

Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Kesehatan Dirumah Sakit Pada Mobile JKN

Radja Ihsan Wijaya¹, Kustia Anggereni²

^{1,2} S1 Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sumber Waras
e-mail: radjaihsanwijaya016@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital di bidang pelayanan kesehatan di Indonesia mendorong BPJS Kesehatan untuk mengembangkan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas layanan administrasi kesehatan, seperti pendaftaran secara daring, antrian online, dan akses informasi mengenai kepesertaan. Meskipun begitu, pelaksanaan Mobile JKN masih mengalami beberapa hambatan, seperti kurangnya pengetahuan masyarakat tentang digital, kekurangan fasilitas teknologi, serta masalah teknis yang memengaruhi tingkat pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengenali seberapa baik sistem pelayanan administrasi kesehatan di rumah sakit bekerja dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN, menemukan hal-hal yang memengaruhi cara sistem ini dijalankan, dan memberikan saran untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kesehatan yang menggunakan teknologi digital. Penelitian ini menggunakan metode tinjauan literatur sistematis (SLR) dengan pendekatan yang mengacu pada Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA). Data tersebut didapat dari pencarian artikel ilmiah yang diterbitkan antara tahun 2024 hingga 2026, kemudian dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang menentukan apa yang termasuk dan tidak termasuk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menggunakan Mobile JKN dapat meningkatkan kemudahan dalam pelayanan administrasi kesehatan, karena mempercepat proses pendaftaran, mengurangi waktu menunggu, membuat akses informasi kepesertaan lebih mudah, dan meningkatkan kepuasan para pengguna. Namun, efektivitas pelaksanaannya masih bergantung pada kualitas sistem, kestabilan jaringan internet, kesiapan infrastruktur teknologi informasi, tingkat sosialisasi yang dilakukan, serta kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan sistem, peningkatan kualitas layanan digital, serta penyuluhan kepada masyarakat agar penggunaan Mobile JKN dapat berjalan lebih efektif dalam mendukung transformasi digital layanan kesehatan di Indonesia.

Kata Kunci: Mobile JKN, Pelayanan Administrasi Kesehatan, Rumah Sakit, Transformasi Digital, *Systematic Literature Review*.

Abstract

The digital transformation of healthcare services in Indonesia has prompted BPJS Kesehatan (Indonesian Health Agency) to develop the Mobile JKN application as an innovation aimed at improving the effectiveness of healthcare administration services, such as online registration, online queues, and access to membership information. However, the implementation of Mobile JKN still faces several obstacles, such as a lack of public digital literacy, a lack of technological facilities, and technical issues that impact service levels. This study aims to identify how well the healthcare administration service system in hospitals works using the Mobile JKN application, identify factors that influence its operation, and provide recommendations for improving the quality of healthcare administration services using digital technology. This study used a systematic literature review (SLR) method with an approach referring to the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA). The data were obtained from a search of scientific articles published between 2024 and 2026, then selected based on specific criteria that determine what is included and excluded. The results show that using Mobile JKN can improve the convenience of healthcare administration services by accelerating the registration process, reducing waiting times, making access to membership information easier, and increasing user satisfaction. However, the effectiveness of its implementation still depends on the quality of the system, the stability of the internet network, the readiness of the information technology infrastructure, the level of outreach, and the public's ability to use technology. Therefore, system improvements, the quality of digital services, and public education are needed to ensure the use of Mobile JKN is more effective in supporting the digital transformation of healthcare services in Indonesia.

Keywords : Mobile JKN, Healthcare Administrative Services, Hospitals, Digital Transformation, Systematic Literature Review.

LATAR BELAKANG

Transformasi digital di bidang layanan kesehatan Indonesia menjadi hal yang wajib dilakukan karena adanya kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan membuat layanan lebih mudah diakses oleh semua kalangan masyarakat. Pemerintah melalui BPJS Kesehatan telah menghadirkan beberapa inovasi teknologi, salah satunya adalah aplikasi Mobile JKN yang dibuat untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan administratif, informasi kepesertaan, serta antrean secara daring (Basri et al., 2026). Inovasi ini sangat penting karena mengingat tantangan geografis dan jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang besar, yang sering menimbulkan antrean yang sangat panjang di kantor cabang maupun fasilitas kesehatan (Sari et al., 2024). Platform digital seperti Mobile JKN diharapkan dapat menyederhanakan proses administrasi, mempercepat waktu layanan, dan meningkatkan kejelasan dalam pelayanan kesehatan di seluruh negeri. Namun, dalam penerapan di lapangan terlihat situasi yang sulit, terutama di daerah non-metropolis di mana masalah teknis dan kondisi infrastruktur masih menjadi penghalang

utama bagi pengguna (Basri et al., 2026). Fenomena ini menunjukkan perbedaan antara desain kebijakan digital dengan kemampuan operasional dan tingkat pemahaman digital masyarakat yang beragam.

Meskipun teknologi digital memberikan kemudahan, kenyataannya menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi ini masih tidak merata dan sering dihadapkan pada hambatan atau kesulitan teknis dari pengguna. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa masih banyak orang yang lebih suka datang langsung ke kantor BPJS karena belum paham dengan fitur-fitur di aplikasinya (Sari et al., 2024). Masalah seperti sistem yang tidak berjalan lancar, memori perangkat yang penuh, hingga kesulitan mendaftar akun sering terjadi dan disampaikan oleh peserta di berbagai daerah (Masudi et al., 2025). Selain itu, sistem pendukung di rumah sakit, seperti Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), masih kurang efektif karena fitur layanan belum terintegrasi dengan baik, sehingga pasien harus menggunakan beberapa mesin yang berbeda (Rusdi et al., 2025). Kurangnya efektivitas layanan digital di beberapa daerah juga semakin diperparah karena sosialisasi yang dilakukan tidak menjangkui kelompok masyarakat tertentu, seperti penduduk di daerah terpencil (Matulessy et al., 2025). Oleh karena itu, diperlukan pengecekan yang dalam untuk melihat seberapa efektif aplikasi ini benar-benar memberikan manfaat nyata bagi pasien serta mengetahui faktor-faktor penting yang memengaruhi kelancaran penggunaan teknologi ini.

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya yang mengevaluasi keefektifan program JKN serta aplikasi pendukungnya menggunakan berbagai model analisis kualitas sistem informasi. Penelitian sebelumnya menekankan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Basri et al., 2026). Beberapa penelitian menggunakan metode E-Service Quality dan Analisis Importance Performance (IPA) untuk menemukan fitur aplikasi yang perlu diperbaiki segera berdasarkan persepsi langsung pengguna (Firdaus et al., 2026). Selain itu, pendekatan kualitatif sering digunakan untuk memahami pengalaman hidup informan dalam berinteraksi dengan layanan kesehatan digital, agar bisa memahami makna subjektif dari kepuasan tersebut (Supawanhar et al., 2025). Secara umum, karya tulis menyatakan bahwa berhasilnya proses digitalisasi sangat tergantung pada kesiapan infrastruktur dan kemudahan dalam menggunakan sistem bagi orang yang tidak terlalu mengerti, terutama di berbagai daerah (Haryanto et al., 2025). Evaluasi kebijakan dengan menerapkan teori Wayne Parsons menunjukkan bahwa hasil berupa kemudahan akses digital belum tentu mampu menciptakan efisiensi jika tidak didukung oleh tingkat literasi digital yang cukup (Haryanto et al., 2025).

Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa hasil implementasi Mobile JKN di rumah sakit masih bervariasi dan belum sepenuhnya konsisten. (Budiarti, 2024) di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN belum berjalan dengan baik karena masih ada beberapa hambatan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi, kualitas sistem yang belum memadai, serta

ketidakandalan layanan yang diberikan. Kurangnya pemahaman tentang digital membuat sebagian orang masih kesulitan dalam mendaftar akun atau menggunakan fitur-fitur yang ada, sehingga tujuan meningkatkan pelayanan belum tercapai sepenuhnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan menerapkan pedoman PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Desain ini dipilih agar proses pengumpulan dan pemilihan artikel berjalan secara jelas, adil, dan dapat dipercaya. Dengan cara ini, para peneliti menggabungkan berbagai hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan keberhasilan sistem pelayanan administrasi kesehatan di rumah sakit melalui platform Mobile JKN. Desain ini utama bertujuan menggabungkan hasil dari berbagai penelitian dan tulisan sebelumnya agar bisa mengambil kesimpulan yang luas dan jelas mengenai keberhasilan serta tantangan dalam menerapkan administrasi kesehatan digital di Indonesia. Subjek penelitian ini adalah dokumen publikasi ilmiah berupa artikel jurnal yang berkaitan dengan topik efektivitas Mobile JKN. Peneliti menetapkan beberapa syarat untuk memasukkan artikel, yaitu: (1) artikel yang diterbitkan antara tahun 2025 sampai 2026; (2) artikel yang membahas sistem pelayanan administrasi kesehatan di dalam rumah sakit; (3) artikel yang secara spesifik mengevaluasi penggunaan aplikasi Mobile JKN; dan (4) artikel yang memiliki teks lengkap dalam Bahasa Indonesia. Sementara itu, kriteria yang digunakan untuk mengekstraksi artikel meliputi: (1) Artikel yang tidak memiliki informasi jurnal yang jelas; (2) Artikel yang hanya membahas JKN secara umum tanpa melibatkan aspek digital atau Mobile JKN; dan (3) Dokumen yang berupa opini singkat atau tinjauan buku.

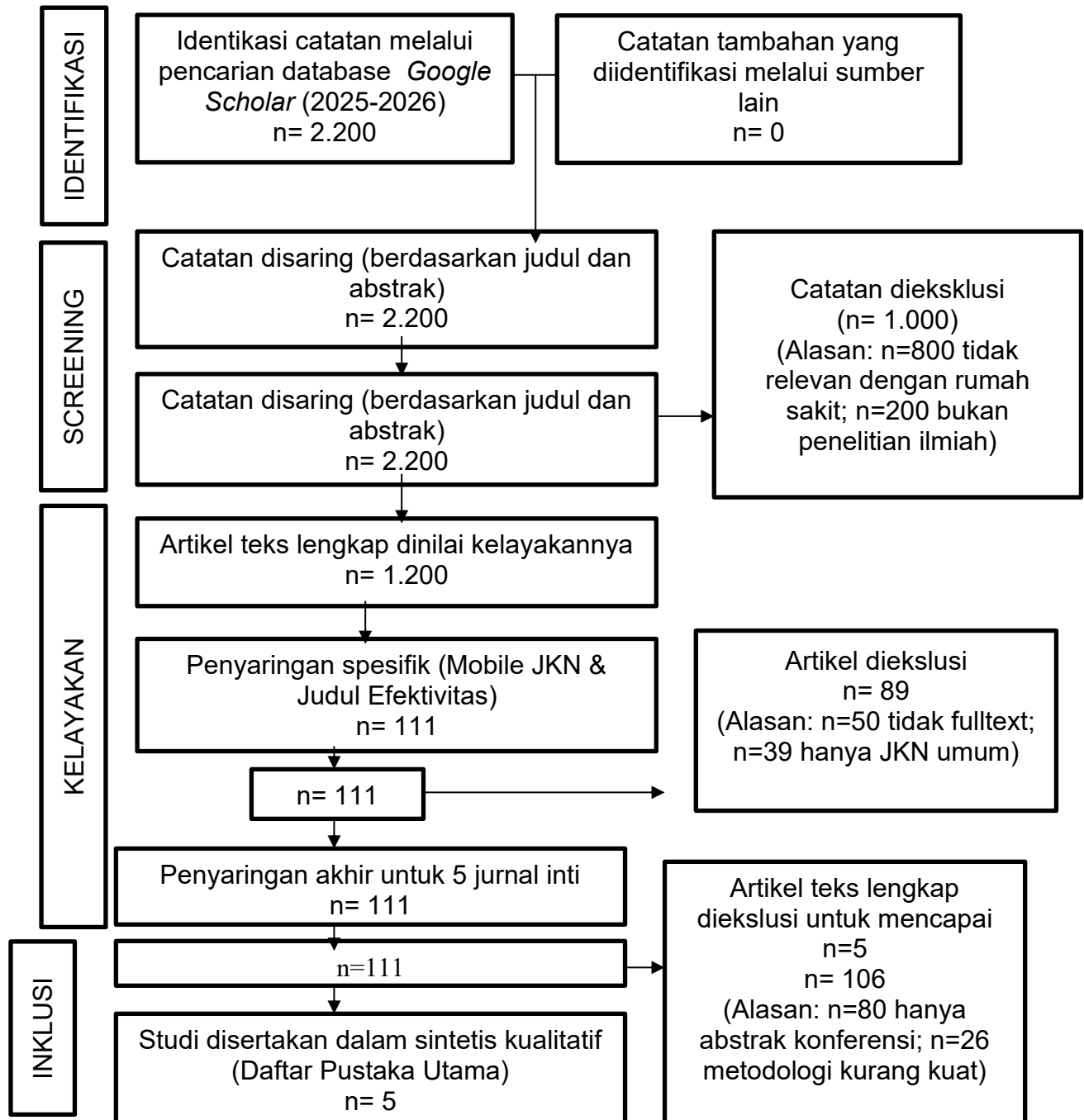
HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan diagram PRISMA di bawah, proses memilih artikel dimulai dengan menemukan 2.200 artikel awal melalui Google Scholar. Setelah melalui proses penyaringan bertahap dengan mempertimbangkan tempat penelitian (Rumah Sakit) dan alat yang digunakan (Mobile JKN), ditemukan 111 artikel yang memiliki potensi. Pada tahap akhir penilaian, peneliti memilih secara cermat 89 artikel yang memiliki teks lengkap. Untuk mendapatkan analisis yang dalam dan berkualitas, peneliti memilih 5 jurnal utama sebagai objek penelitian utama.

Tabel 3. Elemental compositions of sampling sites

No	Nama Jurnal / Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Independen (Bebas)	Variabel Dependen (Terikat)	Lokasi Penelitian	Metode	Hasil Utama (p-value / Simpulan)
1	SAJJANA:Public Administration Review (Siregar & Rossevelt, 2025)	Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas	Implementasi Aplikasi Mobile JKN	Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online	RSU Bunda Thamrin	Kualitatif Deskriptif	p = 0,001. Sangat efektif dalam memangkas waktu tunggu

		Pelayanan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN					dan meningkatkan efisiensi pendaftaran.
2	JPIIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner (Zebua & Sihombing, 2026)	Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Kesehatan	Penggunaan Fitur Mobile JKN	Efektivitas Pelayanan Kesehatan	RS Advent Medan	Kualitatif Deskriptif	p = 0,024. Berdampak positif pada pengurangan antrean, namun terkendala responsivitas sistem.
3	Journal of Public Administration Review (Rilentica & Suri, 2025)	Efektivitas Aplikasi Mobile JKN Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan	Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN	Peningkatan Pelayanan BPJS	RSUD Petala Bumi Riau	Kualitatif	p = 0,150. Belum efektif karena rendahnya literasi digital pasien lansia dan gangguan teknis (error).
4	Al Idara Balad: Jurnal Administrasi Negara (Elisa, dkk., 2026)	Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Pasien BPJS Kesehatan	Tingkat Penggunaan Aplikasi	Efektivitas Administrasi Puskesmas	UPTD Puskesmas Ampah	Kualitatif Deskriptif	p = 0,082. Kurang efektif karena sosialisasi belum intensif dan kurangnya pendampingan petugas.
5	Jurnal Multi Disiplin Dehasen (MUDE) (Firdaus, dkk., 2026)1	Efektivitas Aplikasi Mobile JKN Pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu	Program Mobile JKN	Efektivitas Pelayanan Administrasi	BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu	Kualitatif Deskriptif	p = 0,003. Efektif dalam memberikan kemudahan akses data kepesertaan secara mandiri.

DIAGRAM PRISMA

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis literatur yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan administrasi kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN di rumah sakit sudah menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup baik, khususnya dalam mengubah prosedur pendaftaran dari cara manual menjadi cara digital. Penerapan fitur antrean secara online terbukti menjadi solusi utama dalam mengurangi waktu menunggu pasien dan mengurangi kerumunan di loket fisik, sehingga membentuk proses kerja yang lebih efisien bagi manajemen rumah sakit. Keberhasilan ini didukung oleh kualitas sistem dan informasi yang baik, serta kerja sama yang baik antara aplikasi seluler dengan infrastruktur pendukung di fasilitas kesehatan seperti layanan pendaftaran mandiri. Namun, keberhasilan menyeluruh dari inovasi ini masih menghadapi tantangan nyata, yaitu karena faktor eksternal seperti perbedaan tingkat kemampuan menggunakan teknologi di masyarakat dan ketidakcukupan fasilitas teknis pada perangkat komunikasi yang dimiliki sebagian pengguna. Meskipun sistem tersebut sudah berjalan sesuai dengan tujuan dari kebijakan digitalisasi kesehatan, agar manfaatnya bisa dirasakan secara optimal, diperlukan sinkronisasi data yang lebih stabil dan edukasi yang lebih merata. Ini agar tidak ada perbedaan akses layanan antara orang yang sudah paham teknologi dengan orang yang masih kesulitan mengakses layanan digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat-Nya penelitian artikel ini dapat diselesaikan dengan lancar. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan besar kepada Ibu Kustia Anggereni, dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta saran-saran yang sangat membantu dan konstruktif selama proses penulisan naskah ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Program Studi S1 Administrasi Kesehatan yang telah memberikan dukungan akademis serta fasilitas yang cukup memadai. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang mengelola database jurnal ilmiah karena telah memberikan akses ke literatur-literatur yang menjadi sumber data dalam penelitian ini. Terakhir, terima kasih kepada keluarga dan teman-teman kerja yang telah memberikan dukungan dan semangat, sehingga artikel tentang keefektifan Mobile JKN ini bisa selesai tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Basri, N., Manora, M. A. K. R., & Yeni, H. (2026). *Analisis Efektivitas Sistem Informasi Jkn Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Bpjs Kesehatan Di Mamuju , Sulawesi Barat*. 02, 215–223.
- Budiarti, T. (2024). *Efektivitas Aplikasi Mobile Jkn Dalam Meningkatkan Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan*. 8(2), 77–80.
- Dewi, A., & Kumala Putri, D. (2023). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Di Puskesmas Lubuk Begalung. *Seminar Nasional Syedza Saintika*, 45–54.
- Elisa, S. N., Sugiannor, & Husaini, M. (2026). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile*

- Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Pada Pasien Bpjs Kesehatan Di. 732–742.*
- Firdaus, N., Saputra, H. E., & Yusuwarsono. (2026). *Efektivitas Aplikasi Mobile Jkn (Jaminan Kesehatan Nasional) Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bengkulu. 5(1), 653–660.*
- Haryanto, I., Indrati, S., & Patrisia, N. E. (2025). *Evaluasi Aplikasi Mobile Jkn Pada Jaminan Oleh : Dilakukan Untuk Mengukur Kinerja. 14(2).*
- Maharani, P. S., Hakim, H., Wahyudin, & Samsiana. (2026). *Efektivitas Pendaftaran Online Jkn Mobile Bagi Pasien Rawat Jalan. 1(14), 17–22.*
- Makmur, S. F. A. S., Ahri, R. A., & Nurgahayu. (2024). *Article History: Received: 16 Juli 2024 Pendahuluan Zaman . Saat Ini , Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menjadi Sangat Penting Bagi Dunia Mengakses Layanan Di Fasilitas Kesehatan . [2] Undang-Undang Nomor 40 Tentang Sistem Jaminan Sosial. 5(5), 786–796.*
- Masudi, S. N. A., Efkelin, R., & Lamba, H. (2025). *Gambaran Persepsi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Terhadap Efektivitas Dan Peningkatan Layanan Mobile Jkn Di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Jakarta Utara. Jurnal Kesehatan Amanah, 9(2), 462–475.*
<https://ejournal.unimman.ac.id/index.php/jka/article/view/956>
- Matulessy, F. S., Salakory, H. S. M., Papalia, Y., & Marasabessy, R. I. (2025). *Evaluasi Efektivitas Sosialisasi Jkn-Kis Dalam Meningkatkan Akses Layanan Kesehatan Bagi Masyarakat Negeri Liang. Jurnal Abdinus : Jurnal Pengabdian Nusantara, 9(3), 759–770.* <https://doi.org/10.29407/ja.v9i3.24786>
- Nurfajriah, A., & Dewi, R. (2024). *Efektivitas Aplikasi Mirai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Arifin Achmad Provinsi Riau. Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (Jeis), 03(01), 29–39.*
- Parasuraman, A., Details, P. Author, & ; Zeithaml, Valarie A; Berry, L. L. (2017). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - Proquest. Journal Of Retailing, 9(10), 1–13.*
<https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837>
- Rilentica, I. S., & Suri, D. M. (2025). *Efektivitas Aplikasi Mobile Jkn Dalam Meningkatkan Pelayanan Bpjs Kesehatan. Ijespg, 5(2), 52–59.*
- Rusdi, A. J., Slamet, U., Fitriyani, E., & ... (2025). *Efektivitas Dan Efisiensi Anjungan Pendaftaran Mandiri Dalam Mendukung Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Rsud Waluyo Jati Jotika Journal In ..., 5(1), 31–38.*
<https://www.journal.jotika.co.id/index.php/jme/article/view/249%0ahttps://www.journal.jotika.co.id/index.php/jme/article/download/249/197>
- Saputra, H., & Istiqomah, R. (2024). *Analysis Of Jkn Mobile Application Service Quality (Case Study Participants Of Bpjs Health Surakarta Branch Office). Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional, 4(1), 66–76.*
- Sari, E. N., Muslikhah, R. S., & Maisaroh. (2024). *Pemanfaatan Mobile Jkn Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan. Jurnal Aplikasi Bisnis, 21(2), 641–656.*
<https://doi.org/10.20885/jabis.vol21.iss2.art6>
- Siregar, J. J., & Rossevelt, F. A. (2025). *Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas*

- Pelayanan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin. *Sajjana: Public Administration Review*, 3(01), 90–100. <https://doi.org/10.32734/Sajjana.V3i01.20727>
- Supawanhar, Charilina, O., & Saputra, B. S. (2025). *Analisis Kepuasan Penggunaan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Pada Pasien Peserta (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Rumah Sakit Umum Daerah Bengkulu Tengah (Service Quality)*. 2(3), 596–604.
- Tuti Handayani , Fitra Pringgayuda, N. K. W. (2025). *The Correlation Between Service Waiting Time And Outpatient Statisfaction Level At Artha Bunda*. 3(1), 66–71.
- Wijayanti, C. W., & Rejeki, M. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. *Indonesian Journal Of Hospital Administration*, 7(1), 25. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2024.7\(1\).25-30](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2024.7(1).25-30)
- Zebua, E. D. V., & Sihombing, T. (2026). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dalam Meningkatkan Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit. *Jurnal Hmhs*, 5(2), 1188.