E-ISSN: 3025-0994
Halaman 3097-3108
Volume 4 Nomor 2 Tahun 2026

Sejauh Mana Implementasi Pendaftaran Pasien Melalui *Mobile* JKN Terhadap Kepuasan Pengguna: Literature Review

Netta Natalia Siregar[1], Kustia Anggereni[2]

[1,2] Program Studi S1 Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sumber Waras, Jakarta
e-mail: nettanatalia21@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital melalui aplikasi Mobile JKN bertujuan untuk mengatasi antrean panjang dan memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang cepat dan efisien. Tinjauan pustaka ini bertujuan untuk mempelajari secara mendalam sejauh mana implementasi pendaftaran pasien melalui Mobile JKN memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan desain Systematic Literature Review (SLR) dengan berpedoman pada metode PRISMA terhadap 5 artikel utama yang memenuhi kriteria kelayakan. Hasil sintesis menunjukkan bahwa penerapan Mobile JKN terbukti efektif meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan melalui pengurangan waktu tunggu. Namun, masih ditemukan berbagai hambatan seperti antarmuka aplikasi yang membingungkan, kendala jaringan, dan rendahnya literasi digital terutama pada pasien lansia. Keberhasilan implementasi pendaftaran daring ini pada akhirnya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kecakapan digital pengguna, dan pendampingan langsung dari staf medis di lapangan.

Kata Kunci: Mobile JKN, Pendaftaran Online, Kepuasan Pasien

Abstract

Digital transformation through the Mobile JKN application aims to overcome long queues and meet public expectations for fast and efficient services. This literature review aims to profoundly study the extent to which the implementation of patient registration via Mobile JKN affects user satisfaction. This study employs a Systematic Literature Review (SLR) design guided by the PRISMA method on 5 main articles that met the eligibility criteria. The synthesis results prove that the implementation of Mobile JKN is effective in increasing outpatient satisfaction by reducing waiting times. However, various obstacles such as confusing application interfaces, network constraints, and low digital literacy, especially among elderly patients, are still found. Ultimately, the successful implementation of this online registration highly depends on infrastructure readiness, user digital proficiency, and direct assistance from medical staff on-site.

Keywords : Mobile JKN, Online Registration, Patient Satisfaction

LATAR BELAKANG

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi kini telah mengubah cara pelayanan kesehatan di seluruh dunia, mendorong pergeseran besar menuju kesehatan elektronik (*e-health*) dan integrasi digital untuk memperoleh efisiensi serta memperluas jangkauan layanan (Sundoro et al., 2025). Ini sejalan dengan Strategi Global tentang Kesehatan Digital yang diluncurkan oleh *World Health Organization* (WHO), yang mana penerapan teknologi digital didorong dengan kuat sebagai alat utama untuk memperkuat manajemen sistem kesehatan dan mempercepat pencapaian cangkupan kesehatan *universal* atau mengonversi *Universal Health Coverage* (UHC). Di Indonesia, gairah untuk melakukan inovasi dalam teknologi selaras dengan program transformasi digital nasional yang bertujuan menciptakan sistem pelayanan kesehatan yang berkelanjutan di zaman sekarang (Pongtambing et al., 2024). Dari segi hukum, penerapan teknologi ini sudah secara jelas diatur melalui (Kementerian Kesehatan RI, 2022) Oleh sebab itu, proses adaptasi ini bukan hanya sekedar diharapkan dapat mengonversi data administratif ke dalam format elektronik, tetapi juga adalah bentuk restrukturisasi pengelolaan pelayanan yang memenuhi kebutuhan mendasar pasien akan kecepatan dalam aksesibilitas (Sundoro et al., 2025). Transformasi digital dalam sistem pelayanan ini juga diharapkan dapat mengurangi kesenjangan dalam birokrasi layanan dasar, meningkatkan presepsi kualitas layanan secara menyeluruh, serta mendukung pencapaian kesehatan yang sesuai dengan *Sustainable Development Goals* (SDGs) di Indonesia (Pongtambing et al., 2024).

Sebagai pengelola utama Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan selalu menghadapi kenaikan jumlah peserta dan tingginya jumlah kunjungan di Fasilitas Tingkat Pertama (FKTP) serta Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL). Situasi ini sering kali menyebabkan masalah administratif yang umum, seperti penumpukan pasien dan antrian panjang di meja pelayanan yang secara signifikan memperpanjang waktu tunggu (Rachman et al., 2025; Tauran et al., 2025). Untuk mengatasi masalah ketidakefisienan ini, BPJS Kesehatan meluncurkan program *e-health* melalui aplikasi *Mobile* JKN dengan fitur utama pendaftaran antrian secara *online* (Mulyanti et al., 2024). Inovasi ini mengitegrasikan proses administrasi ke dalam genggaman tangan pengguna sehingga pendaftaran bisa dilakukan dari mana saja, mengurangi kepadatan di ruang tunggu, serta memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang cepat, fleksibel, dan transparan (Rosidah & Aslamiyah, 2025; Wahyuni et al., 2026).

Lebih dari sekedar pembaruan dalam operasional, penerapan sistem pendaftaran digital ini adalah wujud kepatuhan terhadap standar kualitas layanan yang diterapkan secara ketat oleh pemerintah. Berdasarkan (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022), mengenai Indikator Nasional Kualitas Pelayanan Kesehatan, setiap fasilitas kesehatan diwajibkan untuk secara teratur menjamin kepastian, setiap fasilitas, keamanan, dan mutu pelayanan mereka. Peralihan menuju sistem yang lebih responsif ini juga didukung oleh kewajiban penggunaan rekam medis elektronik. Dengan demikian, kehadiran sistem administrasi digital sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran operasional yang sesuai dengan peraturan (Nugroho et al., 2025). Pada akhirnya, keberhasilan trasnformasi yang merevolusi cara transformasi, pendaftaran konvesional ini akan sangat tergantung pada kemampuan literasi teknologi pasien serta sosialisasi yang disediakan oleh pihak fasilitas kesehatan (Safira et al., 2025).

Masalah aksesibilitas administratif yang ditunjukkan dengan antrean yang lama dan waktu tunggu yang tinggi ini secara langsung memengaruhi pengalaman nyata serta persepsi kualitas layanan dari sudut pandang pasien. Secara konseptual, kualitas pelayanan dinilai dengan membandingkan antara harapan pasien terhadap pelayanan dan pelayanan yang benar-benar diterima, dimana kelancaran dalam proses administrasi serta singkatnya waktu menunggu terbukti sangat berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan (Sari et al., 2025). Waktu tunggu layanan yang terlalu lama sering kali menjadi penyebab utama penurunan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, menurunkan efektivitas kerja tenaga medis, serta meningkatkan ketidakpuasan pasien terhadap penyelenggara layanan (Narulitha et al., 2025). Lebih lanjut lagi, penumpukan orang yang terjadi karena kelambatan dalam antrian ini menyebabkan dampak yang lebih berat, seperti munculnya rasa bosan dan marah secara psikologis, meningkatnya kemungkinan penyebaran penyakit di area tunggu, hingga terjadinya perpindahan masyarakat ke rumah sakit lain karena persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang rendah (Tauran et al., 2025).

Keberhasilan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN tidak hanya dilihat dari jumlah unduhan yang tinggi, tetapi juga diukur melalui pencapaian indikator kinerja layanan yang berdampak langsung terhadap pasien. Efesiensi ini tercapai karena aplikasi berhasil mempermudah prosedur pendaftaran yang biasanya dilakukan secara manual. Pasien yang sudah mendaftar secara daring hanya perlu melakukan *check-in* di Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di rumah sakit tanpa harus antri di loket administrasi (Hakim & Setiatin, 2025). Selain aspek teknis itu terimaan sistem oleh pasien menjadi faktor utama, berdasarkan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) indikator keberhasilan juga dinilai dari persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use).* Aplikasi sistem yang dirancang dengan tampilan mudah dipahami akan langsung membentuk sikap positif pasien, mengurangi hambatan dalam memahami informasi digital, dan akhirnya meningkatkan nilai kepuasan terhadap layanan administrasi secara keseluruhan (Rahman & Chaniago, 2025).

Meskipun sistem pelayanan administrasi Kesehatan saat ini mulai beralih ke bentuk digital, kenyataanya menunjukan bahwa pendaftaran *online* masih menghadapi berbagai hambatan, baik dari segi struktur maupun teknis. Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan di lapangan, kondisi infrastruktur teknologi informasi di rumah sakit yang belum memadai serta kapasitas *server* yang terbatas sering kali menyebabkan masalah, seperti aplikasi yang mengalami gangguan atau kerja lambat (*down*) saat jam puncak operasional. Selain masalah infrastruktur jaringan juga belum merata, hambatan lain yang sangat berpengaruh datang dari kesalahan manusia. Tingkat kemampuan menggunakan teknologi di kalangan pasien masih rendah, terutama pada kelompok usia lanjut, sehingga mereka kesulitan menggunakan aplikasi sendiri. Akibatnya, alih-alih mengurangi waktu tunggu, digitalisasi ini justru sering menimbulkan antrian tambahan di loket manual karena pasien masih memerlukan bantuan dari petugas rumah sakit (Adhyka et al., 2025; Pratama et al., 2025).

Masalah teknis dan kurangnya pemahaman pengguna secara langsung memengaruhi pengalaman pengguna saat menggunakan layanan kesehatan. Jika dilihat dari sudut pandang *Technology Acceptance Model* (TAM), penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap tingkat kemudahan dalam menggunakan teknologi tersebut serta

persepsi tentang manfaat yang bisa diperoleh dari teknologi tersebut. *Error* pada sistem dan desain antarmuka yang sulit akan menurunkan persepsi pasien tentang kemudahan penggunan. Ketika pasien merasa prosespendaftaran *online* terlalu menguras tenaga dan waktu, mereka biasanya merasa teknologi tersebut tidak memberikan manfaat yang nyata (*perceived usefulness*) dibandingkan dengan cara pendaftaran langsung secara tatap muka. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini sangat menentukan dan berpotensi mengurangi kepuasan pasien terhadap fitur pendaftaran rumah sakit secara keseluruhan (Nugroho et al., 2025; Wardani et al., 2025).

Mengingat berbagai kondisi nyata dan kendala teknis yang ada, pelaksanaan tinjauan literatur secara sistematis sangatlah krusial. Sampai saat ini, sudah banyak studi empiris independen yang mengevaluasi efektivitas aplikasi *Mobile* JKN di berbagai fasilitas kesehatan, dengan temuan yang bervariasi. Contohnya, data lapangan dari penelitian di rumah sakit tingkat menunjukkan bahwa sistem ini berhasil meningkatkan kepuasan administrasi secara signifikan hingga 80% (Dewi et al., 2025). Sebaliknya, hasil pengamatan di fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas justru mengungkap fakta yang bertentangan, yakni mayoritas pasien (52,7%) merasa tidak puas karena hambatan teknis pada antarmuka, rendahnya responsivitas, serta kesulitan pemahaman bagi pengguna (Syafriyeni & Tasri, 2026). Perbedaan temuan studi empiris antar-sektor yang saling bertentangan ini menjadi alasan utama perlunya sintesis literatur komprehensif terkait pendekatan penelitian regional dan tingkatan fasilitas kesehatan. Kajian semacam ini sangat esensial untuk mengidentifikasi dengan jelas variabel-variabel apa saja yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan penerapan teknologi kesehatan secara luas.

Berdasarkan uraian konteks makro hingga realitas hambatan teknis di lapangan, kajian ini difokuskan untuk mengisi celah penelitian (*research gap*) tersebut. Oleh karena itu, tujuan tinjauan pustaka ini adalah mempelajari secara mendalam sejauh mana implementasi pendaftaran pasien melalui Mobile JKN memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil tinjauan ini diharapkan dapat memperjelas temuan serta menyediakan rekomendasi strategis bagi pengelola fasilitas kesehatan dan pemangku kebijakan, guna mewujudkan transformasi digital di sektor kesehatan yang lebih efisien, inklusif, dan berorientasi penuh pada kebutuhan pasien.

METODE

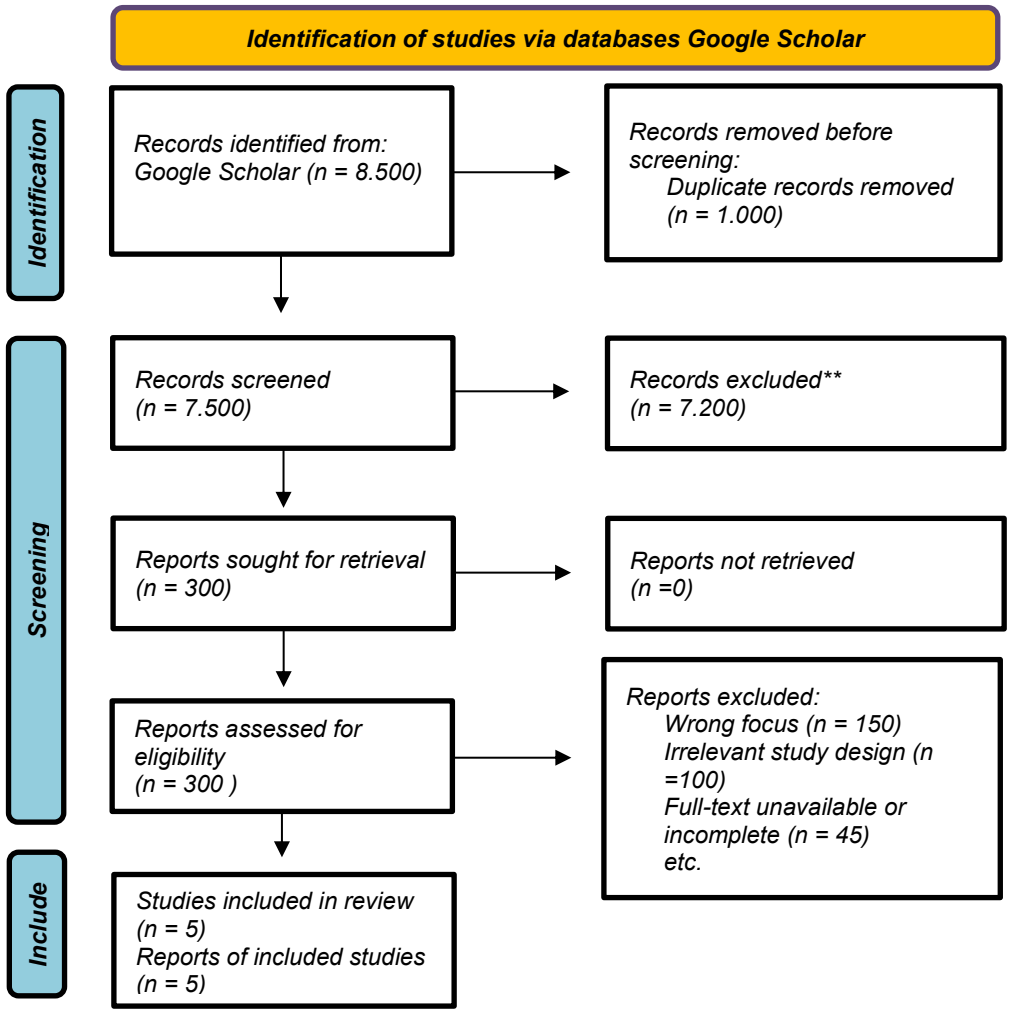
Penelitian ini menggunakan desain *Systematic Literature Review* (SLR) dengan berpedoman pada metode PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) untuk memastikan tahapan penelusuran dan seleksi literatur berjalan transparan dan terstruktur. Strategi pencarian difokuskan pada artikel jurnal terbitan 2021 hingga April 2026, dengan kriteria inklusi berupa penelitian kuantitatif, deskriptif, maupun *mixed methods* yang membahas digitalisasi layanan administrasi kesehatan. Literatur yang ditinjau harus secara spesifik mengevaluasi efektivitas sistem pendaftaran online (termasuk aplikasi *Mobile* JKN) serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan Indonesia.

Proses ekstraksi data dilakukan dengan menyintesis variabel dari literatur primer berdasarkan kerangka evaluasi yang relevan, seperti pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), dimensi mutu pelayanan (SERVQUAL), maupun skala *End-User Computing*

Satisfaction (EUCS). Selanjutnya, data dianalisis secara deskriptif kualitatif menggunakan metode naratif untuk memetakan konvergensi dan divergensi temuan lapangan, khususnya terkait faktor pendukung dan penghambat seperti literasi digital pasien, stabilitas infrastruktur jaringan, dan interaksi dengan petugas yang memengaruhi keberhasilan adopsi pendaftaran online.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses seleksi studi dalam tinjauan sistematis ini diilustrasikan melalui diagram alur PRISMA. Pencarian literatur awal dilakukan di pangkalan data *Google Scholar* yang menghasilkan total 8.500 catatan (*records identified*). Sebelum memasuki tahap penyaringan, dilakukan penghapusan terhadap 1.000 catatan duplikat, sehingga menyisakan 7.500 catatan. Pada tahap penyaringan (*screening*), sebanyak 7.200 catatan dieksklusi berdasarkan judul dan abstrak, menyisakan 300 laporan yang kemudian dicari teks utuhnya. Seluruh 300 laporan tersebut berhasil diakses secara penuh (*reports not retrieved, n=0*) dan dilanjutkan ke tahap evaluasi kelayakan teks lengkap (*reports assessed for eligibility*). Dari hasil evaluasi kelayakan tersebut, sebanyak 295 laporan dieksklusi dengan rincian alasan sebagai berikut: fokus penelitian yang tidak sesuai (*wrong focus*, n=150), desain studi yang tidak relevan (*irrelevant study design*, n=100), dan teks lengkap yang tidak tersedia atau tidak utuh (*full-text unavailable or incomplete*, n=45).



Gambar 1 Diagram PRISMA

Diperoleh 5 artikel utama yang valid dan memenuhi seluruh persyaratan untuk disertakan dalam tinjauan (studies included in review). Kelima literatur utama ini kemudian dianalisis dengan menggunakan pendekatan sintesis naratif. Informasi penting dari karya tulis tersebut disusun dalam bentuk matriks sintesis agar proses membandingkan dan mengenali pola hubungan antar hasil penelitian menjadi lebih sederhana. Data yang digunakan terdiri dari informasi peneliti, judul penelitian, tahun penelitian, kerangka evaluasi, temuan utama seperti konvergensi dan divergensi, serta faktor pendukung dan penghambat.. Ringkasan hasil pengumpulan data dari lima artikel utama tersebut ditampilkan dalam tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Temuan Artikel

No	Penulis, Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Karangka Evaluasi	Temuan Utama (Konvergensi & Divergensi)	Faktor Pendukung & Penghambat
1	(Riani et al., 2025)	Hubungan Penggunaan Pendaftaran Online Mobile JKN Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Waktu Tunggu Pasien	Kuantitatif analitik dengan desain cross sectional	Dimensi Kualitas layanan/ waktu tunggu	Terdapat hubungan bermakna antara kualitas penggunaan *Mobile* JKN dengan kepuasan waktu tunggu (p=0.037). Sebagian besar responden (54,1%) menilai baik.	Penghambat: Kendala teknis, keterbatasan kuota, kurangnya sosialisasi, pasien lansia yang kurang familiar dengan teknologi, dan resistensi aplikasi.
2	(Dewi et al., 2025)	Pengaruh Efektivitas Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien	Kuantitatif cross-sectional	Model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*)	Efektivitas sistem berkontribusi signifikan sebesar 93,2% terhadap kepuasan pasien. Rata-rata kepuasan EUCS sangat tinggi (82,6%).	Pendukung: Ketepatan waktu layanan, kemudahan penggunaan (Ease of Use), dan keakuratan data.

3	(Herlinawati et al., 2021)	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN	Deskriptif kuantitatif	Kepuasan pengguna (*DeLone & McLean* dimodifikasi)	Mayoritas (73%) responden merasa puas dengan pendaftaran online selama pandemi. Namun, terdapat 27% yang tidak puas.	Penghamba: Masih gagap teknologi, masalah sinkronisasi NIK dengan Disdukcapil, serta kendala sinyal internet di beberapa daerah
4	(Syafriyeni & Tasri, 2026)s	Tinjauan Kepuasan Pasien pada Pendaftaran Online dengan Aplikasi Mobile JKN	Deskriptif kuantitatif	Dimensi Mutu Pelayanan SERVQUAL	Divergensi: Berbeda dengan RS lain, di Puskesmas ini mayoritas (52,7%) pasien tidak puas. Ketidakpuasan dominan pada aspek Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati.	Penghambat: Antarmuka aplikasi tidak menarik/membingungkan bagi lansia, notifikasi lambat, kurangnya jaminan keamanan data, dan kurang pendampingan petugas
5	(Yunengsih et al., 2025)	Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Aplikasi Mobile JKN	Pendekatan campuran (*mixed method* asosiatif kausal)	*Technology Acceptance Model* (TAM) & SERVQUAL	Efektivitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan kuat (45,7%) terhadap	Pendukung: Literasi digital pasien, pengalaman aplikasi, dan bantuan petugas layanan.

	Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan	kepuasan pasien.	Penghambat: Jaringan lambat dan kurang update informasi real-time

Sintesis dari 5 jurnal mengidentifikasi penerapan pendaftaran *online Mobile* JKN secara umum terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan melalui pengurangan waktu tunggu dan kemudahan akses (Dewi et al., 2025; Riani et al., 2025; Yunengsih et al., 2025). Meskipun demikian, hasil ini belum merata sepenuhnya; beberapa fasilitas justru melaporkan keluhan pasien yang tinggi, yang disebabkan oleh antarmuka aplikasi yang sulit dipahami, kurangnya bantuan dari staf, serta respons layanan yang terlalu lambat (Syafriyeni & Tasri, 2026). Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan layanan digital masih menghadapi hambatan penting, seperti masalah infrastruktur jaringan, kesulitan dalam menyelaraskan data, serta kurangnya pemahaman teknologi pada kelompok yang rentan, seperti lansia (Herlinawati et al., 2021; Riani et al., 2025).

Secara keseluruhan, penerapan aplikasi Mobile JKN untuk mendaftar pasien rawat jalan menampilkan tingkat kepuasan yang bervariasi di berbagai tempat layanan kesehatan. Di Rumah Sakit Tk. II Udayana, efektivitas sistem pendaftaran daring termasuk dalam kategori tinggi, dengan rata-rata kepuasan pasien mencapai 80% (Dewi et al., 2025). Hasil serupa ditemukan di masyarakat Kabupaten Cirebon, di mana 73% dari responden mengungkapkan kepuasan terhadap proses pendaftaran online BPJS Kesehatan lewat aplikasi tersebut (Herlinawati et al., 2021). Di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor, layanan pendaftaran online dianggap sangat efisien, terutama dalam hal kecepatan dan kemudahan akses, yang secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien (Yunengsih et al., 2025). Namun, tingkat kepuasan yang tinggi ini tidak tersebar merata di seluruh daerah (Riani et al., 2025; Syafriyeni & Tasri, 2026). Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, tingkat kepuasan tercatat lebih rendah, yaitu 52,4% (Riani et al., 2025). Perbedaan yang lebih mencolok dapat diamati di Puskesmas Belimbing Padang, di mana sebagian besar responden (52,7%) menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan pendaftaran online Mobile JKN (Syafriyeni & Tasri, 2026). Ini menunjukkan bahwa walaupun teknologi ini memiliki potensi yang besar, keberhasilan implementasinya sangat tergantung pada kesiapan infrastruktur serta demografi pengguna di setiap fasilitas kesehatan (Herlinawati et al., 2021; Syafriyeni & Tasri, 2026).

Faktor penting yang secara berterusan mempengaruhi kadar kepuasan pesakit adalah kecekapan dan pengurangan masa menunggu untuk perkhidmatan rawatan luar. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualiti pendaftaran dalam talian Mobile JKN dan kepuasan pesien terkait durasi menunggu (Riani et al., 2025). Pesien yang menerima pelayanan dengan cepat, terutamanya dalam masa kurang dari 10 menit, menunjukkan tahap kepuasan yang jauh lebih tinggi (Dewi et al., 2025). Di RS Tk. II Udayana, dimensi ketepatan masa memperoleh skor kepuasan tertinggi, mencapai 88% (Dewi et al., 2025). Pesien merasa sangat diuntungkan kerana aplikasi ini membolehkan mereka mendaftar tanpa perlu hadir

secara langsung dan menunggu lama dalam antrean di loket administrasi fasilitas kesehatan (Herlinawati et al., 2021; Yunengsih et al., 2025).

Meskipun memberikan efisiensi, terdapat berbagai kendala penting yang dapat mengurangi tingkat kepuasan pengguna (Syafriyeni & Tasri, 2026). Ketidakpuasan yang paling besar biasanya berasal dari aspek kelengkapan fitur, desain aplikasi, responsivitas sistem, perlindungan data, serta tingkat empati (Syafriyeni & Tasri, 2026). Tantangan utama yang sering dijumpai mencakup masalah dalam literasi digital, di mana pengguna berusia lanjut sering kali tidak terbiasa dengan teknologi, mengalami kesulitan dalam memahami petunjuk di aplikasi, atau tidak memiliki *smartphone* (Herlinawati et al., 2021; Riani et al., 2025; Syafriyeni & Tasri, 2026). Selain itu, masalah teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil dan aplikasi yang sering lambat untuk merespons juga memengaruhi efektivitas layanan (Syafriyeni & Tasri, 2026; Yunengsih et al., 2025). Permasalahan dalam sinkronisasi data, seperti NIK yang belum terhubung dengan Disdukcapil, sering kali menghalangi proses pendaftaran awal pasien (Herlinawati et al., 2021). Tampilan antarmuka aplikasi yang dianggap kurang teratur, fitur yang membingungkan bagi pengguna baru, serta ketidakselarasan antara status pendaftaran di aplikasi dengan kondisi nyata di lapangan semakin memperpanjang daftar alasan ketidakpuasan (Herlinawati et al., 2021; Syafriyeni & Tasri, 2026; Yunengsih et al., 2025).

Dalam menghadapi perbedaan antara adopsi teknologi dan keterampilan pasien, peran staf medis menjadi sangat krusial (Yunengsih et al., 2025). Bantuan langsung dari tenaga kesehatan berpengaruh besar terhadap keseluruhan keberhasilan layanan (Yunengsih et al., 2025). Di tempat pelayanan yang tingkat ketidakpuasannya tinggi, pasien sering kali merasa kurang mendapatkan bantuan ketika merasa bingung saat menggunakan aplikasi (Syafriyeni & Tasri, 2026). Oleh karena itu, pendidikan, sosialisasi yang mendalam, dan pendampingan langsung dari staf di fasilitas kesehatan sangat dibutuhkan (Herlinawati et al., 2021; Syafriyeni & Tasri, 2026). Penyediaan materi informasi visual tentang proses pendaftaran serta pelatihan berkala bagi petugas telah terbukti efektif dalam meningkatkan rasa percaya diri pasien saat menggunakan Mobile JKN (Syafriyeni & Tasri, 2026; Yunengsih et al., 2025). Akhirnya, pelaksanaan pendaftaran online melalui *Mobile* JKN memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama dalam mengurangi waktu tunggu, selama didukung oleh kecakapan digital yang memadai, keandalan infrastruktur sistem, serta empati dan responsivitas dari petugas (Dewi et al., 2025; Riani et al., 2025; Syafriyeni & Tasri, 2026; Yunengsih et al., 2025).

SIMPULAN

Penerapan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN terbukti memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien rawat jalan, khususnya pada efisiensi waktu tunggu. Namun, keberhasilan inovasi ini belum merata di berbagai fasilitas kesehatan. Kendala teknis seperti infrastruktur jaringan belum memadai, aplikasi lambat, serta sinkronisasi data masih menjadi penghambat operasional. Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat, terutama pada pasien lansia, membuat sistem ini sangat membutuhkan pendampingan langsung dari petugas. Kesimpulannya, efektivitas Mobile JKN tidak hanya bergantung pada pembaruan teknologi, melainkan menuntut kesiapan

infrastruktur fasilitas kesehatan, sosialisasi yang konsisten, serta empati dan responsivitas tinggi dari seluruh staf pelayanan medis di lapangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua atas dukungan luar biasa serta bantuan biaya publikasi. Terima kasih kepada dosen pembimbing dan civitas akademika Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sumber Waras atas arahan berharganya. Penghargaan juga ditujukan kepada para peneliti dan jurnal referensi yang menjadi landasan utama dalam penyusunan literature review ini.

DAFTAR PUSTAKA

(Who). (2021). Global Strategy On Digital Health.

Adhyka, N., Rahmaddian, T., Aisyiah, I. K., Hanum, N. Z., & Azzahra, M. (2025). Determinasi Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pasien Dalam Penggunaan Sistem Pendaftaran Online Berdasarkan Model Utaut. 10(2), 138–151.

Dewi, A. P., Wardani, S. I., & Dewi, P. R. S. (2025). Pengaruh Efektivitas Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien. Indonesia Journal Of Hospital Administration, 8(2), 139–156.

Hakim, N. S., & Setiatin, S. (2025). Tinjauan Penggunaan Mobile Jkn Dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rsud Bandung Kiwari. 6, 14007–14015.

Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jkn. Health Care : Jurnal Kesehatan, 10(1), 78–84. Https://Doi.Org/10.36763/Healthcare.V10i1.114

Mulyanti, S., Probowati, A., Jl, A., Mada, G., Km, N., Bayan, K., Purworejo, K., & Tengah, J. (2024). Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Aplikasi Mobile Jkn Pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Upt Puskesmas Dadirejo Sri. 29(2).

Narulitha, A., Batara, A. S., & Haeruddin. (2025). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibnu Sina Yayasan Wakaf Universitas Muslim Indonesia. 6(2), 293–304.

Nugroho, D., Yoshida, E., & Pujiatmika, R. (2025). Analisis Pengaruh Penerapan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Pusdokkes Polri Tahun 2024. Jurnal Teknologi Informasi, 11(2), 161–180.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, Pub. L. No. 24, 1 (2022). Https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/245544/Permenkes-No-24-Tahun-2022

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan, 1 (2022).

Pongtambing, Y. S., Acantha, E., & Sampetoding, M. (2024). Transformasi Digital Pada Layanan Kesehatan Berkelanjutan Di Indonesia Digital Transformation Of Sustainable Health Care In Indonesia. 6(November 2023).

Pratama, T., Wiweka, I. B. S., & Saefulmilah, H. (2025). Optimalisasi Pendaftaran Rawat Jalan Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Goenawan Partowidigdo.

11(November), 587–597.
Rachman, I., Jannah, A., Suardi, S., Ramdani, R., & Azizah, N. (2025). Literasi Digital Masyarakat Melalui Edukasi Pemanfaatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Untuk Meningkatkan Kemudahan Akses Pelayanan Kesehatan Di Desa Panaikang Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan Sulawesi Selatan. 5(6), 2527–2536.
Rahman, T., & Chaniago, T. A. (2025). Analisa Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile Jkn Dengan Metode Tam Untuk Pendaftaran Online. 26(1).
Riani, L., Ginting, B., & Ardhana, R. A. (2025). Hubungan Penggunaan Pendaftaran Online Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Waktu Tunggu Pasien Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2025. Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg), 608–613.
Rosidah, N., & Aslamiyah, S. (2025). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Meningkatkan Efektivitas Pendaftaran Dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Di Gresik. 5.
Safira, R. S., Aprilianingsih, M., & Pertiwi, W. (2025). Peningkatan Penggunaan Mobile Jkn Melalui Program Siap Jkn (Sosialisasi, Instalasi, Dan Aktivasi Pasien Di Mobile Jkn) Di Rumah Sakit Artha Bunda Tahun 2025. Journal Of Hospital Administration And Excellent Health Service, 3, 45–49.
Sari, N. I., Hartati, Y., Utari, S., & Nurdin, N. (2025). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Jurnal Kesehatan Qamarul Huda, 13(2), 40–52.
Sundoro, F. M., Wulan, A., Saputri, A., & Pradista, L. (2025). Telemedicine Dan Transformasi Digital Kesehatan Global 1999 – 2025. Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi, 23(4), 634–650.
Syafriyeni, R., & Tasri, Y. D. (2026). Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pendaftaran Online Dengan Aplikasi Mobile Jkn Di Puskesmas Belimbing Padang. 01(04), 286–293.
Tauran, I., Pangandaheng, T., & Nurlina, W. O. (2025). Jurnal Penelitian Perawat Profesional. 7, 825–832.
Wahyuni, M. M. D., Yuniatri, R., Abineno, Aryanto, D., Batukh, A. Y., Yusuf, D. B., Tabun, K., Margarita, N., Manu, Oematan, P. N., & Setiawan, T. K. P. (2026). Peningkatan Kesadaran Dan Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jkn Melalui Edukasi Masyarakat Di Kota Kupang. Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa, 3(11), 6295–6300.
Wardani, A. K., Rifai, A., & Pitoyo, A. Z. (2025). Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerimaan Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit. 6(2), 100–108. Https://Doi.Org/10.25047/J-Remi.V6i2.5465
Yunengsih, Y., Gesta, F., & Hidayat, E. (2025). Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor. Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda, 10(1), 157–169.