



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 13717-13726

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Upaya Peningkatan Pemahaman Pasien terhadap Sistem Pendaftaran Mobile JKN di Rumah Sakit X

Rastia¹, Nurhasanah²

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda

rastiaputri977@gmail.com, nurhasanah@stikesmmm.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat pemahaman pasien terhadap sistem pendaftaran Mobile JKN di Rumah Sakit X, serta merumuskan alternatif pemecahan masalah yang dapat mendukung optimalisasi pelayanan kesehatan berbasis digital. Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean, dan mempermudah akses pasien terhadap layanan kesehatan. Namun, pemanfaatan aplikasi tersebut masih belum optimal karena sebagian pasien mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem pendaftaran online. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Data dianalisis melalui tahapan identifikasi masalah, analisis akar penyebab menggunakan diagram fishbone, serta penentuan prioritas masalah menggunakan metode Reinke. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital pasien merupakan faktor utama yang memengaruhi rendahnya penggunaan Mobile JKN. Selain itu, kurangnya pemahaman mengenai prosedur pendaftaran online, keterbatasan kemampuan penggunaan teknologi pada kelompok lanjut usia, serta kendala akses akun seperti lupa kata sandi turut menjadi faktor penghambat. Analisis prioritas menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital pasien menjadi fokus utama yang perlu mendapatkan perhatian rumah sakit. Alternatif solusi yang direkomendasikan meliputi peningkatan edukasi penggunaan Mobile JKN melalui media informasi yang mudah dipahami, pendampingan pasien pada saat proses pendaftaran, serta penguatan sosialisasi mengenai manfaat dan tata cara penggunaan aplikasi.

Kata Kunci: Mobile JKN, Literasi Digital, Pendaftaran Online, Pelayanan Kesehatan, Pasien

1. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan Pasal 1 ayat (1), kesehatan adalah keadaan sehat seseorang secara fisik, mental, spiritual, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif. Kesehatan tidak hanya diartikan sebagai bebas dari penyakit, tetapi juga mencakup kondisi kesejahteraan secara menyeluruh. Oleh karena itu, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang layak serta mendapatkan perlindungan kesehatan dari pemerintah.

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk di sektor kesehatan. Digitalisasi di sektor kesehatan mengalami kemajuan yang pesat melalui berbagai inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan di Indonesia. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi Mobile JKN yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memudahkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk melakukan pendaftaran secara online tanpa harus mengantri di rumah sakit (Karma et al., 2025).

Di Indonesia, penerapan teknologi dalam layanan kesehatan menjadi semakin penting seiring dengan pelaksanaan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Yang di atur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan begitu lahirlah BPJS Kesehatan yang mengatur program JKN-KIS, yang bertujuan menyediakan akses kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh penduduk. Sebagai bagian dari upaya untuk mendukung tujuan ini, Kementerian Kesehatan meluncurkan aplikasi mobile JKN yang di rancang untuk mempermudah pasien dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan.

Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang, sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang melayani peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), telah turut serta dalam implementasi aplikasi Mobile JKN, khususnya untuk pendaftaran pasien rawat jalan. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran pasien, mengurangi

antrian panjang di loket pendaftaran, dan juga mempercepat proses administrasi sehingga pasien bisa lebih cepat mendapatkan pelayanan medis tanpa harus terjebak antrian yang Panjang (Octavia et al., 2024).

Namun, meskipun aplikasi Mobile JKN memberikan banyak manfaat, masih terdapat tantangan dalam implementasinya, antara lain kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan aplikasi ini. Beberapa pasien, terutama yang berusia lanjut mungkin masih merasa bingung saat menggunakan aplikasi ini. Oleh karena itu, diperlukan dukungan dari berbagai pihak, termasuk pihak rumah sakit, untuk memastikan keberhasilan program ini. Dalam hal ini, divisi Humas dan Pemasaran rumah sakit berperan penting dalam mengedukasi masyarakat terkait penggunaan Mobile JKN, dan memberikan pelayanan yang responsif untuk mengatasi keluhan atau kendala yang dihadapi pasien (Octavia et al., 2024).

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis rendahnya tingkat pemahaman pasien terhadap sistem pendaftaran Mobile JKN di Rumah Sakit X. Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan menggambarkan secara mendalam kondisi yang terjadi di lapangan serta mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi pemanfaatan layanan pendaftaran digital oleh pasien. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai permasalahan yang terjadi, faktor penyebab, serta alternatif solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan penggunaan Mobile JKN. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit X, khususnya pada unit pendaftaran dan rekam medis yang berhubungan langsung dengan pelayanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya fenomena rendahnya pemanfaatan sistem pendaftaran Mobile JKN oleh pasien meskipun aplikasi tersebut telah tersedia sebagai sarana pendaftaran daring yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan. Penelitian dilakukan selama periode April hingga Mei 2026.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan pendaftaran pasien dan wawancara dengan petugas yang bertanggung jawab dalam pelayanan pendaftaran serta pengelolaan peserta JKN. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung perilaku pasien dalam menggunakan Mobile JKN, hambatan yang dihadapi selama proses pendaftaran, serta bentuk bantuan yang diberikan petugas kepada pasien. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh informasi mengenai permasalahan yang paling sering muncul selama implementasi Mobile JKN dan dampaknya terhadap pelayanan rumah sakit. Data sekunder diperoleh dari dokumen internal rumah sakit, profil rumah sakit, laporan pelayanan, pedoman penggunaan Mobile JKN, serta berbagai literatur ilmiah yang berkaitan dengan transformasi digital pelayanan kesehatan. Data sekunder digunakan untuk melengkapi dan memperkuat hasil temuan yang diperoleh melalui observasi dan wawancara sehingga analisis yang dilakukan menjadi lebih komprehensif.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga tahapan utama. Tahap pertama adalah observasi langsung pada area pelayanan pendaftaran pasien. Kegiatan observasi bertujuan mengidentifikasi pola penggunaan Mobile JKN, kendala yang muncul selama proses pendaftaran, serta respons pasien terhadap sistem pelayanan digital yang diterapkan rumah sakit. Tahap kedua adalah wawancara dengan petugas pelayanan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya penggunaan Mobile JKN. Tahap ketiga adalah studi dokumentasi yang dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen pendukung yang berkaitan dengan sistem pelayanan pendaftaran dan implementasi Mobile JKN di rumah sakit. Analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan pendekatan manajemen pemecahan masalah. Tahap pertama adalah identifikasi masalah berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Dari hasil identifikasi ditemukan bahwa rendahnya tingkat pemahaman pasien terhadap sistem pendaftaran Mobile JKN merupakan salah satu permasalahan utama yang memengaruhi efektivitas pelayanan pendaftaran. Selanjutnya dilakukan penetapan prioritas masalah berdasarkan tingkat urgensi dan dampaknya terhadap pelayanan rumah sakit.

Tahap berikutnya adalah analisis akar penyebab masalah menggunakan metode fishbone atau diagram sebab-akibat. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang berkontribusi terhadap rendahnya pemanfaatan Mobile JKN. Faktor-faktor tersebut dikelompokkan ke dalam beberapa aspek, yaitu manusia, metode, teknologi, dan lingkungan. Analisis ini membantu peneliti memahami hubungan antara faktor penyebab dan masalah yang terjadi sehingga dapat dirumuskan solusi yang lebih tepat sasaran. Setelah faktor penyebab teridentifikasi, dilakukan penentuan prioritas penyelesaian menggunakan metode Reinke. Metode ini digunakan untuk memilih faktor yang paling penting untuk ditangani berdasarkan beberapa kriteria penilaian, yaitu besarnya masalah, tingkat kepentingan, kemungkinan penyelesaian, dan kebutuhan sumber daya. Hasil penilaian menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital pasien merupakan faktor prioritas yang memiliki pengaruh paling besar terhadap rendahnya pemanfaatan Mobile JKN.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, peneliti menyusun berbagai alternatif pemecahan masalah yang disesuaikan dengan kondisi rumah sakit. Alternatif yang dirumuskan meliputi peningkatan edukasi penggunaan Mobile JKN, penyediaan media informasi yang lebih komunikatif, pendampingan pasien saat proses pendaftaran, serta penguatan sosialisasi mengenai prosedur dan manfaat penggunaan aplikasi. Selanjutnya, alternatif yang dipilih dituangkan dalam rencana tindak lanjut yang memuat tujuan kegiatan, sasaran, pelaksana, waktu pelaksanaan, serta indikator keberhasilan program. Melalui tahapan penelitian tersebut diharapkan diperoleh rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan pemanfaatan Mobile JKN, mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrean pendaftaran manual, dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan berbasis digital di Rumah Sakit X.

3. Hasil dan Diskusi

Hasil identifikasi masalah

Transformasi digital di sektor kesehatan telah menjadi agenda strategis pemerintah Indonesia guna mewujudkan pelayanan medis yang lebih cepat, efisien, bermutu, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Integrasi teknologi informasi ini secara mendasar mengubah cara administrasi klinis dikelola, termasuk merevolusi sistem pendaftaran konvensional yang selama ini menjadi salah satu kendala klasik pemicu penumpukan pasien. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, institusi pelayanan kesehatan berkewajiban memberikan pelayanan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Sebagai institusi pelayanan kesehatan yang bergerak di bidang spesialisasi, sistem pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit merupakan tolok ukur awal dari kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat (Chairunnisa et al., 2026).

Dari sudut pandang regulasi, penggunaan Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan sejalan dengan kebijakan transformasi digital pelayanan publik di bidang kesehatan. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional bertujuan memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, efektif, efisien, dan berkualitas kepada peserta JKN. Selain itu, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menegaskan bahwa pelayanan kesehatan perlu didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu dan akses pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penerapan sistem pendaftaran melalui Mobile JKN menjadi salah satu bentuk implementasi transformasi digital pelayanan kesehatan yang bertujuan mempermudah proses pendaftaran pasien, mengurangi antrean manual, serta meningkatkan efektivitas pelayanan di rumah sakit.

Rendahnya tingkat pemahaman pasien terhadap sistem pendaftaran Mobile JKN menjadi salah satu permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan magang di Rumah Sakit Mata X. Permasalahan ini terlihat dari masih banyak pasien yang belum memahami tata cara penggunaan aplikasi Mobile JKN serta manfaat yang diberikan dalam proses pendaftaran pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut menyebabkan pemanfaatan layanan digital belum berjalan secara maksimal dan pasien masih lebih sering menggunakan pendaftaran manual secara langsung di rumah sakit.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan staf JKN, penulis menemukan bahwa rendahnya tingkat pemahaman pasien terhadap sistem pendaftaran Mobile JKN masih menjadi kendala di Rumah Sakit X. Salah satu permasalahan yang paling sering ditemukan yaitu kurangnya pengetahuan pasien mengenai ketentuan pendaftaran antrean online melalui Mobile JKN. Banyak pasien belum mengetahui bahwa pendaftaran sudah dapat dilakukan sejak (H-7) hari sebelum jadwal berobat atau kontrol. Kurangnya pemahaman tersebut menyebabkan pasien tidak segera melakukan pendaftaran lebih awal, sehingga nomor antrean online sering kali penuh saat pasien ingin mendaftar. Kondisi ini membuat pasien akhirnya kembali menggunakan pendaftaran manual di loket rumah sakit. Situasi tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai tata cara dan waktu pendaftaran Mobile JKN masih belum dipahami dengan baik oleh sebagian pasien, sehingga pemanfaatan layanan digital belum berjalan secara optimal.

Permasalahan lain ditemukan pada karakteristik pelayanan di mana sebagai rumah sakit spesialisasi mata, mayoritas atau dominasi pasien yang berkunjung merupakan kelompok lanjut usia (lansia) yang secara alamiah mengalami penurunan fungsi visual dan kognitif. Karakteristik demografis ini memicu hambatan besar dalam pengoperasian smartphone, seperti cara membuka aplikasi, melakukan login, memilih jadwal pelayanan, hingga menyelesaikan proses pendaftaran. Beberapa pasien juga belum terbiasa menggunakan telepon genggam berbasis android sehingga memerlukan bantuan dari keluarga maupun petugas rumah sakit saat melakukan pendaftaran online. Kesulitan yang dialami pasien lansia, baik karena keterbatasan fisik, kurangnya pemahaman teknologi, maupun kendala saat menggunakan aplikasi, menyebabkan mereka lebih bergantung pada bantuan keluarga atau

petugas rumah sakit dalam melakukan pendaftaran Mobile JKN. Kondisi ini menunjukkan bahwa semakin sulit aplikasi dipahami dan digunakan, maka semakin rendah pula kemampuan pasien lansia untuk menggunakan layanan tersebut secara mandiri.

Faktor teknis lain yang turut menjadi kendala adalah pasien tidak dapat mengakses akun Mobile JKN karena lupa kata sandi saat login ke aplikasi. Banyak pasien belum memahami cara mengganti atau memulihkan kata sandi akun secara mandiri sehingga mengalami kesulitan saat ingin menggunakan Mobile JKN pada hari berobat. Selain itu, proses verifikasi keamanan seperti kode OTP juga masih membuat sebagian pasien bingung. Kondisi tersebut menyebabkan pasien gagal masuk ke aplikasi dan akhirnya memilih melakukan pendaftaran secara manual di rumah sakit. Permasalahan ini menunjukkan bahwa pemahaman pasien mengenai penggunaan fitur dasar dan keamanan akun Mobile JKN masih perlu ditingkatkan agar penggunaan pendaftaran online dapat berjalan lebih optimal dan membantu mengurangi antrean manual di rumah sakit.

Berbagai kendala tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN di Rumah Sakit Mata X masih belum berjalan secara optimal. Meskipun pelayanan kesehatan saat ini telah didukung dengan sistem digital untuk mempermudah proses pendaftaran pasien, pada praktiknya masih banyak pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Kurangnya pemahaman mengenai ketentuan pendaftaran online, kesulitan penggunaan aplikasi pada pasien lansia, hingga kendala lupa kata sandi akun menjadi hambatan yang sering ditemukan di lapangan. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pasien tetap memilih melakukan pendaftaran manual di loket rumah sakit sehingga antrean pelayanan masih cukup tinggi. Oleh karena itu, diperlukan upaya evaluasi serta edukasi yang lebih optimal terkait penggunaan Mobile JKN agar pasien dapat memahami tata cara penggunaan aplikasi dengan baik dan pemanfaatan sistem pendaftaran online dapat berjalan lebih efektif serta efisien dalam mendukung pelayanan rumah sakit.

Analisis masalah

Setelah melaksanakan magang kurang lebih satu bulan penulis mendapatkan permasalahan untuk diangkat yaitu rendahnya tingkat pemahaman pasien terhadap sistem pendaftaran mobile JKN di Rumah Sakit X. Selanjutnya penulis akan menganalisis masalah tersebut menggunakan metode *fishbone*.



Gambar 1 analisis fishbone

Setelah dilakukan akar permasalahan menggunakan metode *Fishbone*, selanjutnya penulis mengidentifikasi faktor-faktor dari *Fishbone* sebagai berikut:

Tabel 1 Analisis Pemecahan Masalah

Faktor	Keterangan
	1. Rendahnya literasi digital pasien Rendahnya literasi digital pasien, terutama pada kelompok lansia, menyebabkan sebagian pasien kesulitan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Pasien sering mengalami hambatan saat memahami fitur aplikasi, melakukan login, mengakses menu layanan, hingga mengikuti alur pendaftaran online.

Man	Kondisi ini membuat proses pendaftaran menjadi kurang efektif dan meningkatkan ketergantungan pasien terhadap bantuan petugas atau keluarga. 2. Edukasi mengenai batas waktu pendaftaran online yang bisa diakses sejak H-7 sebelum berobat sebagian pasien belum memahami bahwa pendaftaran melalui Mobile JKN dapat dilakukan sejak H-7 sebelum jadwal berobat. Kurangnya pemahaman tersebut menyebabkan pasien sering melakukan pendaftaran mendekati hari pelayanan atau datang langsung ke fasilitas kesehatan sehingga antrean menjadi lebih padat. 3. Pasien sering lupa kata sandi akun mobile JKN Sebagian pasien sering lupa kata sandi akun Mobile JKN sehingga mengalami kesulitan saat login aplikasi. Kondisi ini menyebabkan proses pendaftaran menjadi terhambat karena pasien harus melakukan pemulihan akun terlebih dahulu sebelum dapat mengakses layanan pendaftaran online. 4. Mayoritas lansia yang kesulitan menggunakan smartphone pasien lansia masih mengalami kesulitan dalam menggunakan smartphone sehingga proses akses layanan melalui aplikasi Mobile JKN menjadi kurang optimal. Kesulitan tersebut terlihat saat pasien mencoba membuka aplikasi, memahami menu layanan, melakukan login, maupun mengikuti proses pendaftaran online.
Methode	1. Sosialisasi dan edukasi penggunaan mobile JKN terbatas Sosialisasi dan edukasi masih terbatas sehingga sebagian pasien belum memahami cara menggunakan aplikasi dengan baik. Kondisi ini menyebabkan pasien mengalami kesulitan saat melakukan login, mengakses fitur layanan, dan mengikuti alur pendaftaran online.
Material	1. Kurangnya media edukasi penggunaan mobile JKN Kurangnya media edukasi menyebabkan sebagian pasien belum memahami cara menggunakan aplikasi secara mandiri. Minimnya informasi dalam bentuk panduan, poster, maupun media digital membuat pasien kesulitan saat login. 2. Petunjuk penggunaan aplikasi belum tersedia secara lengkap Petunjuk penggunaan aplikasi Mobile JKN belum tersedia secara lengkap sehingga sebagian pasien masih kesulitan memahami langkah penggunaan aplikasi.
Machine	1. Rendahnya kemampuan pasien menggunakan aplikasi Mobile JKN karena keterbatasan penggunaan telepon genggam Kondisi ini disebabkan oleh keterbatasan keterampilan pasien dalam mengoperasikan telepon genggam, terutama pada pasien lanjut usia yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Akibatnya, pasien mengalami hambatan saat melakukan pendaftaran online, mengakses fitur layanan, maupun memperoleh informasi kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN sehingga masih memerlukan bantuan dari petugas atau anggota keluarga. 2. Fitur aplikasi sulit di pahami Beberapa pasien mengalami kebingungan saat menggunakan menu dan fitur yang tersedia karena kurang memahami fungsi serta alur penggunaan aplikasi. Kondisi ini menyebabkan pasien mengalami kesulitan, sehingga penggunaan

	Mobile JKN belum dapat dilakukan secara optimal tanpa bantuan petugas atau anggota keluarga.
environment	1. Pasien lebih memilih daftar manual Sebagian pasien lebih memilih melakukan pendaftaran secara manual karena dianggap lebih mudah dan lebih dipahami dibandingkan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, pasien merasa proses pendaftaran langsung di fasilitas kesehatan lebih cepat karena dapat dibantu oleh petugas apabila mengalami kendala.

Alternatif Pemecahan Masalah

Setelah menentukan berbagai alternatif solusi dari hasil analisis masalah, langkah selanjutnya adalah menetapkan prioritas alternatif pemecahan masalah yang akan dijadikan bentuk intervensi. Penentuan prioritas ini penting dilakukan agar intervensi yang dipilih dapat memberikan hasil yang paling efektif sesuai dengan kondisi dan kebutuhan di lapangan. Dalam proses penetapan prioritas, digunakan metode Reinke yang dikenal sebagai metode penilaian berdasarkan aspek efektivitas dan efisiensi.

$$P = \frac{M \times V \times I}{C}$$

C

Keterangan;

- M = Magnitude (besarnya masalah yang dihadapi)
 I = Important (pentingnya jalan keluar menyelesaikan masalah)
 V = Vulnerability (ketepatan jalan keluar untuk masalah)
 C = Cost (biaya yang dikeluarkan) dimana kriterianya di tetapkan

Tabel 2 Kriteria Matriks

No	Alternatif Pemecahan Masalah	M	I	V	C	Jumlah	Prioritas
1	Melalui penyediaan media edukasi seperti poster, banner, dan leaflet, penyampaian informasi H-7 pendaftaran melalui media informasi rumah sakit dan media sosial, serta pemberian sosialisasi dan edukasi secara langsung oleh petugas kepada pasien mengenai alur dan tata cara penggunaan Mobile JKN.	5	3	3	2	22,5	2
2	RS menyediakan pendampingan penggunaan Mobile JKN di area pendaftaran, membuat video tutorial dan brosur panduan yang mudah dipahami, serta memberikan edukasi secara rutin kepada pasien dan keluarga pasien mengenai penggunaan layanan digital kesehatan	4	3	4	2	24	1
3	RS memberikan edukasi mengenai cara pemulihan akun dan penggunaan fitur "Lupa Password", menyediakan panduan pemulihan akun dalam bentuk poster atau leaflet serta menghimbau pasien untuk mencatat atau menyimpan kata sandi di tempat yang aman	3	3	4	3	12	3

4	Memberikan edukasi secara langsung, serta menyediakan media pembelajaran berupa video tutorial, panduan bergambar, dan QR Code yang dapat diakses dengan mudah oleh pasien serta keterlibatan petugas customer service atau humas juga diperlukan untuk membantu pasien memahami mobile JKN	2	3	3	2	9	4
---	---	---	---	---	---	---	---

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Metode Reinke terhadap rendahnya tingkat pemahaman pasien penggunaan aplikasi Mobile JKN pada pasien di fasilitas pelayanan kesehatan, diperoleh empat prioritas masalah yang dinilai berdasarkan kriteria Magnitude (M), Importance (I), Vulnerability (V), dan Cost (C). Hasil penilaian menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital pasien menjadi prioritas utama dengan skor total 24. prioritas tersebut digunakan sebagai dasar dalam menentukan alternatif pemecahan masalah yang paling efektif dan efisien untuk meningkatkan pemanfaatan layanan Mobile JKN.

Prioritas pertama adalah rendahnya literasi digital pasien dengan skor total 24. Permasalahan ini muncul karena sebagian pasien, terutama lansia, masih kesulitan menggunakan smartphone dan memahami fitur dalam aplikasi Mobile JKN. Kondisi tersebut menyebabkan pasien mengalami hambatan saat login, mengakses layanan, dan melakukan pendaftaran online sehingga pasien lebih memilih datang langsung untuk mendaftar secara manual. Dengan skor tertinggi, masalah ini menjadi fokus utama yang perlu segera diatasi melalui peningkatan edukasi, pendampingan penggunaan aplikasi, serta penyediaan media informasi yang mudah dipahami pasien.

Prioritas kedua adalah kurangnya edukasi mengenai batas waktu pendaftaran online yang dapat diakses sejak H-7 sebelum jadwal berobat dengan skor total 22,5. Permasalahan ini muncul karena sebagian pasien belum memahami waktu yang tepat untuk melakukan pendaftaran melalui Mobile JKN. Kondisi tersebut menyebabkan pasien sering melakukan pendaftaran mendekati hari pelayanan atau datang langsung ke fasilitas kesehatan sehingga antrean menjadi lebih padat. Dengan skor tersebut, masalah ini perlu diatasi melalui peningkatan sosialisasi dan penyampaian informasi yang lebih jelas mengenai jadwal serta batas waktu pendaftaran online kepada pasien.

Prioritas ketiga adalah pasien sering lupa kata sandi akun Mobile JKN dengan skor total 12. Permasalahan ini muncul karena sebagian pasien kurang memahami cara menyimpan dan mengelola informasi akun yang digunakan untuk login aplikasi. Kondisi tersebut menyebabkan pasien mengalami hambatan saat mengakses layanan dan harus melakukan pemulihan akun sebelum dapat melakukan pendaftaran online. Dengan skor tersebut, masalah ini perlu diatasi melalui edukasi mengenai pengelolaan akun, penyediaan panduan pemulihan akun, serta bantuan petugas dalam proses reset kata sandi.

Prioritas terakhir adalah pasien kesulitan menggunakan aplikasi Mobile JKN karena keterbatasan penggunaan telepon genggam dan fitur aplikasi yang sulit dipahami dengan skor total 9. Kasus ini muncul karena sebagian pasien belum terbiasa menggunakan teknologi digital serta mengalami kesulitan memahami menu dan alur penggunaan aplikasi. Kondisi tersebut menyebabkan pasien mengalami hambatan saat login, memilih layanan, dan melakukan pendaftaran online secara mandiri. Dengan skor tersebut, masalah ini tetap perlu diperhatikan melalui penyediaan petunjuk penggunaan yang lebih sederhana serta pendampingan penggunaan aplikasi kepada pasien.

Hasil penilaian dapat disimpulkan bahwa hambatan utama penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit X adalah rendahnya literasi digital pasien, terutama pada kelompok lansia. Oleh karena itu, solusi prioritas yang perlu dilakukan adalah peningkatan edukasi, sosialisasi, serta pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada pasien. Selain itu, permasalahan terkait kurangnya edukasi mengenai batas waktu pendaftaran online H-7, pasien yang sering lupa kata sandi akun, serta kesulitan penggunaan aplikasi akibat keterbatasan penggunaan telepon genggam dan fitur aplikasi yang sulit dipahami juga perlu ditangani secara bertahap agar pemanfaatan Mobile JKN dapat berjalan lebih optimal, efektif, dan mendukung pelayanan kesehatan berbasis digital.

Plan of action**Tabel 3 Plan Of Action**

No	Kegiatan	Tujuan	Sasaran	Target	Waktu	Penanggung jawab
1	Pembuatan dan pemasangan media edukasi berupa poster, banner, dan leaflet tentang pendaftaran Mobile JKN	Meningkatkan pemahaman pasien mengenai ketentuan pendaftaran online yang dapat dilakukan sejak H-7	Pasien pengguna Mobile JKN	Minimal 80% pasien mengetahui jadwal pendaftaran online Mobile JKN	1-3 Bulan	Petugas pendaftaran dan petugas informasi
2	Sosialisasi penggunaan Mobile JKN kepada pasien di area pendaftaran	Meningkatkan literasi digital pasien dalam penggunaan Mobile JKN	Seluruh pasien	Minimal 75% pasien memahami alur penggunaan Mobile JKN	1-3 Bulan	Petugas pendaftaran
3	Penyusunan dan penyebaran panduan pemulihan akun Mobile JKN dalam bentuk leaflet dan poster	Membantu pasien mengatasi kendala lupa kata sandi dan pemulihan akun	Pasien pengguna Mobile JKN	Berkurangnya keluhan terkait lupa kata sandi akun Mobile JKN	1-3 Bulan	Petugas pendaftaran dan customer service
4	Pembuatan video tutorial penggunaan Mobile JKN dan QR Code akses tutorial	Memudahkan pasien memahami penggunaan aplikasi Mobile JKN secara mandiri	Pasien pengguna Mobile JKN	Tersedianya media edukasi digital yang dapat diakses kapan saja	1-3 Bulan	Petugas informasi dan petugas pendaftaran

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya tingkat pemahaman pasien terhadap sistem pendaftaran Mobile JKN masih menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan transformasi digital pelayanan kesehatan di Rumah Sakit X. Meskipun aplikasi Mobile JKN telah dikembangkan untuk memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran dan pengambilan antrian secara daring, pemanfaatannya oleh pasien masih belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi kesehatan tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga pada kemampuan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan teknologi yang digunakan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, faktor yang paling dominan memengaruhi rendahnya penggunaan Mobile JKN adalah keterbatasan literasi digital pasien. Sebagian besar pasien yang datang ke rumah sakit merupakan kelompok usia lanjut yang memiliki kemampuan terbatas dalam menggunakan perangkat digital maupun aplikasi berbasis internet. Kesulitan dalam melakukan registrasi akun, login aplikasi, memilih jadwal pelayanan, hingga memahami fitur-fitur yang tersedia menyebabkan banyak pasien lebih memilih melakukan pendaftaran secara langsung melalui loket pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi kesehatan masih menghadapi tantangan dalam hal kesiapan pengguna, khususnya pada kelompok masyarakat yang memiliki kemampuan digital rendah.

Selain faktor literasi digital, penelitian juga menemukan bahwa masih banyak pasien yang belum memahami mekanisme penggunaan Mobile JKN secara menyeluruh. Sebagian pasien tidak mengetahui bahwa pendaftaran dapat dilakukan beberapa hari sebelum jadwal pelayanan sehingga mereka baru mencoba melakukan registrasi ketika kuota antrean online telah penuh. Kurangnya informasi yang diterima pasien mengenai prosedur pendaftaran online mengakibatkan manfaat aplikasi belum dapat dirasakan secara optimal. Kondisi ini menunjukkan pentingnya strategi komunikasi yang efektif dalam mendukung implementasi inovasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi.

Kendala lain yang ditemukan adalah masalah akses akun Mobile JKN. Beberapa pasien mengalami kesulitan karena lupa kata sandi, tidak memahami proses pemulihan akun, atau tidak dapat mengakses kode verifikasi yang diperlukan saat login. Hambatan tersebut menyebabkan pasien tidak dapat menyelesaikan proses pendaftaran secara mandiri dan akhirnya kembali menggunakan sistem pendaftaran manual. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek teknis penggunaan aplikasi perlu mendapatkan perhatian agar tidak menjadi penghalang dalam pemanfaatan layanan digital.

Analisis menggunakan metode fishbone menunjukkan bahwa penyebab masalah tidak hanya berasal dari pasien, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor metode dan media informasi yang belum optimal. Informasi mengenai manfaat, prosedur, serta langkah-langkah penggunaan Mobile JKN masih belum tersampaikan secara merata kepada seluruh pasien. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan edukasi yang lebih sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan karakteristik pengguna layanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil penentuan prioritas menggunakan metode Reinke, peningkatan literasi digital pasien menjadi alternatif solusi yang paling relevan untuk diterapkan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penyediaan media edukasi berupa poster, banner, video tutorial, maupun pendampingan langsung oleh petugas saat proses pendaftaran. Selain meningkatkan kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi, strategi ini juga berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan berbasis digital. Dengan meningkatnya pemahaman pasien terhadap Mobile JKN, diharapkan pemanfaatan layanan pendaftaran online semakin optimal, antrean manual dapat berkurang, dan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit X meningkat secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil identifikasi dan analisis masalah menggunakan metode Fishbone, ditemukan bahwa rendahnya tingkat pemahaman pasien terhadap penggunaan Mobile JKN masih menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Faktor penyebab yang ditemukan meliputi rendahnya literasi digital pasien, kurangnya pemahaman mengenai batas waktu pendaftaran online H-7, pasien yang sering lupa kata sandi akun Mobile JKN, keterbatasan penggunaan telepon genggam, kurangnya media edukasi, serta masih adanya pasien yang lebih memilih melakukan pendaftaran secara manual. Hasil penentuan prioritas masalah menggunakan metode Reinke menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital pasien merupakan masalah utama yang perlu mendapatkan perhatian. Kondisi tersebut banyak ditemukan pada pasien lanjut usia yang mengalami kesulitan dalam memahami fitur aplikasi, melakukan login, serta mengikuti alur pendaftaran online. Permasalahan ini berdampak pada rendahnya pemanfaatan Mobile JKN dan meningkatnya ketergantungan pasien terhadap bantuan petugas maupun keluarga.

Referensi

1. Sari, N. Kupas Tuntas Kebijakan Uu No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.
2. Kesuma, S. I. (2024). Ulasan Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Jurnal Nusantara Berbakti*, 2(1), 253-261.
3. Indonesia, P. R. (2021). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. *Jasa Pemerintah*.
4. Arifin, S., Effendi, A., Syahidin, R., & Paramarta, V. (2023). Kualitas Layanan Meningkatkan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Rsud Ratu Aji Putri Botung. 1(2), 83-93.
5. Bingga, I. A., Paramarta, V., Studi, P., Manajemen, M., Sakit, R., Ekonomi, F., Sangga, U., Bandung, K., Barat, P. J., & Bingga, I. A. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan , Citra Rumah Sakit , Dan Kepuasan Pasien Pada Pasien BPJS Rawat Jalan. 1(2), 654-659.
6. Chairunnisa, F., Nurhidayah, I., Cahyaningtyas, A., & Susena, E. (2026). Optimalisasi Pendaftaran Pasien Melalui Mobile Jkn Dalam Mendukung Transformasi Digital Layanan Kesehatan. 3(2), 963-975.
7. Karma, M., Wirajaya, M., & Farmani, P. I. (2025). Pemanfaatan Pendaftaran (Antrian) Online Ke Pelayanan Kesehatan Dengan Mobile-JKN Pada Masyarakat Di Provinsi Bali Utilization Of Online Registration (Queue) For Health Services With Mobile-JKN In The Community In Bali Province. *MANAJEMEN KESEHATAN*, 2(11), 316-336.
8. Octavia, C., Winamo, E., & Masyarakat, K. (2024). Efektivitas Pendaftaran Online Peserta Menggunakan Aplikasi Mobile- JKN Dalam Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSU Mitra Medika Amplas. 8(1), 254-264.
9. Anjasmari, N. M. M., & Rahlioni, R. (2025). Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pasien Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan. *Al Iidara Balad*, 6(2), 850-863.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10913>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

10. Rasyid, D. (2025). Tinjauan Yuridis Terhadap Pemenhuhan Hak Kesehatan Masyarakat Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Majalah Sainstekes*, 12(2), 150-163.
11. Suhadi, S., Jumakil, J., & Irma, I. (2022). Aplikasi Mobile JKN Untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal Of Health Research "Forikes Voice")*, 13, 262-267.
12. Wirajaya, K. M. (2025). Pemanfaatan Pendaftaran Online (Antrian) Pelayanan Kesehatan Dengan Mobile-JKN Pada Masyarakat Di Provinsi Bali. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 11(2), 316-336.
13. Inayah, D. (2020). Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Program Jaminan Kesehatan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Menurut Hukum Islam (Studi Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Kabupaten Pesisir Barat Provinsi Lampung (Doctoral Dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
14. Laksono, R. D. (2021). Kajian Hasil Reviu Rumah Sakit Milik Tni-Ad Berdasarkan Permenkes Nomor 56 Tahun 2014 Sebagaimana Telah Diubah Dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit (Doctoral Dissertation, Universitas Katholik Soegijapranata Semarang).
15. Magfiroh, A. L. (2025). Laporan Kuliah Kerja Magang (Kkm) Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang.
16. Rahmawati, T., & Ramadhika, A. (2024). Analisis Sistem Dan Kompleksitas Pelayanan Rumah Sakit. *Economics And Digital Business Review*, 5(2), 764-76
17. Afni, D., & Bachtiar, A. (2022). Analisis Kesiapan Implementasi Kelas Rawat Inap Standar: Studi Kasus Di RS Wilayah Kabupaten Tangerang (PP NO 47 Tahun 2021). *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(5), 6634-6655.