasing the effectiveness of the patient registration process. This application makes it easier for patients to access online queue services, reduces waiting times at the hospital, and supports efforts to digitize health services more efficiently and quickly.*

**Keywords:** *Analysis; Efficiency of use; Mobile JKN*

**Abstrak.** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana penggunaan aplikasi Mobile JKN berpengaruh terhadap efektivitas proses pendaftaran pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk. Jenis penelitian ini dipilih karena fokus penelitian adalah untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, serta hambatan dan kemudahan yang dirasakan oleh pasien maupun petugas administrasi dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN sebagai media pendaftaran. Penelitian ini menggunakan data dari wawancara, observasi terhadap interaksi penjualan dan dokumentasi laporan penjualan juga digunakan untuk memperkaya data penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode analisis tematik, di mana berbagai tema utama terkait efektivitas, kendala, dan dampak kedua strategi diidentifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik pasien peserta JKN maupun tenaga administrasi di RS PKU Muhammadiyah Sekapuk merasakan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efektivitas proses pendaftaran pasien. Aplikasi ini mempermudah akses antrian layanan secara online, mengurangi waktu tunggu di rumah sakit, serta mendukung proses digitalisasi pelayanan kesehatan yang lebih efisien dan cepat.

**Kata kunci:** Analisis; Efisiensi penggunaan; Mobile JKN

## 1. LATAR BELAKANG

Naskah Di era digitalisasi yang semakin pesat ini, sektor publik diharapkan untuk terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas dan efisiensi layanannya. Sektor kesehatan merupakan salah satu bidang yang paling membutuhkan perhatian. Di Indonesia, tantangan dalam sistem layanan kesehatan tidak hanya terbatas pada kurangnya fasilitas dan sumber daya manusia, tetapi juga prosedur administratif yang

seringkali lambat, tidak efektif, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat umum. Oleh karena itu, transformasi digital dalam layanan kesehatan merupakan langkah strategis untuk menciptakan sistem kesehatan yang lebih responsif, mudah ditransformasikan, dan efisien.

Sebagai bagian dari upaya reformasi layanan kesehatan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN). Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan karyawan JKN mengakses layanan di lingkungan pribadi. Layanan ini mencakup fitur-fitur seperti pengecekan status karyawan, pemutakhiran informasi kesehatan, dan lain-lain, serta akses daring ke layanan rawat jalan di fasilitas kesehatan tingkat pertama atau kedua. Diharapkan aplikasi ini dapat mengatasi berbagai masalah mendasar dalam perawatan kesehatan, seperti lamanya waktu tunggu, dan inefisiensi proses administrasi, khususnya pada saat pendaftaran pasien di rumah sakit.

Salah satu fitur Mobile JKN adalah antrean online yang memungkinkan pengguna BPJS melakukan registrasi digital dari rumah sebelum masuk ke tempat tinggal sakit. Dengan fitur ini, pengguna tidak perlu datang lebih awal untuk mengisi antrean, sehingga dapat mengatur waktu, mengatur pekerjaan, dan mengurangi beban administrasi rumah sakit. Hal ini berdasarkan prinsip efektivitas layanan yang mengutamakan kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan pelayanan bagi pasien. Namun, meskipun aplikasi Mobile JKN memiliki banyak potensi, pemanfaatannya di lapangan masih belum maksimal. Pengguna BPJS, terutama masyarakat umum, masih banyak yang tinggal jauh dari rumah dan kurang nyaman menggunakan aplikasi digital. Bahkan, beberapa pasien tidak mengetahui keberadaan atau fungsi dari Mobile JKN. Hal ini menimbulkan pertanyaan besar terkait efektivitas penerapan aplikasi ini di tingkat rumah sakit, khususnya di daerah-daerah yang tidak tergolong perkotaan besar.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk yang berlokasi di Gresik, Jawa Timur merupakan salah satu rumah sakit yang telah menerapkan penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam proses pendaftaran pasien. Sebagai rumah sakit yang dekat dengan BPJS Kesehatan, RS PKU Muhammadiyah Sekapuk berkomitmen untuk memberikan layanan perawatan pasien yang cepat dan efisien. Berdasarkan data rumah sakit, hingga tahun 2024, baru sekitar 35% pegawai JKN yang menggunakan portal web, sedangkan sebagian besar dari mereka hanya berdiam diri di kantor administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa saat ini terdapat korelasi yang signifikan antara ketersediaan teknologi dengan tingkat penggunaan masyarakat umum. Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN dipengaruhi secara signifikan oleh sejumlah faktor, termasuk literasi digital, perilaku

pengguna, konektivitas internet, jarak dari rumah, serta sosialisasi dan edukasi dari penyedia layanan kesehatan (Wahyuni et al., 2021; Yuniarti & Ramadhan, 2020). Menurut penelitian Sari dan Lestari (2023), meskipun aplikasi Mobile JKN memiliki banyak fitur, banyak pengguna masih kesulitan menggunakannya, terutama dalam hal layanan dan dukungan daring.

Dalam konteks literasi publik terkait pemanfaatan teknologi, penelitian Reviandani, W., & Aslamiyah, S. (2021) menyoroti pentingnya edukasi literasi digital dan sumber daya finansial dalam meningkatkan partisipasi publik terhadap layanan berbasis teknologi, khususnya di masa krisis seperti pandemi. Mereka menegaskan bahwa edukasi publik harus dilakukan secara konsisten agar masyarakat dapat mengakses layanan digital secara bertanggung jawab dan aman. Temuan tersebut juga dijelaskan oleh Aslamiyah, S. (2022) yang menyatakan bahwa dalam implementasi strategi program-program di berbagai daerah, seperti Wisata, keberhasilan teknologi tidak semata-mata karena ketersediaannya tetapi juga kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya.

Penelitian Maysaroh, S., Azizah, A., & Aslamiyah, S. (2024) menemukan bahwa sosialisasi yang intensif dan terstruktur merupakan faktor kunci dalam meningkatkan pemanfaatan teknologi digital, termasuk di kalangan mahasiswa UMKM. Strategi ini juga relevan jika diterapkan pada sektor kesehatan, khususnya untuk meningkatkan kesadaran dan kemahiran pasien dalam menggunakan aplikasi seluler JKN.

Berdasarkan tabel data pendaftaran online JKN Mobile di RS PKU Muhammadiyah Sekapuk hingga bulan Oktober 2024, terlihat adanya peningkatan keikutsertaan masyarakat dalam layanan digital. Dari 513 pendaftar, sebanyak 386 orang berhasil melakukan registrasi, 73 orang tidak hadir, dan 54 orang batal registrasi. Peningkatan ini disebabkan adanya langkah-langkah baru yang dilakukan sejak 7 Oktober, khususnya bagi pejabat struktural dan pejabat khusus. Sebelumnya, pada bulan Januari hingga April, pemanfaatan layanan ini cukup kurang karena tidak adanya penugasan Duta JKN. Hampir pada bulan Juli, terjadi gangguan sistem yang mengakibatkan proses registrasi menjadi lambat. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan SDM, keterampilan manajerial, dan kemajuan teknis merupakan faktor penting dalam mengoptimalkan layanan digital. Masyarakat perlu waspada dalam mengelola dan meningkatkan literasi digital agar teknologi yang tersedia dapat digunakan seefisien mungkin.

Salah satu indikator terpenting untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan adalah efektivitas proses pendaftaran pasien. Antrean lembaga, waktu tunggu pasien, kepuasan masyarakat, dan peningkatan produktivitas kerja staf administrasi semuanya dapat dihasilkan dari proses pendaftaran yang tidak terstruktur dengan baik atau lambat. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Mobile

JKN terhadap efektivitas proses pendaftaran pasien dengan menggunakan data yang tepat dan terkini dari rumah sakit.

Minimnya kajian literatur dan praktik perawatan rumah sakit dalam konteks rumah sakit swasta berbasis keagamaan yang berlokasi di daerah semi-perkotaan seperti RS PKU Muhammadiyah Sekapuk. Penelitian ini didorong oleh minimnya studi kuantitatif yang secara langsung mengevaluasi dampak penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap indikator-indikator layanan seperti waktu tunggu, efisiensi administrasi, dan kepuasan pasien. Beberapa studi sebelumnya, seperti oleh Wahyuni et al. (2021) dan Sari & Lestari (2023), lebih menyoroti aspek literasi digital dan perilaku pengguna secara umum, tanpa mengeksplorasi pengaruh implementasi aplikasi dalam konteks rumah sakit swasta berbasis nilai-nilai keagamaan. Minimnya fokus geografis penelitian digital health di Indonesia masih cenderung terpusat pada wilayah perkotaan besar, sementara daerah semi-perkotaan seperti Sekapuk masih jarang diangkat sebagai objek kajian. Padahal, organisasi keagamaan seperti Muhammadiyah merupakan penyedia layanan kesehatan terbesar di Indonesia, namun penerapan teknologi digital di rumah sakit miliknya belum banyak dieksplorasi dalam literatur akademik. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis penggunaan aplikasi Mobile JKN di RS PKU Muhammadiyah Sekapuk, termasuk faktor-faktor yang memengaruhi adopsinya oleh pasien dan tenaga medis, serta dampaknya terhadap efektivitas layanan administratif. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi layanan kesehatan digital yang lebih inklusif, kontekstual, dan sesuai dengan karakteristik lokal.

Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan juga akan memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen BPJS Kesehatan dan rumah sakit dalam rangka mendorong pendekatan yang lebih inklusif, edukatif, dan proaktif untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN di masyarakat umum. Transformasi digital dalam perawatan kesehatan bukan hanya sekadar tujuan formal, tetapi juga diimplementasikan dengan cara yang jelas dan bermanfaat bagi masyarakat umum.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### Penelitian Terdahulu

No	Isu Penelitian	Variabel yang Dikaji	Hasil Temuan	Persamaan	Perbedaan
1	Kualitas layanan Mobile JKN	SERVQUAL: Tangible, Reliability, Responsiveness,	Responsiveness dan Empathy rendah; pengguna	Analisis dimensi pelayanan publik digital	Fokus kuat pada layanan interpersonal

		Assurance, Empathy	kurang puas pada respon CS dan interaksi manusiawi.		dibanding teknis sistem
2	Kepuasan pengguna Mobile JKN	EUCS: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness	Skor kepuasan tinggi (78–80 %), namun masih perlu peningkatan usability dan desain antarmuka.	Keduanya membahas kepuasan pengguna	Pendekatan EUCS lebih fokus pada sistem dan teknis, bukan aspek manusiawi
3	Persepsi pasien di rumah sakit	Kepuasan, Efektivitas pendaftaran, Notifikasi sistem	86 % pasien puas; fitur berguna, tetapi masih sering terjadi error dalam pendaftaran dan minim notifikasi.	Fokus pada pasien rumah sakit langsung	Penelitian lapangan aktual (hospital setting)
4	Efektivitas penggunaan (kualitatif)	Kemudahan akses, Manfaat informasi, Proses klaim	Dirasakan memudahkan, namun kendala utama adalah sinyal dan kompleksitas sistem klaim.	Evaluasi kemudahan sistem	Gunakan pendekatan kualitatif deskriptif bukan kuantitatif
5	Pengaruh kualitas sistem & informasi	Delone & McLean: System Quality, Information Quality, Service Quality, Kepuasan	Hanya kualitas sistem & layanan yang berpengaruh signifikan; kualitas informasi tidak signifikan.	Analisis hubungan kualitas sistem → kepuasan	Penekanan pada signifikansi statistik

## Pemasaran

Karena waktu, ruang, dan kepemilikan, pemasaran merupakan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan tindakan menciptakan guna atau manfaat. Melalui tindakan membeli dan menjual barang-barang tersebut, pemasaran memindahkan barang dari satu lokasi ke lokasi lain, kemudian membuat perubahan dalam kepemilikannya. Pemasaran merupakan kegiatan komersial yang berkaitan dengan pertukaran barang dan jasa antara konsumen dan produsen.

Menurut Kotler dan Keller (2009), "Pemasaran merupakan salah satu hal yang harus dilakukan oleh para pelaku bisnis, baik pelaku bisnis yang menjual barang maupun jasa, guna meningkatkan kualitas hidup para pelanggannya." Namun, menurut Tjiptono dan Chandra (2012), "Pemasaran mengacu pada kegiatan individu yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui barter." Pemasaran adalah memahami dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial dengan cara yang memuaskan semua kebutuhan dan keinginan

manusia. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pemasaran yang sukses merupakan komponen kunci keberhasilan bisnis apa pun. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pemasaran adalah sistem kegiatan bisnis yang komprehensif yang digunakan untuk menentukan harga, mendistribusikan, dan mempromosikan barang atau jasa dengan tujuan memenuhi semua kebutuhan pelanggan.

Dalam melakukan kegiatan pemasaran perlu dipahami dan mempertimbangkan kebutuhan pasar sasaran. Penting untuk membedakan antara pemasaran dan penjualan. Pemasaran merupakan suatu pendekatan manajemen yang menekankan bahwa tujuan utama suatu bisnis adalah memaksimalkan kepuasan pelanggan, sedangkan penjualan hanyalah salah satu komponen kegiatan pemasaran yang lebih terfokus pada peningkatan volume penjualan seminimal mungkin. “Tugas pemasaran bukanlah mencari pelanggan yang tepat untuk produk Anda, melainkan menemukan produk yang tepat untuk pelanggan Anda,” nyatakan Kotler dan Keller (2009). Dalam manajemen pemasaran, ada tiga elemen kunci yang dapat membantu suatu bisnis berhasil dalam mempromosikan barangnya; unsur-unsur ini disebut sebagai pemasaran bauran (bauran pemasaran).

### **Mobile JKN**

Smartphone JKN adalah aplikasi smartphone yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Aplikasi Mobile JKN merupakan platform digital berbasis smartphone yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, lembaga yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengakses informasi serta layanan yang berkaitan dengan program JKN secara efisien dan praktis. Sebagai bagian dari inisiatif e-government, Mobile JKN mencerminkan upaya pemerintah dalam mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan (Kaban et al., 2021).

Mobile JKN hadir sebagai solusi inovatif yang memberikan kemudahan akses layanan bagi peserta BPJS Kesehatan, tanpa dibatasi oleh hambatan geografis, sosial, maupun ekonomi. Berdasarkan prinsip-prinsip dasar mutu dan dimensi pelayanan kesehatan, aplikasi ini idealnya dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat secara merata. Keberadaan Mobile JKN menjadi salah satu wujud komitmen BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan dan menjangkau masyarakat secara lebih luas. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat memperoleh beragam informasi mengenai program JKN, termasuk fitur-fitur yang mendukung keperluan administrasi dan pelayanan kesehatan secara digital.

## **Rumah Sakit**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018, Rumah Sakit adalah organisasi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan gawat darurat, rawat inap, dan rawat jalan kepada masyarakat dengan cara yang sangat murni (Kemenkes RI, 2020). Menurut Supartiningsih (2017), rumah sakit adalah organisasi yang dijalankan oleh para profesional medis yang terorganisir dengan baik dalam hal infrastruktur medis, perawatan pasien, diagnosis, dan pengobatan penyakit. Menurut klasifikasi rumah sakit, rumah sakit dibagi menjadi dua kategori: rumah sakit umum dan rumah sakit khusus.

Menurut Bramantoro (2017), rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menunjang praktik pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif dalam rehabilitasi dan perawatan anak, yang didasarkan pada upaya rujukan, upaya perbaikan, dan pencegahan. Rumah Sakit mempunyai tanggung jawab dan fungsi berdasarkan UU No. 44 Tahun 2009 Tentang RS (Kementrian Kesehatan RI, 2009), menurut Rikomah (2017). Tugas rumah sakit mempunyai tugas menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya dan berhasil dengan menitikberatkan pada penyembuhan dan pemulihan yang dilakukan secara tenang dan tenteram, disertai dengan pelaksanaan rujukan upaya. Selain itu, rumah sakit mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna.

## **Efektivitas**

Istilah “efektif” berasal dari bahasa Inggris *effective*, yang secara umum diartikan sebagai suatu kondisi di mana suatu tindakan atau kegiatan dapat menghasilkan hasil yang diinginkan secara optimal. Dalam Kamus Ilmiah Populer, efektivitas dijelaskan sebagai tingkat ketepatan dalam penggunaan sesuatu, nilai kebermanfaatan, atau sejauh mana suatu hal mampu menunjang pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan elemen fundamental dalam upaya mencapai sasaran yang telah dirumuskan, baik dalam konteks organisasi, kegiatan, maupun program. Suatu proses dikatakan efektif apabila hasil yang diperoleh selaras dengan tujuan atau target yang telah ditetapkan sebelumnya. (Saprico A.P, 2022) Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kata efektif yang berarti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Efektifitas merupakan taraf tercapainya hasil, keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan yang dituju.

Efektivitas merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya dalam hal kesehatan, agar tercapai tingkat efektivitas tertentu dalam suatu

perencanaan yang telah ditetapkan. Mengingat kesehatan merupakan hal terpenting bagi seluruh warga negara, maka pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pada tahun 2021, Krisdayanti, W. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas, antara lain karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik manajemen.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan memiliki keterkaitan erat dengan kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pasien berperan sebagai konsumen yang memilih suatu layanan karena merasa tertarik dan merasakan kemudahan selama proses pelayanan berlangsung (Pohan, 2007). Tingkat kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai kinerja rumah sakit. Kepuasan tersebut merupakan aset penting yang mendukung keberlanjutan pelayanan rumah sakit, sebab pasien yang merasa puas cenderung melakukan kunjungan ulang. Sebaliknya, jika mereka mengalami ketidakpuasan, besar kemungkinan mereka akan diminta kembali untuk menyelesaikan pelayanan dan dapat menyebarkan pengalaman negatif tersebut kepada orang lain.

Menurut Yulia dan Adriani (2017), kepuasan pasien diartikan sebagai kondisi emosional positif setelah individu menerima layanan sesuai janji dan membandingkannya dengan ekspektasi mereka. Ketika pelayanan tidak sejalan dengan harapan, hal ini dapat menimbulkan perasaan cemas dan ketidaknyamanan. Sebaliknya, apabila pelayanan sesuai standar dan prosedur yang diharapkan, maka akan menumbuhkan rasa puas dan nyaman. Tingkat kepuasan ini secara signifikan memengaruhi mutu pelayanan yang diberikan (Supranto, 2011), dan mencerminkan penilaian positif pasien terhadap berbagai aspek layanan yang mereka terima (Satrianegara, 2014). Dalam pandangan lain, kepuasan pasien juga dapat dipahami sebagai proses evaluatif, di mana pasien membandingkan hasil pelayanan dengan harapan mereka, dan rasa tidak puas akan muncul apabila hasil tersebut tidak memenuhi ekspektasi (Triton, 2008).

Al-Abri dan Al-Balushi (2014) membedakan kepuasan pasien menjadi dua jenis, yaitu kepuasan fisik (berwujud) dan kepuasan psikologis. Kepuasan berwujud merujuk pada pengalaman nyata pasien yang dapat diamati setelah menerima pengobatan, sementara kepuasan psikologis lebih bersifat subjektif, namun tetap dapat diungkapkan oleh pasien melalui ekspresi atau tanggapan mereka. Untuk menjaga tingkat kepuasan ini, rumah sakit

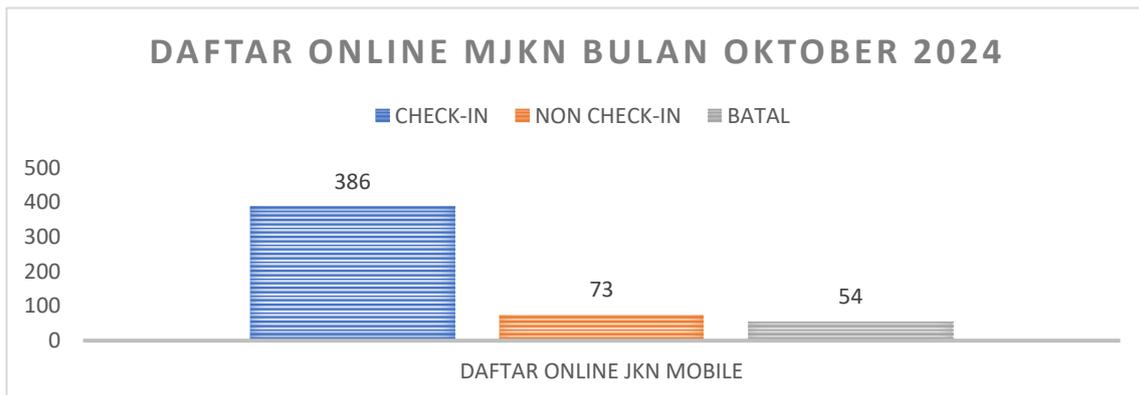
perlu memperhatikan berbagai aspek kebutuhan pasien, yang umumnya mencakup rasa aman, biaya yang terjangkau, ketepatan tindakan medis, serta kecepatan dalam pemberian layanan.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana penggunaan aplikasi Mobile JKN berpengaruh terhadap efektivitas proses pendaftaran pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk. Jenis penelitian ini dipilih karena fokus penelitian adalah untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, serta hambatan dan kemudahan yang dirasakan oleh pasien maupun petugas administrasi dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN sebagai media pendaftaran. Penelitian ini menggunakan data dari wawancara, observasi terhadap interaksi penjualan dan dokumentasi laporan penjualan juga digunakan untuk memperkaya data penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode analisis tematik, di mana berbagai tema utama terkait efektivitas, kendala, dan dampak kedua strategi diidentifikasi. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai efektivitas strategi dalam meningkatkan penjualan dan membangun hubungan pelanggan.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan maka diperoleh gambaran dan interpretasi data pada gambari dibawah ini



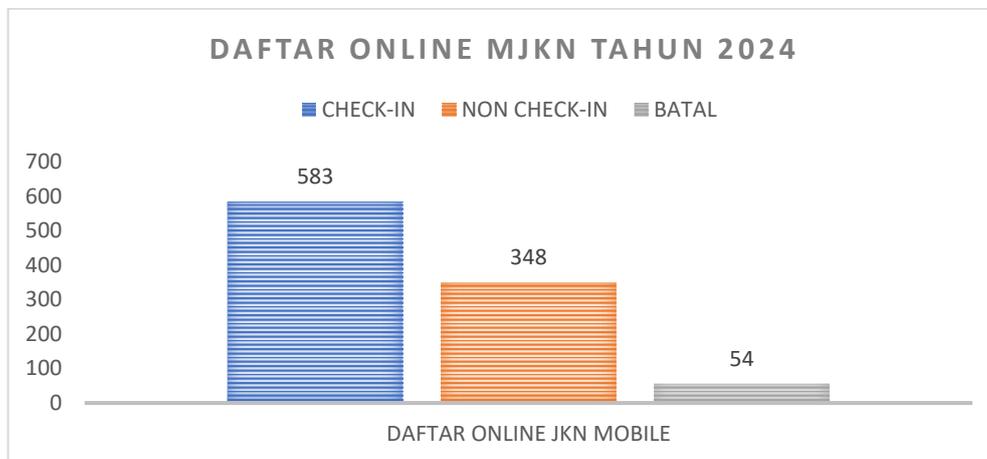
**Gambar 1. Daftar Online MJKN Bulan Oktober 2024**

Hasil konstruksi model pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1 menjelaskan sebanyak 386 pendaftar yang melakukan check-in, sebanyak 73 pendaftar tidak melakukan check-in dan sebanyak 54 pendaftar melakukan pembatalan.

**Tabel 2. Pendaftaran Online Jkn Mobile Tahun 2024**

BULAN	DAFTAR ONLINE JKN	BERHASIL CHECK-IN	TIDAK CHECK-IN	BATAL	KETERANGAN
Jan	13	0	11	2	BELUM ADA DUTA MOBILE JKN
Feb	7	0	7	0	
Maret	11	1	9	1	
April	3	0	3	0	
Mei	70	37	25	8	
Juni	71	22	40	9	
Juli	12	2	9	1	SERVER ERROR
Agust	143	40	92	11	PEMBELIAN SERVER BARU- DUTA MOBILE JKN 1 PETUGAS/HARI
Sept	189	95	79	15	
Okt	513	386	73	54	MELIBATKAN PEJABAT STRUKTURAL, DIMULAI 07 OKTOBER 2024
Nov					
Desemb					
<b>TOTAL</b>	<b>1032</b>	<b>583</b>	<b>348</b>	<b>101</b>	

Berdasarkan table 2 diatas, total keseluruhan pendaftar online JKN di tahun 2024 sebanyak 1032 dengan jumlah yang berhasil check in sebanyak 583, jumlah tidak cek in sebanyak 348 dan jumlah yang batal ikut pendaftaran sebanyak 101.



**Gambar 2. Daftar Online MJKN Tahun Oktober 2024.**

Hasil konstruksi model pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2 menjelaskan sebanyak 583 pendaftar yang melakukan check-in, sebanyak 348 pendaftar tidak melakukan check-in dan sebanyak 54 pendaftar melakukan pembatalan.

## **Pembahasan**

### **Wawancara bersama informan (pasien)**

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan, dimana informan menyampaikan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN cukup membantu dalam proses pendaftaran. Ia mengaku merasa lebih praktis karena tidak perlu datang lebih awal ke rumah sakit hanya untuk mengambil nomor antrean. Dengan menggunakan fitur antrean online, ia dapat memilih rumah sakit dan poli tujuan, serta melihat estimasi waktu pelayanan. Hal ini menurutnya sangat efisien, khususnya bagi pasien yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan mobilitas.

Namun demikian, pasien juga mengungkapkan beberapa hambatan yang dialami. Salah satu kendala utama adalah koneksi internet yang kurang stabil di daerah tempat tinggalnya, sehingga proses membuka aplikasi atau melakukan pendaftaran terkadang terhambat. Selain itu, informan menyebutkan bahwa tampilan aplikasi kurang intuitif bagi pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi, terutama bagi lansia atau pengguna dengan kemampuan digital yang rendah. Ia bahkan sempat mengalami kebingungan saat pertama kali menggunakan fitur antrean online, karena tidak semua informasi tersedia secara jelas di layar utama aplikasi.

Meskipun begitu, secara umum pasien memiliki persepsi yang positif terhadap efektivitas proses pendaftaran digital ini. Ia merasa bahwa inisiatif digitalisasi ini membawa banyak manfaat, seperti mengurangi waktu tunggu di fasilitas kesehatan dan meminimalisasi risiko penularan penyakit di ruang tunggu yang padat. Ia juga berharap ke depan akan ada peningkatan dalam hal edukasi penggunaan aplikasi, baik melalui petugas di rumah sakit maupun media sosial, agar lebih banyak peserta JKN bisa memanfaatkannya secara optimal.

### **Wawancara bersama petugas**

Berdasarkan hasil wawancara bersama petugas, dimana petugas menyampaikan bahwa sejak diterapkannya sistem antrean online melalui Mobile JKN, alur kerja di loket pendaftaran mengalami sejumlah perubahan. Sebelumnya, semua pasien harus datang langsung untuk mengambil nomor antrean dan mendaftar secara manual. Kini, dengan integrasi Mobile JKN, data pasien yang telah mendaftar melalui aplikasi akan langsung masuk ke dalam sistem rumah sakit. Hal ini memungkinkan petugas untuk memverifikasi data lebih cepat dan mengarahkan pasien ke poli yang dituju tanpa harus antri panjang di loket.

Meski begitu, menurut petugas, masih ada beberapa tantangan dalam proses integrasi sistem. Salah satunya adalah sinkronisasi data antara Mobile JKN dengan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Terkadang, data antrean yang masuk dari aplikasi tidak otomatis ter-update di sistem rumah sakit, sehingga membutuhkan verifikasi manual. Hal ini

dapat memperlambat proses pelayanan, terutama saat volume pasien sedang tinggi. Selain itu, adanya gangguan jaringan internet atau server BPJS yang down juga menjadi kendala teknis yang cukup sering terjadi.

Dalam hal efektivitas, petugas mengakui bahwa sistem Mobile JKN membawa manfaat besar dalam mengurangi penumpukan pasien di area pendaftaran dan mempercepat proses administratif. Sistem ini juga dinilai lebih efisien dibanding metode manual, terutama untuk pasien yang sudah terbiasa menggunakan teknologi. Internet dan gabungan dari komputer dan komunikasi telah memfasilitasi akses install ke beberapa tempat di dunia sehingga memberikan kemudahan bagi pengguna, (Aslamiyah, 2022). Namun demikian, sebagian besar pasien lansia dan mereka yang belum akrab dengan aplikasi digital tetap lebih memilih datang langsung ke loket. Oleh karena itu, petugas masih harus melayani dua jalur pendaftaran secara paralel, yaitu manual dan digital. Hal tersebut sering disebut *marketing mix*. Strategi pemasaran yang diterapkan melalui pendekatan *marketing mix* memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna dalam memilih suatu layanan. Daya tarik dari *marketing mix* ini didasari oleh sejumlah faktor utama, antara lain persepsi positif terhadap citra perusahaan, mutu layanan yang diberikan, imbal hasil atau kompensasi dari setiap transaksi, kemudahan dan kenyamanan selama proses transaksi, karakteristik produk yang ditawarkan, serta efektivitas kegiatan promosi yang dilakukan, (Aslamiyah dan Santoso, 2023).

Petugas juga menyoroti pentingnya edukasi berkelanjutan kepada masyarakat terkait penggunaan Mobile JKN. Menurutnya, apabila tingkat pemahaman masyarakat meningkat, maka beban kerja di loket bisa berkurang secara signifikan. Ia juga menyarankan agar pengembangan aplikasi Mobile JKN lebih memperhatikan aspek user friendly dan stabilitas sistem agar integrasi ke rumah sakit bisa berjalan lebih lancar.

Sepedapat dengan Maysaroh *et al.*, (2024) Pelaksanaan aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan Cabang Subulussalam melalui program sosialisasi sejauh ini telah menunjukkan hasil yang cukup baik. Kendati demikian, terdapat berbagai faktor yang berperan sebagai penunjang maupun kendala dalam proses implementasinya, yang berdampak langsung pada efektivitas pelaksanaan. Di samping itu, masih rendahnya tingkat literasi masyarakat terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN menjadi tantangan tersendiri, sehingga pemanfaatan aplikasi ini belum berlangsung secara optimal dan efisien. Dengan demikian, penerapan aplikasi Mobile JKN di lingkungan peserta BPJS Kesehatan Kota Subulussalam belum sepenuhnya mencapai tujuan yang diharapkan.

### **Hasil analisis data penggunaan Mobile JKN**

Berdasarkan table 1 diatas, total keseluruhan pendaftar online JKN di bulan Oktober 2024 sebanyak 513 dengan jumlah yang berhasil check in sebanyak 386, jumlah tidak check in sebanyak 73 dan jumlah yang batal ikut pendaftaran sebanyak 54. Dimana pada terdapat beberapa tanggal yang tidak melakukan transaksi pendaftaran yakni pada tanggal 6, 12, 13, 20 dan 27. Transaksi pendaftaran paling banyak terjadi pada tanggal 29 dengan jumlah pendaftar sebanyak 44, sebanyak 33 melakukan check-in, sebanyak 7 tidak melakukan check-in dan yang melakukan pembatalan sebanyak 4 orang. Pada Gambar 1 menjelaskan sebanyak 386 pendaftar yang melakukan check-in, sebanyak 73 pendaftar tidak melakukan check-in dan sebanyak 54 pendaftar melakukan pembatalan.

Berdasarkan table 2 diatas, total keseluruhan pendaftar online JKN di tahun 2024 sebanyak 1032 dengan jumlah yang berhasil check in sebanyak 583, jumlah tidak check in sebanyak 348 dan jumlah yang batal ikut pendaftaran sebanyak 101. Dimana pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, Juni belum ada data mobile JKN. Pada bulan Juli dimana server mengalami error. Pada bulan Agustus dan September terjadi pembelian server baru- data mobile jkn 1 petugas/hari. Pada bulan Oktober melibatkan pejabat struktural, dimulai 07 oktober 2024.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan (pasien) dan petugas, dimana pelaksanaan penggunaan aplikasi mobile JKN sudah dinilai baik dengan tanggapan baik oleh informan dan petugas. Dimana wawancara bersama pasien dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN menawarkan kemudahan signifikan bagi pasien dalam proses pendaftaran ke rumah sakit. Meskipun masih ada tantangan teknis dan kendala akses, persepsi pasien terhadap layanan digital ini cenderung positif. Upaya peningkatan sosialisasi dan penyempurnaan fitur aplikasi akan menjadi kunci agar digitalisasi pelayanan kesehatan melalui Mobile JKN dapat diterima dan dimanfaatkan lebih luas oleh masyarakat. Sedangkan secara keseluruhan, wawancara bersama petugas menunjukkan bahwa dari sudut pandang tenaga administrasi, aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi yang mendukung efisiensi kerja dan pelayanan pasien. Namun, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada kesiapan sistem, dukungan teknis, dan literasi digital masyarakat. Kolaborasi antara BPJS Kesehatan, rumah sakit, dan pasien menjadi kunci utama untuk memastikan sistem ini benar-benar efektif menggantikan metode konvensional.

Sependapat dengan hasil yang dilakukan oleh (Banowati *et al.*, (2021 Sebagian besar responden, yaitu sebesar 73%, menyatakan kepuasan mereka terhadap layanan pendaftaran online BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN selama masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar BPJS Kesehatan Cabang Kabupaten Cirebon meningkatkan intensitas kegiatan sosialisasi dan edukasi publik terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN. Upaya ini dapat dilakukan secara lebih optimal melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media cetak, media elektronik, serta siaran radio, guna memperluas pemahaman dan keterjangkauan informasi bagi masyarakat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rinjani dan Sari, 2022) menunjukkan tanggapan positif namun terdapat beberapa saran dimana, Implementasi aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan Cabang Subulussalam melalui kegiatan sosialisasi dapat dikatakan telah berjalan cukup baik. Namun demikian, masih terdapat sejumlah faktor pendukung maupun hambatan yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya. Selain itu, tingkat pemahaman masyarakat terhadap cara penggunaan aplikasi ini belum optimal, sehingga penerapan aplikasi Mobile JKN belum mencapai tingkat efektivitas dan efisiensi yang diharapkan. Secara umum, pelaksanaan aplikasi Mobile JKN di kalangan peserta BPJS Kesehatan di Kota Subulussalam belum berlangsung secara maksimal. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Febisatria dan Liliyan., 2024) menemukan bahwa persepsi kemudahan dalam penggunaan aplikasi dinilai masih belum memuaskan, ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat mengenai fitur dan performa dari aplikasi. Hal ini terbukti bahwa terdapat persepsi positif dan negative dari tanggapan masyarakat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan ditulis secara singkat yaitu mampu menjawab tujuan atau permasalahan penelitian dengan menunjukkan hasil penelitian atau pengujian hipotesis penelitian, **tanpa** mengulang pembahasan. Kesimpulan ditulis secara kritis, logis, dan jujur berdasarkan fakta hasil penelitian yang ada, serta penuh kehati-hatian apabila terdapat upaya generalisasi. Bagian kesimpulan dan saran ini ditulis dalam bentuk paragraf, tidak menggunakan penomoran atau *bullet*. Pada bagian ini juga dimungkinkan apabila penulis ingin memberikan saran atau rekomendasi tindakan berdasarkan kesimpulan hasil penelitian. Demikian pula, penulis juga sangat disarankan untuk memberikan ulasan terkait keterbatasan penelitian, serta rekomendasi untuk penelitian yang akan datang.

## DAFTAR REFERENSI

- Aslamiyah, S. (2022, July). Implementasi strategi Desa Wisata Lontar Sewu, Desa Hendrosari, Kabupaten Gresik. In UMMagelang Conference Series (pp. 292–300).
- Aslamiyah, S., & Santoso, R. A. (2023, August). Implementasi strategi pemasaran pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) MCM. In UMMagelang Conference Series (pp. 61–78).
- Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran online pada aplikasi Mobile JKN. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78–84.
- BPJS Kesehatan. (2020). Panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN. BPJS Kesehatan RI.
- Maysaroh, S., Azizah, A., & Aslamiyah, S. (2024, October). Sosialisasi strategi pemasaran pada UMKM melalui media sosial di Desa Srowo, Kecamatan Sidayu, Kabupaten Gresik. In *Prosiding Seminar Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat dan Kuliah Kerja Nyata*, 1(2).
- Reviandani, W., & Aslamiyah, S. (2021). Pemberdayaan masyarakat melalui literasi keuangan dalam masa pandemi COVID-19 di Desa Yosowilangun Gresik. *Jurnal Pengabdian Manajemen*, 1(1), 1–5.
- 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.
- Sari, N. W., & Lestari, E. (2023). Pengaruh antrean online terhadap waktu tunggu dan kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 6(1), 58–66.
- Wahyuni, D., Sutrisno, & Indrawati. (2021). Pengaruh inovasi layanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan peserta JKN. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 145–152.
- Yuniarti, S., & Ramadhan, R. (2020). Analisis penerimaan aplikasi Mobile JKN dengan model TAM. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Indonesia*, 5(1), 22–30.