

# EFEKTIVITAS MOBILE JKN TERHADAP PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT DUSTIRA

<sup>1</sup>Lutfi Reza Maulana, <sup>2</sup>Irda Sari

<sup>1</sup> Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan DIII, <sup>2</sup>Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan, <sup>1,2</sup>Politeknik PikiGanesha, Jl. Jend. Gatot Subroto No. 301 Bandung.

E-mail: <sup>1</sup> lutfirezamaulana03@gmail.com; <sup>2</sup> irdasari453@gmail.com

## ABSTRAK

Di tengah revolusi digital di sektor Kesehatan, aplikasi mobile menjadi sarana utama dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan. Indonesia sebagai salah satu negara dengan populasi terpadat, menghadapi tantangan dalam menyediakan pelayanan Kesehatan yang merata dan cepat. Sebagai upaya untuk mengatasi kendala tersebut, pemerintah Indonesia meluncurkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mencakup layanan pendaftaran online di rumah sakit melalui aplikasi mobile. Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program asuransi kesehatan yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Indonesia. JKN bertujuan untuk memberikan akses kesehatan yang lebih baik kepada seluruh penduduk Indonesia. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan telah mengembangkan layanan pendaftaran online pasien rawat jalan melalui platform mobile JKN. Data yang dikumpulkan dari hasil penelitian lapangan berupa kata kata hasil wawancara, tabel atau dokumen dokumen. Dengan kata lain metode deskriptif menggambarkan suatu fenomena yang ada dengan jalan memaparkan data secara kata kata dan gambar. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif penelitian bermaksud untuk memaparkan mengenai gejala gejala yang terdapat didalam masalah penelitian, yaitu mendeskripsika dan memperoleh pemahaman menyeluruh dan mendalami mengenai efektivitas mobile JKN yang difokuskan kepada pendaftaran online pasien rawat jalan dirumah sakit. pembahasan dapat disimpulkan bahwa dari 50 sampel ada sebanyak 19 orang merasa sangat puas dalam menggunakan mobile jkn untuk pendaftaran online sedangkan 31 orang merasa puas. Ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi mobile jkn untuk pendaftaran online sangat efektif.

**Katakunci** : Efektivitas, Mobile JKN, Pendaftaran

## ABSTRACT

*In the midst of the digital revolution in the Health sector, mobile applications have become the main means of increasing service efficiency and accessibility. Indonesia, as one of the countries with the most dense population, faces challenges in providing equitable and fast health services. As an effort to overcome these obstacles, the Indonesian government launched the National Health Insurance (JKN) program which includes online registration services at hospitals via a mobile application. The National Health Insurance System (JKN) is a health insurance program managed by the Social Security Administering Body (BPJS) Health in Indonesia. JKN aims to provide better access to health for all Indonesians. In an effort to improve health services, BPJS Health has developed an online outpatient registration service via the JKN mobile platform. Data collected from research results in the field are in*

*the form of words from interviews, tables or documents. In other words, the descriptive method describes an existing phenomenon by presenting data in words and pictures. Through a descriptive qualitative approach, the research aims to explain the symptoms contained in the research problem, namely to describe the psychology and obtain a thorough and in-depth understanding of the effectiveness of mobile JKN which is focused on online registration of outpatients in hospitals. The discussion can be concluded that of the 50 samples there are 19 people felt very satisfied in using mobile not for online registration while 31 people felt satisfied. This shows that using the JKN mobile application for online registration is very effective.*

**Keywords:** *Effectiveness, Mobile JKN, Registration*

## PENDAHULUAN

Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris *effective*, yang berarti berhasil, sesuatu yang berhasil dilakukan. Konsep efektivitas adalah konsep luas yang mencakupi beberapa faktor internal dan eksternal organisasi. Efektivitas adalah hubungan antara usaha yang dikeluarkan dan mencapai tujuan. Efektivitas umumnya dilihat sebagai tingkat pencapaian tujuan fungsional dan operasional. Pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja adalah seberapa baik suatu pekerjaan dilakukan, seberapa baik seseorang menghasilkan hasil yang diharapkan. (Fiska, 2021)

Masalah kesehatan adalah tanggung jawab bersama pemerintah dan masyarakat. Gangguan kesehatan yang dialami masyarakat akan berdampak pada pembangunan negara dan dapat menimbulkan kerugian ekonomi. Pemerintah harus mampu menciptakan sistem pelayanan Kesehatan yang berkualitas dan bermutu. Kesehatan memerankan peran penting dalam kehidupan masyarakat karena merupakan aset kesejahteraan tubuh, jiwa, dan social bagi setiap individu. (Meigy et al., 2021)

Pelayanan publik diibaratkan sebagai suatu proses dimana ada orang yang dilayani, melayani dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga pelayanan publik memuat hal hal yang substansial yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan swasta. pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. (Meigy et al., 2021)

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan

sesuai peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Irza et al., 2021)

Di tengah revolusi digital di sektor Kesehatan, aplikasi mobile menjadi sarana utama dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan. Indonesia sebagai salah satu negara dengan populasi terpadat, menghadapi tantangan dalam menyediakan pelayanan Kesehatan yang merata dan cepat. Sebagai upaya untuk mengatasi kendala tersebut, pemerintah Indonesia meluncurkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mencakup layanan pendaftaran online di rumah sakit melalui aplikasi mobile.

Menurut Wulandari dan Ikhsan (2019) tentang inovasi BPJS kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat aplikasi mobile JKN menyatakan bahwa pelayanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi yang sudah efektif jika dilihat dari waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan dan informasi, kecermatan dalam pemberian layanan dan gaya pemberian layanan yang tidak diskriminatif karena sudah tersistem dengan aplikasi mobile JKN.

Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program asuransi kesehatan yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Indonesia. JKN bertujuan untuk memberikan akses kesehatan yang lebih baik kepada seluruh penduduk Indonesia. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan telah

mengembangkan layanan pendaftaran online pasien rawat jalan melalui platform mobile JKN. Pendaftaran online ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit. Program jaminan Kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan ini tentunya akan semakin berjalan maksimal jika diiringi dengan mutu pelayanan kesehatan yang baik oleh penyedia jasa kesehatan. (poni dan irda, 2021)

Proses pendaftaran rawat jalan di rumah sakit sering kali dihadapkan pada berbagai kendala, seperti antrean yang panjang, waktu tunggu yang lama, dan kesulitan dalam mendapatkan informasi yang akurat mengenai jadwal dokter dan ketersediaan layanan. Hal ini dapat mengakibatkan dan ketidaknyamanan bagi pasien dan menghambat akses tepat waktu ke layanan kesehatan yang dibutuhkan.

Dalam upaya mengatasi kendala kendala tersebut BPJS Kesehatan telah meluncurkan aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran rawat jalan secara online melalui perangkat mobile seperti smartphone atau tablet. Dengan menggunakan aplikasi ini diharapkan pasien dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang jadwal dokter, rumah sakit yang ingin dikunjungi dan mengisi formulir pendaftaran dengan secara elektronik.

JKN Mobile adalah aplikasi mobile yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan Kesehatannya. Dengan menggunakan Mobile JKN peserta dapat melakukan cek status kepesertaan, mencari rumah sakit terdekat hingga melakukan pendaftaran online. (Nisa, 2023)

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas mobile JKN dalam

pendaftaran online pasien rawat jalan di rumah sakit. Efektivitas diukur sudut pandang pasien. Dalam hal ini efektivitas diartikan sebagai kemampuan aplikasi mobile JKN untuk meningkatkan kualitas pendaftaran online pasien rawat jalan dan memberikan manfaat yang nyata bagi pasien.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang efektivitas penggunaan mobile JKN dalam pendaftaran online pasien rawat jalan di rumah sakit. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi BPJS kesehatan dan rumah sakit dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi mobile JKN, meningkatkan pelayanan Kesehatan dan memberikan yang lebih besar bagi pasien.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan makna dari suatu fenomena dalam konteks alamiahnya. Dalam penelitian kualitatif peneliti mengumpulkan data berupa teks, gambar, suara, atau bentuk data non angka lainnya. Untuk kemudian dianalisis dengan pendekatan induktif. (Fathun, 2024)

Metode penelitian kualitatif melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan subjek penelitian, dan memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang kompleksitas dan variasi dalam suatu konteks tertentu. Ruang lingkup metode penelitian sangat luas dan dapat diterapkan dalam berbagai disiplin ilmu seperti sosiologi, antropologi, psikologi, Pendidikan, dan lain sebagainya. (Fathun, 2024)

Metode penelitian kualitatif juga merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara

mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. metode penelitian ini lebih suka menggunakan Teknik analisis mendalam (indepth analysis), yaitu mengkaji masalah secara kasus per kasus karena metode penelitian kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dengan masalah lainnya. (Fathun, 2024)

Data yang dikumpulkan sebanyak 50 orang pasien, data dari hasil penelitian dilapangan berupa kata kata hasil wawancara, tabel atau dokumen dokumen. Dengan kata lain metode deskriptif menggambarkan suatu fenomena yang ada dengan jalan memaparkan data secara kata kata dan gambar. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif penelitian bermaksud untuk memaparkan mengenai gejala gejala yang terdapat didalam masalah penelitian, yaitu mendeskripsikan dan memperoleh pemahaman menyeluruh dan mendalam mengenai efektivitas mobile JKN yang difokuskan kepada pendaftaran online pasien rawat jalan dirumah sakit.

## PEMBAHASAN

Mobile JKN memiliki visi menjadi platform digital utama dalam menyediakan akses informasi dan layanan Kesehatan bagi seluruh peserta BPJS kesehatan. Dengan teknologi digital yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan efisien.

Sedangkan misi dari Mobile JKN adalah untuk memfasilitasi akses informasi tentang program jaminan kesehatannya kepada semua peserta secara real time. Meningkatkan efisiensi proses administrative melalui system online, seperti pengajuan klaim, pembayaran iuran, sampai pencarian fasilitas kesehatan.

Melalui visi misi tersebut JKN mobile berkomitmen untuk membantu transformasi digital dalam sector Kesehatan

di Indonesia dengan demikian dapat menciptakan system jaminan Kesehatan yang lebih inklusif dan berkelanjutan bagi seluruh masyarakat.

Alur daftar online menggunakan mobile jkn

1. Masuk kedalam apk mobile JKN kemudian pilih menu pendaftaran pelayanan



Untuk masuk kedalam aplikasi mobile jkn pasien harus menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) pasien ,setelah login menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) maka pasien akan melihat beberapa menu didalam aplikasi mobile jkn seperti info program jkn, info lokasi faskes, info rawat pelayanan, rehab, pendaftaran peserta baru, info peserta, pendaftaran pelayanan (Antrean), konsultasi dokter, perubahan data, pengaduan layanan jkn, info ketersediaan tempat tidur dan menu lainnya. Untuk pendaftaran online pasien harus memilih menu pendaftaran pelayanan (Antrean)

2. Pilih faskes rujukan tingkat lanjut dan pilih rujukan jika terdapat lebih dari satu pilihan



Setelah pasien memilih menu pendaftaran pelayanan (Antrean) pasien akan diarahkan untuk memilih antara faskes tingkat pertama atau faskes

rujukan tingkat lanjut. Untuk berobat pasien bisa memilih faskes tingkat pertama tapi apabila pasien mempunyai surat rujukan dari faskes sebelumnya maka pasien harus memilih menu faskes rujukan tingkat lanjut.

### 3. Isi data diri



Jika pasien telah memilih salah satu dari dua menu tersebut maka pasien akan diarahkan untuk mengisi data diri pasien seperti nama, alamat faskes dan nomor telepon. Setelah mengisi data diri pasien memilih poli sesuai dengan poli yang ingin dituju oleh pasien setelah itu pasien pilih tanggal daftar dan pilih jadwal kemudian pasien diharuskan mengisi keluhan.

### 4. Klik Daftar



Setelah pasien mengisi data diri, poli, tanggal daftar, jadwal, dan keluhan pasien akan mendapatkan nomor antrean, setelah mendapatkan nomor antrean pasien diharuskan chek in terlebih dahulu. Dikarenakan pendaftaran menggunakan aplikasi mobile jkn ini dibuka selama 24 jam sebelum jam buka oprasional dan ditutup 1 jam sebelum jam tutup oprasional

Adapun distribusi frekuensi jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap pendaftaran online pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dustira berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki Laki	34	68%
2	Perempuan	16	32%
<b>Total</b>		50	100%

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah pasien yang menggunakan mobile jkn dalam pendaftaran online di Rumah Sakit Dustira lebih banyak laki laki daripada perempuan. Laki laki berjumlah 34 atau sebesar 68% sedangkan perempuan berjumlah 16 atau sebesar 32%.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap pendaftaran online pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dustira berdasarkan usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	17-27	17	34%
2	28-38	22	44%
3	39-50	7	14%
4	50>	4	8%
<b>Total</b>		50	

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui jumlah pasien yang menggunakan mobile jkn dalam pendaftaran online di Rumah Sakit Dustira lebih banyak yang berusia 28-38 tahun berjumlah 22 atau sebesar 44%. Selanjutnya yang berusia 17-27 tahun berjumlah 17 atau sebesar 34%, pasien yang berusia 39-50 tahun berjumlah 7 atau sebesar 14% sedangkan pasien yang berusia 50> tahun berjumlah 4 atau sebesar 8%

**Tabel 3. Tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran online menggunakan mobile jkn di Rumah Sakit Dustira**

<b>N o</b>	<b>Usia</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>C P</b>	<b>T P</b>	<b>ST P</b>
<b>1</b>	17-27	9	8	-	-	-
<b>2</b>	28-38	10	12	-	-	-
<b>3</b>	39-50	-	7	-	-	-
<b>4</b>	50>	-	4	-	-	-
	Total	19	31			
	Persenta se	38 %	62 %			

**Keterangan: SP = Sangat Puas**  
**TP = Tidak Puas**  
**P = Puas**  
**STP = Sangat Tidak Puas**  
**CP = Cukup Puas**

Berdasarkan tabel 3 pengumpulan data penelitian yang dilakukan terhadap 50 pasien mengenai tingkat kepuasan terhadap pendaftaran online menggunakan mobile jkn di Rumah Sakit Dustira. Berdasarkan tabel tersebut untuk pasien yang merasa sangat puas terdapat 19 orang atau sebesar 38% sedangkan untuk pasien yang merasa puas terdapat 31 orang atau sebesar 62% dan untuk pasien yang merasa cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas terdapat 0 orang atau 0%.

Untuk waktu yang dibutuhkan dalam daftar online menggunakan mobile jkn dengan daftar secara langsung sangat berbeda dikarenakan dengan menggunakan mobile jkn pasien jika sudah daftar lewat mobile jkn tinggal check in di mesin anjungan maka langsung mendapatkan antrean untuk ke poli sedangkan daftar langsung setelah mengambil no antrean di mesin anjungan maka harus mengantre lagi di loket pendaftaran untuk ke poli selisih waktu antara daftar online dengan langsung adalah 6-10 menit.

## **KESIMPULAN**

Prose pendaftaran online rawat jalan di rumah sakit sering kali dihadapkan

pada berbagai kendala seperti antrean yang panjang, waktu tunggu yang lama dan kesulitan dalam mendapatkan informasi yang akurat mengenai jadwal dokter dan ketersediaan layanan. Hal ini dapat mengakibatkan ketidak nyamanan bagi pasien dan menghambat akses tepat waktu ke layanan Kesehatan. Untuk mengatasi masalah tersebut BPJS kesehatan telah meluncurkan sebuah aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini berguna untuk pasien untuk melakukan pendaftaran secara online melalui perangkat smartphone atau tablet. Untuk melakukan pendaftaran online pasien harus masuk kedalam aplikasi Mobile JKN menggunakan nomor Induk Kependudukan (NIK) kemudian jika telah masuk kedalam Mobile JKN pasien hanya perlu memilih menu pendaftaran pelayanan (antrean) kemudian pasien pilih antara faskes tingkat pertama atau faskes rujukan tingkat lanjut setelah itu pasien mengisi data diri, memilih poli, mengatur tanggal daftar dan pilih jadwal dokter kemudian isi keluhan dan klik simpan. Setelah mendapatkan nomor antrian pasien diharuskan check in terlebih dahulu. Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa dari 50 sampel ada sebanyak 19 orang atau sebesar 38% merasa sangat puas dalam menggunakan Mobile JKN untuk pendaftaran online sedangkan 31 orang atau sebesar 68% merasa puas. Ini menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN untuk pendaftaran online sangat efektif

## DAFTAR PUSTAKA

- Aidii, S., & Eva, H, F. 2023. Efektivitas Pelayanan Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) Di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. *Publika*. Vol 11 Nomor 3, Tahun 2023, 2097-2106
- Irza, F., Dadan, k., & Evi, P. 2021. Analisis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). *Kinerja* 18(4), 2021 527-532
- Oktavy, B., Tasya, J., & Yunita, M. 2022. Efektivitas Mobile JKN Bagi Masyarakat: Literature Review
- Herlinawati, dkk. 2021. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN
- M. Fathun, N., dkk. 2024. Metode Penelitian Kualitatif (cetakan 1) (Widina Media Utama, Bandung, 2024), hal 2
- M. Fathun, N., dkk. 2024. Metode Penelitian Kualitatif (cetakan 1) (Widina Media Utama, Bandung, 2024), hal 18
- Meigy, A., Sampara, L., & Irwan, T. 2021. Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium*, Vol 9, No 2 Desember 2021
- Wulandari, dkk. 2019. Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Police*, Vol 5, No.2 Oktober 2019
- Sapitri, P., & Sari, I. 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Rawat Inap Ciranjang. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(10), 1323-1333
- Auli, Az-Zahra Rizki., & Irda Sari. 2023. Analisis Rekam Medis Elektronik Dalam Menunjang Efektivitas Kerja Di Unit Rekam Medis Di Rumah Sakit Hermina Pasteur. *Infokes (Informasi Kesehatan)* 7.1 (2023): 21-31
- Metro News. (2023, Desember 14). Cara Daftar Antrean Online Via Mobile JKN BPJS Kesehatan. Diakses pada 13 Maret 2024, dari <https://umsu.ac.id/health/cara-daftar-antrean-online-via-mobile-jkn-bpjs-kesehatan/>
- Gramedia Blog. (2021). Teori Efektivitas: Definisi, Faktor, Dan Pemicunya. Diakses Pada 13 Maret 2024, Dari <https://www.gramedia.com/literasi/teori-ekonomi-makro/>