

PENERAPAN PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE* JKN GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN (FITUR PENDAFTARAN) BPJS DI PUSKESMAS X KOTA PEKANBARU TAHUN 2025

Sy. Effi Daniati¹, Siti Hasanah^{2*}, Fitriani Astika³

Universitas Hang tuah pekanbaru

*Corresponding Author : sitihasanah@htp.ac.id

Abstract

The JKN Mobile Application is an innovation from BPJS Kesehatan that makes it easier for participants to access services at Primary Health Care Facilities (FKTP). Through this application, participants do not need to carry a physical card because they can show a digital card that is integrated with the Family Card. One of the app's standout features is the service registration feature, which makes it easier for participants to take their turn at FKTPs online, as it is connected to the healthcare facility queue app and P-Care. However, the implementation of the Mobile JKN app is still not optimal in the community. Many JKN participants do not yet understand how to use the app, especially regarding the service registration feature. This study aims to increase public knowledge and evaluate the utilization of the service registration feature in the Mobile JKN app, particularly at Puskesmas X in Pekanbaru City. The study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results show that public knowledge is still uneven, and there are barriers such as low digital literacy, insufficient socialization, and education from relevant parties. In conclusion, the service registration feature in the Mobile JKN application has great potential to improve the efficiency of health services at FKTP. However, to maximize its utilization, a collaborative strategy between BPJS Kesehatan and Puskesmas is needed through increased digital education, expanded socialization, and strengthened technological infrastructure.

Keywords: *Mobile JKN, Online Registration, Puskesmas.*

Abstrak

Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi dari BPJS Kesehatan yang mempermudah peserta dalam mengakses pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Melalui aplikasi ini, peserta tidak perlu membawa kartu fisik karena dapat menunjukkan kartu digital yang terintegrasi dengan Kartu Keluarga. Salah satu fitur unggulan aplikasi ini adalah *fitur pendaftaran pelayanan* yang memudahkan peserta dalam mengambil antrian di FKTP secara daring, yang telah terhubung dengan aplikasi antrian faskes dan P-Care. Namun, implementasi aplikasi Mobile JKN masih belum optimal di masyarakat. Banyak peserta JKN yang belum memahami cara penggunaan aplikasi, terutama terkait fitur pendaftaran pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat serta mengevaluasi pemanfaatan fitur pendaftaran pelayanan di aplikasi Mobile JKN, khususnya di Puskesmas X Kota Pekanbaru. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat masih belum merata, serta terdapat hambatan seperti rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi, dan edukasi dari pihak terkait. Kesimpulannya, fitur pendaftaran pelayanan dalam aplikasi Mobile JKN memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan di FKTP. Namun, untuk memaksimalkan pemanfaatannya diperlukan strategi kolaboratif antara BPJS Kesehatan dan Puskesmas melalui peningkatan edukasi digital, perluasan sosialisasi, serta penguatan infrastruktur teknologi.

Kata kunci: *Mobile JKN, Pendaftaran Online, Puskesmas.*

PENDAHULUAN

Digitalisasi kesehatan menjadi langkah awal inovasi guna mengoptimalkan pelayanan Kesehatan. BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara Program Jaminan

Kesehatan Nasional tidak luput dari tuntutan kebutuhan masyarakat tersebut. BPJS Kesehatan berinovasi dengan upaya mengembangkan aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada tanggal 15 November 2017 sebagai

kanal layanan tatap muka berbasis digital untuk membantu peserta mendapatkan informasi dan layanan administrasi kepesertaan yang berkaitan dengan Program JKN. Aplikasi Mobile JKN dapat diunduh melalui Google (Achy et al., 2025).

Aplikasi Mobile JKN memiliki fitur-fitur yang memudahkan peserta dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan. Beberapa fitur penting meliputi Pendaftaran Antrean Pelayanan di FKTP dan FKRTL, Konsultasi Dokter Online, Info Riwayat Pelayanan dan Pembayaran, serta Perubahan Data Peserta. Selain itu, aplikasi ini menyediakan informasi lengkap seperti lokasi fasilitas kesehatan, ketersediaan tempat tidur, jadwal operasi, dan jumlah iuran. Fitur tambahan seperti Skrining Kesehatan, Minum Obat bagi pasien TBC, serta Pengaduan Layanan turut mendukung keterlibatan peserta dalam menjaga kesehatan dan memanfaatkan layanan secara optimal (BPJS Kesehatan, 2014).

Salah satu fitur unggulan aplikasi Mobile JKN adalah fitur pendaftaran pelayanan digunakan untuk memudahkan peserta dalam mengambil antrean di FKTP terdaftar yang terintegrasi dengan aplikasi antrean faskes dan aplikasi Pcare. Dengan fitur ini peserta mendapatkan antrean online dari rumah tanpa perlu kesulitan saat datang ke Fasilitas Kesehatan, menentukan jadwal ke Fasilitas Kesehatan, mendapatkan kepastian antrean, mengetahui antrean yang dilayani secara realtime dari telepon seluler, dan mengubah jadwal antrean jika ada halangan mendadak (Wahidah et al., 2023).

Pemanfaatan fitur ini diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu, menghindari penumpukan antrean di ruang tunggu FKTP serta meningkatkan kepuasan peserta dalam mengakses layanan. Namun, tingkat pemanfaatan fitur dan aplikasi Mobile JKN masih rendah. Berdasarkan data dari website statista.com, jumlah pengunduh aplikasi

Mobile JKN melalui Google Playstore dan Apps Store pada tahun 2023 tercatat hanya sebanyak 19.932.504 atau sekitar 7% dari total peserta JKN di Indonesia (Statista, 2024). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan fitur dan implementasi di masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk meninjau efektivitas pemanfaatan fitur pendaftaran (antrean) aplikasi Mobile JKN, khususnya di FKTP sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan primer.

METODE

Metode dalam menyelesaikan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang menggambarkan keadaan yang terjadi di lapangan khususnya mengenai Penerapan Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* Guna Meningkatkan Pelayanan (Fitur Pendaftaran) BPJS Di Puskesmas X Kota Pekanbaru Tahun 2025. Dalam Menunjang Peningkatan Mutu Pelayanan Medis di Tempat Pendaftaran Puskesmas X Kota Pekanbaru. Metode penelitian kualitatif adalah :“Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowboal, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

HASIL

1. Pemanfaatan Fitur Pendaftaran Pelayanan Online pada Aplikasi Mobile JKN

Penerapan fitur pendaftaran pelayanan atau antrean online dalam aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu inovasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Inovasi ini bertujuan untuk mengurangi waktu

tunggu pasien dan menciptakan sistem pelayanan yang lebih tertib dan terstruktur. Pelaksanaan pemanfaat Fitur pendaftaran ini sudah di terapkan oleh Puskesmas X Kota Pekanbaru namun pada pelaksanaannya menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat masih belum merata, serta terdapat hambatan seperti rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi, dan edukasi dari pihak terkait

Hal ini juga terlihat di Kota Pekanbaru, termasuk di UPT Puskesmas X, di mana tingkat pemanfaatan fitur antrean online masih terbatas. Namun, penelitian menunjukkan bahwa di UPT Puskesmas X Kota Pekanbaru, penggunaan fitur pendaftaran pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN berhubungan signifikan dengan peningkatan mutu pelayanan. Fitur ini terbukti mempercepat waktu tunggu pasien, mempermudah proses pendaftaran, dan mendukung penciptaan layanan yang lebih efisien dan terstruktur.

2. Hambatan dalam Penerapan Fitur Pendaftaran Pelayanan Melalui

Aplikasi Mobile JKN di FKTP

Dalam penerapan fitur pendaftaran pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), terdapat beberapa hambatan yang muncul, baik dari aspek teknis maupun sosial, antara lain:

1. Rendahnya Literasi Digital
Banyak pengguna, terutama dari kelompok usia lanjut, memiliki literasi digital yang rendah dan belum terbiasa menggunakan aplikasi digital di handphone. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pemahaman terhadap teknologi serta kurangnya pengalaman dalam mengoperasikan fitur-fitur pada aplikasi Mobile JKN.
2. Sosialisasi dan Edukasi yang Kurang Masif
Kurangnya kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai pemanfaatan fitur pendaftaran pelayanan online menyebabkan banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan fitur tersebut dalam aplikasi Mobile JKN. Kondisi ini menjadi tantangan

bagi BPJS Kesehatan dan FKTP untuk lebih aktif menyebarkan informasi agar peserta JKN dapat memanfaatkan fitur pendaftaran pelayanan online secara optimal.

3. Keterbatasan Infrastruktur Penunjang Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN sangat bergantung pada ketersediaan perangkat handphone dan akses internet yang stabil. Masyarakat yang tidak memiliki handphone atau mengalami jaringan internet yang lemah akan menghadapi kesulitan dalam mengakses dan menggunakan fitur aplikasi Mobile JKN. Selain itu, belum semua FKTP memiliki sistem yang terintegrasi dengan aplikasi antrean online, sehingga pemanfaatan fitur ini belum berjalan maksimal.

PEMBAHASAN

1. Pemanfaatan Fitur Pendaftaran Pelayanan Online pada Aplikasi Mobile JKN

Penerapan fitur pendaftaran pelayanan atau antrean online dalam aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu inovasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Inovasi ini bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu pasien dan menciptakan sistem pelayanan yang lebih tertib dan terstruktur. Pelaksanaan pemanfaat Fitur pendaftaran ini sudah di terapkan oleh Puskesmas X Kota Pekanbaru namun pada pelaksanaannya menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat masih belum merata, serta terdapat hambatan seperti rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi, dan edukasi dari pihak terkait Hal ini juga terlihat di Kota Pekanbaru, termasuk di UPT Puskesmas X, di mana tingkat pemanfaatan fitur antrean online masih terbatas. Namun, penelitian menunjukkan bahwa di UPT Puskesmas X Kota Pekanbaru, penggunaan fitur pendaftaran pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN berhubungan signifikan dengan peningkatan mutu pelayanan. Fitur ini terbukti mempercepat waktu tunggu pasien, mempermudah proses

pendaftaran, dan mendukung penciptaan layanan yang lebih efisien dan terstruktur.

Penerapan sistem ini yang disertai dengan monitoring secara intensif menunjukkan hasil yang positif, dengan tingkat efektivitas pemanfaatan fitur antrian mencapai lebih dari 80%. Monitoring dilakukan melalui evaluasi rutin, yang mencakup jumlah antrian yang dilayani, durasi waktu pelayanan, serta tingkat kepuasan pasien. Lebih lanjut, penelitian oleh Achya et al. (2025) menyatakan bahwa fitur pendaftaran pelayanan melalui Mobile JKN lebih efisien dibandingkan metode pendaftaran manual maupun melalui WhatsApp, baik dari segi waktu tunggu pasien maupun kepastian pelayanan yang diberikan.

Secara nasional, berdasarkan Laporan Pengelolaan Program Jaminan Sosial Kesehatan, dari 23.497 FKTP yang telah terintegrasi dengan sistem antrian online, sebagian besar masyarakat masih belum memanfaatkan aplikasi Mobile JKN secara optimal (Suhena et al., 2024).

2. Hambatan dalam Penerapan Fitur Pendaftaran Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile JKN di FKTP

Dalam penerapan fitur pendaftaran pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), terdapat beberapa hambatan yang muncul, baik dari aspek teknis maupun sosial, antara lain:

1. Rendahnya Literasi Digital

Banyak pengguna, terutama dari kelompok usia lanjut, memiliki literasi digital yang rendah dan belum terbiasa menggunakan aplikasi digital di handphone. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pemahaman terhadap teknologi serta kurangnya pengalaman dalam mengoperasikan fitur-fitur pada aplikasi Mobile JKN.

Literasi digital masyarakat Indonesia merupakan aspek penting yang perlu mendapat perhatian khusus. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat literasi digital masyarakat

Indonesia masih tergolong rendah, terutama di daerah-daerah terpencil yang kurang terpapar teknologi digital (Puspita et al., 2024). Rendahnya tingkat literasi ini menjadi salah satu penyebab belum optimalnya penerapan digitalisasi, karena masyarakat belum sepenuhnya siap untuk menerima perubahan yang ditawarkan oleh teknologi (Astuti et al., 2024). Oleh karena itu, pemberian edukasi mengenai digitalisasi, khususnya di bidang kesehatan, menjadi langkah awal yang krusial untuk meningkatkan pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap transformasi digital (Wulan et al., 2023).

2. Sosialisasi dan Edukasi yang Kurang Masif

Kurangnya kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai pemanfaatan fitur pendaftaran pelayanan online menyebabkan banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan fitur tersebut dalam aplikasi Mobile JKN. Kondisi ini menjadi tantangan bagi BPJS Kesehatan dan FKTP untuk lebih aktif menyebarkan informasi agar peserta JKN dapat memanfaatkan fitur pendaftaran pelayanan online secara optimal.

Kualitas layanan digunakan sebagai pengukuran kualitas dari dukungan penyedia sistem informasi kepada pengguna sistem. Jika layanan sesuai dengan harapan pengguna, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna tersebut. Penggunaan dan kepuasan pengguna memiliki hubungan yang sangat erat. Apabila tingkat penggunaan tinggi maka, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Dengan itu, penggunaan harus lebih diutamakan agar meningkatkan

kepuasan pengguna (Waraet al., 2021).

3. Keterbatasan Infrastruktur Penunjang
Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN sangat bergantung pada ketersediaan perangkat handphone dan akses internet yang stabil. Masyarakat yang tidak memiliki handphone atau mengalami jaringan internet yang lemah akan menghadapi kesulitan dalam mengakses dan menggunakan fitur aplikasi Mobile JKN. Selain itu, belum semua FKTP memiliki sistem yang terintegrasi dengan aplikasi antrean online, sehingga pemanfaatan fitur ini belum berjalan maksimal.

Pengembangan teknologi digital telah merambah seluruh aspek kehidupan, termasuk di bidang kesehatan. Berbagai inovasi yang tercipta melalui digitalisasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan, seperti menjaga keakuratan data pasien secara lebih efisien. Dengan dukungan teknologi digital, layanan kesehatan menjadi lebih efektif dan berkontribusi dalam membangun sistem kesehatan yang terstandarisasi dengan baik (Pongtambing et al., 2024). Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang unggul, dibutuhkan pola manajemen yang terstruktur dan sistematis. Hal ini menjadi tuntutan bersama, mengingat pentingnya pengembangan sistem layanan kesehatan yang berfokus pada kebutuhan pasien, serta pemanfaatan teknologi digital guna mengoptimalkan mutu layanan di setiap fasilitas kesehatan yang tersedia (Suryantoko et al., 2020).

SIMPULAN

Pemanfaatan fitur pendaftaran pelayanan online pada aplikasi Mobile JKN

memiliki potensi besar untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi waktu pelayanan, serta mutu layanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Implementasi fitur ini di berbagai wilayah telah menunjukkan hasil positif, antara lain waktu tunggu pasien yang lebih singkat, alur pelayanan yang lebih terstruktur, serta tingkat mutu layanan yang mencapai lebih dari 80%. Namun demikian, pemanfaatan fitur ini secara nasional masih belum optimal. Beberapa kendala utama yang menghambat penerapannya meliputi rendahnya literasi digital serta kurangnya sosialisasi dan edukasi yang menyebabkan banyak peserta JKN belum mengetahui keberadaan fitur tersebut; serta keterbatasan infrastruktur penunjang seperti akses internet yang belum merata dan integrasi sistem yang belum sepenuhnya terwujud di FKTP.

Oleh karena itu, diperlukan upaya kolaboratif antara BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan terkait untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, memperluas cakupan sosialisasi dan edukasi, serta memastikan kesiapan infrastruktur teknologi. Langkah-langkah tersebut penting guna mengoptimalkan pemanfaatan fitur pendaftaran online dalam aplikasi Mobile JKN secara menyeluruh di seluruh Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan Terimakasih kepada pembimbing, institusi atau pemberi dana penelitian (ucapan terimakasih dibuat narasi bukan penomoran)

Pada kesempatan ini, kami selaku TIM peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof Syafrani, M.Si selaku Rektor Universitas Hang Tuah Pekanbaru
2. Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru
3. Muhamadiyah SKM, M,Kes selaku Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Hang Tuah Pekanbaru
4. Pihak-pihak yang terlibat dan Pelaksanaan Penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, I. F., Cahyadi, D., Khoirunnita, A., Rohmah, N., & Ramdan, I. M. (2024). Upaya Peningkatan Literasi Digital Dan Kesehatan: Program “Editekes” Untuk Pokmas Sekumpul. Sebatik, 28(1).
<https://doi.org/10.46984/Sebatik.V28i1.2455>
- Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat(1) dan Pasal 52.
- Undang-Undang No.24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Suryantoko, S., Agnes, A., & Faisol, A. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Rumkital Marinir Cilandak. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI), 4(2), 155–165.
<https://doi.org/10.52643/Marsi.V4i2.999>
- Pongtambing, Y. S., Sampetoding, E. A. M., Uksi, R., & Manapa, E. S. (2024). Digitalisasi Dan Literasi Kesehatan Pada Smart Village. Compromise Journal : Community Professional Service Journal, 2(1), 11–18.
<https://doi.org/10.57213/Compromisejournal.V2i1.157>
- Wulan, W. R., Widianawati, E., & Pantiawati, I. (2023). Optimalisasi Telemedicine Oleh Tenaga Kesehatan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. Indonesian Journal Of Health Information Management Services, 3(2), 11–15.