

GAMBARAN PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN (TPPRJ) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI MAKASSAR

Fitri Rezeki Harianto¹, Hidayati Ismail², Ruslan Agussalim³, Sri Rahayu⁴

Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKES Panakuk kang

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panakuk kang Makassar

Email: fitrirezekiharianto@gmail.com

ABSTRACT

Background: The development of information technology in healthcare promotes efficient and responsive services. One of BPJS Kesehatan's innovations is the Mobile JKN application, designed to simplify administrative access, including online outpatient registration. However, utilization among patients at Haji Makassar General Hospital remains low.

Objective: To describe the utilization of the Mobile JKN application by patients at the outpatient registration unit (TPPRJ) of Haji Makassar General Hospital.

Methods: This study applied a descriptive quantitative method with accidental sampling of 40 respondents. Data were collected using a dichotomous closed questionnaire and analyzed descriptively.

Results: 80% of respondents used the Mobile JKN application effectively, and 75% perceived it as easy to use. Barriers included limited digital literacy, inadequate devices, and technical issues such as login and update errors.

Conclusion: The Mobile JKN application has great potential to enhance healthcare administrative efficiency, but its success requires digital literacy education, socialization, and technological infrastructure improvements.

Keywords: Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Application Utilization, TPPRJ, Digital Literacy

ABSTRAK

Latar Belakang: Perkembangan teknologi informasi dalam bidang kesehatan mendorong pelayanan yang efisien, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Salah satu inovasi yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan adalah aplikasi Mobile JKN yang memudahkan peserta mengakses layanan administrasi secara mandiri, termasuk pendaftaran dan antrean rawat jalan daring. Namun, tingkat pemanfaatan aplikasi ini di kalangan pasien RSUD Haji Makassar masih rendah.

Tujuan: Mengetahui gambaran pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh pasien di TPPRJ RSUD Haji Makassar.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik accidental sampling terhadap 40 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup berskala dikotomi dan dianalisis secara deskriptif.

Received: November 2025

Reviewed: November 2025

Published: November 2025

Plagiarism Checker No 758

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/Nutricia.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Nutricia



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Hasil: Sebanyak 80% responden menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan kategori baik dan 75% menilai aplikasi ini mudah digunakan. Kendala yang muncul meliputi literasi digital rendah, keterbatasan perangkat, serta masalah teknis seperti kesulitan login dan pembaruan aplikasi.

Kesimpulan: Aplikasi Mobile JKN memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kesehatan, namun keberhasilan implementasinya memerlukan dukungan edukasi digital, sosialisasi, dan infrastruktur teknologi yang memadai.

Kata kunci: Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Pemanfaatan Aplikasi, TPPRJ, Literasi Digital

Pendahuluan/Introduction

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara pelayanan kesehatan diberikan kepada masyarakat. BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN pada tahun 2017 sebagai upaya transformasi digital untuk memudahkan peserta mengakses layanan administrasi secara daring. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur seperti pendaftaran rawat jalan, perubahan data peserta, hingga pengaduan online. Meskipun memberikan kemudahan,

tingkat penggunaannya masih terbatas karena kendala literasi digital dan sosialisasi yang belum merata. Menurut teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan Davis (1989), penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan kemanfaatan pengguna. Selain itu, teori Difusi Inovasi Rogers (2003) menjelaskan bahwa keberhasilan adopsi inovasi bergantung pada seberapa cepat masyarakat memahami manfaat dan kemudahan teknologi tersebut. Dengan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh pasien di TPPRJ RSUD Haji Makassar.

Metode Penelitian/Method

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUD Haji Makassar, dengan sampel sebanyak 40 responden yang diambil menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dengan dua pilihan jawaban (ya/tidak) yang disusun berdasarkan variabel penelitian. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan frekuensi dan persentase dari setiap variabel. Aspek etika penelitian dijaga melalui informed consent, menjaga kerahasiaan data responden, dan memastikan tidak ada risiko fisik maupun psikologis bagi peserta penelitian.

Hasil / Results

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (80%) telah menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan kategori baik. Sebanyak 75% menyatakan aplikasi mudah digunakan, terutama pada fitur pendaftaran dan antrean daring. Namun, 25% responden masih mengalami kesulitan karena keterbatasan literasi digital dan masalah teknis. Data menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aktif berasal dari kelompok usia produktif yang terbiasa menggunakan perangkat digital.

1. Tabel penggunaan Aplikasi Mobile JKN

NO	Penggunaan Aplikasi Mobile JKN	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Baik	32	80%
2.	Kurang Baik	8	20%
	Total	40	100%

Sumber: Data Primer Juli 2025

Berdasarkan hasil rekapitulasi, mayoritas responden (80%) menunjukkan tingkat penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam kategori "baik". Sisanya (20%) berada pada kategori "kurang baik". Hal ini menandakan sebagian besar pasien telah mengetahui dan memanfaatkan aplikasi Mobile JKN untuk proses pendaftaran rawat jalan dan layanan terkait lainnya di TPPRJ RSUD Haji Makassar.

2. Tabel Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN

NO	Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Mudah	30	75%
2.	Sulit	10	25%
	Total	40	100%

Sumber: Data Primer Juli 2025

Sebagian besar responden (75%) merasa aplikasi Mobile JKN mudah digunakan, sedangkan 25% lainnya masih mengalami kesulitan saat menggunakan fitur-fiturnya.

Kemudahan ini termasuk dalam proses pendaftaran, pengambilan antrian online, maupun akses fitur informasi lain dalam aplikasi.

Pembahasan

Tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di TPPRJ RSUD Haji Makassar tergolong baik, sejalan dengan hasil penelitian Efendy et al. (2022) yang menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN meningkatkan efisiensi administrasi dan kepuasan pasien. Temuan ini juga mendukung teori TAM yang menekankan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat mempengaruhi niat seseorang menggunakan teknologi. Responden yang lebih muda dan berpendidikan tinggi menunjukkan adopsi lebih cepat terhadap aplikasi digital. Kendala yang dihadapi berupa keterbatasan akses internet dan kurangnya sosialisasi masih menjadi hambatan utama. Menurut teori Difusi Inovasi, diperlukan agen perubahan seperti petugas rumah sakit yang dapat berperan aktif dalam mengedukasi pasien terkait penggunaan aplikasi. Dengan sosialisasi dan pelatihan yang lebih intensif, aplikasi Mobile JKN dapat berfungsi optimal dalam mempercepat proses administrasi dan meningkatkan pengalaman pasien.

Kesimpulan/conclusion

Kesimpulan: Mayoritas pasien TPPRJ RSUD Haji Makassar telah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dengan baik dan menilai penggunaannya mudah. Aplikasi ini membantu mempercepat proses pendaftaran dan mengurangi waktu tunggu pasien. Namun, masih terdapat kendala terkait literasi digital dan keterbatasan perangkat.

Saran: (1) RSUD Haji Makassar perlu meningkatkan sosialisasi dan menyediakan petugas pendamping pasien dalam penggunaan Mobile JKN. (2) BPJS Kesehatan perlu memperbaiki stabilitas aplikasi dan menyediakan pelatihan penggunaan bagi masyarakat. (3) Penelitian selanjutnya diharapkan mengeksplorasi hubungan antara literasi digital dan kepuasan pengguna aplikasi kesehatan.

Daftar Pustaka/References

- Baskila, N. A., Farisni, T. N., & Jihad, F. F. (2023). Pemanfaatan Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN pada Masyarakat di Kota Meulaboh. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2859-2870.
- Efendy, I., Nyorong, M., Amirah, A., & Sari, F. (2022). National Health Insurance (JKN) Mobile Application Use Towards Satisfaction of Participants of BPJS Kesehatan in Madani Hospital, Medan City. *Journal of Medical and Health Studies*, 3(1), 26-34.
- Myn, E. G., & Bilung, Y. P. (2023). Edukasi Penggunaan Teknologi Berbasis Mobile JKN-KIS pada Masyarakat Kelurahan Karang Mumus Kota Samarinda. *JPKPM*, 3(1).
- Novayani, D., & Ulfah, A. (2022). Tinjauan Prosedur Penerimaan Asuransi Kesehatan Pasien Rawat Jalan Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di RS Hermina Arcamanik. *Jurnal JMeRS*, 1(2), 20-26.
- Rani, D. M. (2020). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) pada Penggunaan Aplikasi Mobile. *Iqra' Journal of Library and Information Studies*, 1-21.
- Suhadi, J., & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13(2), 262-267.