



Efektivitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Bagi Pengguna *Mobile* JKN Di Klinik Pusdikarhanud

Radha Ardy Garini Putri Tarika^{1*}, Lilik Afifah¹, Agus Syukron Ma'ruf¹

¹Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan

RS.DR. Soepraoen Kesdam V/BRW

radhatarika22@gmail.com, lilikafifah@itsk-soepraoen.ac.id, syukron.agsyma2901@itsk-soepraoen.ac.id

Keywords:

*Mobile JKN,
Online registration,
Service effectiveness,
EUCS,
Clinic*

ABSTRACT

Digital transformation in the health sector has encouraged the use of the *Mobile JKN* application as an online patient registration service. However, in practice, several technical problems and differences in user acceptance are still found. This study aims to analyze the effectiveness of online registration services through *Mobile JKN* at Pusdikarhanud Clinic using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, which consist of five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This study employed a descriptive qualitative approach with data collected through interview, observation, and document studies. The informants included the head of the clinic, medical record officers, and six patients grouped into three age ranges. The results show that *Mobile JKN* improves service efficiency and accelerates the registration process, especially in the ease of use and timeliness dimension. However, problems were still found in the content dimension related to data completeness, in the accuracy demension related to confirmity with official identity documents, and in the format dimension related to integration with the Electronic Medical Record system. In addition, age factors influence user experience and satisfaction. Overall, *Mobile JKN* is considered effective, but technical improvements and better system integration are still needed.

Kata Kunci

*Mobile JKN,
Pendaftaran Online,
Efektivitas Pelayanan,
EUCS,
Klinik*

ABSTRAK

Transformasi digital di bidang kesehatan mendorong pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* sebagai sarana pendaftaran *online* pasien. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala teknis dan perbedaan tingkat penerimaan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN* di Klinik Pusdikarhanud menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang meliputi lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Informan terdiri atas kepala klinik, petugas rekam medis, serta enam pasien yang dikelompokkan dalam tiga rentang usia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Mobile JKN* mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempercepat proses pendaftaran, terutama pada dimensi *ease of use* dan *timeliness*. Namun, masih ditemukan kendala pada dimensi *content* terkait kelengkapan data, pada dimensi *accuracy* terkait kesesuaian dengan dokumen kependudukan, serta pada dimensi *format* terkait integrasi dengan sistem Rekam Medis Elektronik. Selain itu, faktor usia mempengaruhi pengalaman



dan kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, *Mobile JKN* dinilai efektif, tetapi masih memerlukan perbaikan pada aspek teknis dan integrasi sistem.

Korespondensi Penulis:

Radha Ardya Garini Putri Tarika,
Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS.DR.
Soepraen Kesdam V/BRW,
Jl. S. Supriadi No. 22, Sukun, Kec. Sukun, Kota
Malang, Jawa Timur
Telepon : +62881010936839
Email: radhatarika22@gmail.com

Submitted : 28-02-2026; Accepted : 04-05-2026;
Published : 01-06-2026



Copyright (c) 2024 The Author (s)
This article is distributed under a Creative Commons
Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA
4.0)

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis dalam peningkatan mutu pelayanan publik, termasuk di sektor kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan kesehatan terbukti mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat [1],[2]. Perkembangan *smartphone* dan aplikasi berbasis *mobile* mendorong perubahan pola interaksi antara penyedia layanan kesehatan dan pasien, dari yang semula bersifat konvensional menjadi lebih cepat, fleksibel, dan terintegrasi secara digital [3]. Di berbagai negara, digitalisasi layanan kesehatan telah diimplementasikan melalui sistem seperti *National Health Service* (NHS) di Inggris dan *MyHealth Record* di Australia, yang memungkinkan pasien mengakses informasi medis, melakukan pendaftaran, serta memperoleh layanan kesehatan secara daring. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital bukan lagi sekadar inovasi, melainkan telah menjadi kebutuhan dalam mewujudkan sistem pelayanan kesehatan yang modern, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Di Indonesia, transformasi digital di bidang kesehatan didukung oleh implementasi Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diatur dalam Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial [4],[5]. Program ini diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan menjamin akses pelayanan kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat. Salah satu bentuk konkret transformasi digital tersebut adalah pengembangan aplikasi *Mobile JKN*, yang dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan administrasi dan informasi kesehatan secara digital [6]. Aplikasi ini memungkinkan pengguna melakukan pendaftaran pelayanan, mencari fasilitas kesehatan, memeriksa kepesertaan, hingga mengelola layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS atau fasilitas kesehatan [7].

Secara konseptual, *Mobile JKN* merupakan wujud penerapan sistem informasi kesehatan berbasis *mobile* yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean, serta mempercepat proses administrasi di fasilitas kesehatan [8]. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan *Mobile JKN* dapat meningkatkan kemudahan akses layanan, menghemat waktu tunggu pasien, serta mengurangi beban kerja administratif di loket pendaftaran [9],[10]. Dari sisi pengguna, aplikasi ini juga dinilai memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi dan melakukan pendaftaran secara mandiri (*self-service*) [11]. Dengan demikian, pendaftaran pasien rawat jalan secara *online* melalui *Mobile JKN* diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, baik dari aspek kecepatan, ketepatan, maupun kenyamanan pengguna.

Meskipun demikian, implementasi pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN* di lapangan belum sepenuhnya berjalan optimal. Beberapa penelitian melaporkan adanya kendala teknis sistem, keterbatasan literasi digital pengguna, serta masalah integrasi data yang dapat memengaruhi kualitas dan efektivitas pelayanan [12],[13]. Selain itu, tidak semua pasien memiliki pemahaman yang memadai dalam menggunakan aplikasi berbasis digital, terutama pada kelompok usia tertentu, sehingga masih ditemukan pasien yang memilih melakukan pendaftaran secara manual [14]. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem pendaftaran *online* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh tingkat penerimaan, kemudahan penggunaan, serta kepuasan pengguna terhadap sistem

JMIAK: Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan

Vol. 9, No. 1, Bulan Juni Tahun 2026, hlm. 112-120

eISSN: 2622-6944

pISSN: 2621-6612

URL : <https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiak-rekammedis/>



tersebut [15],[16].



Konteks permasalahan tersebut juga ditemukan di Klinik Pusdikarhanud. Berdasarkan studi pendahuluan, masih dijumpai kendala dalam pelaksanaan pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN*, seperti gangguan sistem (*error*) pada aplikasi klinik maupun sistem BPJS, yang menyebabkan data pendaftaran tidak dapat diakses secara optimal oleh petugas. Di sisi lain, ketika terjadi gangguan pada aplikasi *Mobile JKN*, pasien terpaksa kembali melakukan pendaftaran secara manual di tempat, sehingga menimbulkan antrean yang lebih panjang dan memperlambat proses pelayanan. Kondisi ini berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan pendaftaran *online* yang seharusnya dirancang untuk mempercepat dan mempermudah proses registrasi pasien rawat jalan.

Untuk menilai efektivitas dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, salah satu pendekatan yang banyak digunakan adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Model EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998) mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *content* (isi informasi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Metode ini telah banyak diterapkan dalam evaluasi sistem informasi di bidang kesehatan, termasuk pada sistem pendaftaran *online* dan aplikasi layanan kesehatan berbasis digital [17],[13].

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji penggunaan metode EUCS dalam mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem pendaftaran *online* di rumah sakit [18],[19]. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya terkait keakuratan data, integrasi sistem, dan ketepatan waktu layanan. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada konteks rumah sakit, sementara kajian pada fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti klinik, khususnya terkait penggunaan *Mobile JKN*, masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas pelayanan pendaftaran *online* dengan mengombinasikan perspektif pengguna (pasien) dan petugas pendaftaran dalam satu kerangka analisis yang terintegrasi. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian (*research gap*) yang perlu diisi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pendaftaran *online* bagi pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Klinik Pusdikarhanud dengan menggunakan metode EUCS. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas sistem dari aspek isi informasi, keakuratan data, tampilan sistem, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu pelayanan. Adapun inovasi riset yang ditawarkan dalam penelitian ini terletak pada penerapan metode EUCS dalam konteks klinik sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, dengan melibatkan perspektif pasien dan petugas pendaftaran secara bersamaan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan layanan *Mobile JKN* sekaligus menjadi dasar rekomendasi perbaikan sistem pendaftaran *online* guna meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan rawat jalan di klinik.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menganalisis efektivitas pelayanan pendaftaran *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* di Klinik Pusdikarhanud. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman dan persepsi pengguna serta petugas terhadap implementasi sistem pendaftaran *online*. Evaluasi dilakukan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mencakup lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

Penelitian dilaksanakan di Klinik Pusdikarhanud, Kota Batu. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan terdiri atas kepala klinik sebagai informan kunci, petugas rekam medis sebagai informan utama, serta enam pasien pengguna *Mobile JKN* yang dikelompokkan dalam tiga rentang usia.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara terpisah pada masing – masing informan untuk menggali informasi secara lebih mendalam sesuai dengan pengalaman dan persepsi masing – masing. Observasi dilakukan untuk



melihat secara langsung proses pelaksanaan pendaftaran pasien di klinik, sedangkan studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang berkaitan dengan laur pelayanan dan data administrasi.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari kepala klinik, petugas rekam medis, dan pasien. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi sehingga diperoleh data yang lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Prosedur penelitian meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data dan penarikan kesimpulan. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Data dianalisis berdasarkan lima dimensi EUCS untuk memperoleh gambaran efektivitas pelayanan pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN* di Klinik Pusdikarhanud.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1 Pelaksanaan dan Efektivitas Pendaftaran *Online Mobile JKN*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Klinik, pelaksanaan pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN* di Klinik Pusdikarhanud menunjukkan bahwa pasien mulai memanfaatkan layanan ini dalam proses pendaftaran. Hal ini terlihat dari adanya pasien yang datang ke klinik dengan status telah mendaftar secara *online* dan hanya melakukan konfirmasi kehadiran di loket tanpa perlu melakukan pendaftaran ulang. Pada awal penerapan, sistem sempat memberikan keuntungan berupa nomor antrean lebih awal bagi pasien yang mendaftar melalui aplikasi. Namun, setelah adanya pembaruan sistem, pelayanan kini disesuaikan dengan urutan kedatangan pasien.

“Pasien sekarang lebih banyak menggunakan Mobile JKN karena lebih praktis, walaupun sekarang tetap mengikuti urutan kedatangan.” (Kepala Klinik)

Dari sisi efektivitas, pendaftaran *online* dinilai mampu mempercepat proses pelayanan. Pasien yang telah mendaftar secara *online* cukup melakukan konfirmasi kehadiran tanpa perlu mengulang proses pendaftaran di loket. Data pasien langsung masuk ke dalam sistem Rekam Medis Elektronik (RME), sehingga waktu tunggu pasien dapat dikurangi dan alur pelayanan menjadi lebih efisien.

“Pasien yang sudah daftar online tinggal konfirmasi saja, jadi prosesnya lebih cepat dan tidak perlu daftar ulang.” (Petugas Rekam Medis)

Dengan demikian, alur pelayanan menjadi lebih sederhana dan waktu tunggu pasien dapat dikurangi. Namun, masih terdapat kendala pada kelompok pasien lanjut usia yang belum mampu menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah berjalan dengan baik, faktor kemampuan pengguna masih menjadi salah satu penentu keberhasilan implementasi layanan pendaftaran *online*.

Berdasarkan dimensi *ease of use* dan *timeliness* dalam metode EUCS, *Mobile JKN* dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui percepatan proses pendaftaran dan penyederhanaan alur administrasi. Pasien tidak perlu lagi melakukan pendaftaran ulang di loket, sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat. Namun, dari sisi *ease of use*, masih terdapat keterbatasan pada kelompok pasien lanjut usia yang belum terbiasa menggunakan aplikasi, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masih dipengaruhi oleh kesiapan dan literasi digital.

3.2 Kualitas Data dan Proses Kerja Petugas Rekam Medis

Hasil wawancara dengan petugas rekam medis menunjukkan bahwa data yang masuk



melalui *Mobile* JKN belum sepenuhnya lengkap untuk kebutuhan administrasi klinik. Beberapa item identitas penting, seperti nomor telepon, agama, dan pekerjaan, sering kali belum terisi. Akibatnya, petugas tetap perlu melakukan konfirmasi dan melengkapi data secara langsung kepada pasien.

“Data dari Mobile JKN itu kadang belum lengkap, jadi kami tetap harus melengkapi lagi saat pasien datang.” (Petugas Rekam Medis)

Dari sisi keakuratan, data yang masuk melalui *Mobile* JKN pada umumnya sesuai dengan yang diinput oleh pasien. Namun, ketidaksesuaian data lebih sering terjadi antara data di BPJS/*Mobile* JKN dengan data di KTP pasien, terutama pada penulisan nama dan alamat. Dalam kondisi tersebut, petugas perlu melakukan penyesuaian data agar sesuai dengan dokumen resmi pasien.

“Kadang ada perbedaan nama antara Mobile JKN dengan KTP, jadi harus disesuaikan dulu untuk keperluan administrasi.” (Petugas Rekam Medis)

Terkait tampilan dan kemudahan penggunaan, petugas menilai bahwa alur penggunaan aplikasi *Mobile* JKN relatif mudah karena sebelumnya telah dilakukan proses pembelajaran. Namun, integrasi data ke dalam sistem RME masih perlu ditingkatkan agar petugas tidak perlu melakukan pengisian ulang data identitas pasien.

“Aplikasinya mudah digunakan, tapi datanya belum sepenuhnya masuk ke RME, jadi tetap harus dilengkapi lagi.” (Petugas Rekam Medis)

Dari sisi ketepatan waktu, pendaftaran melalui *Mobile* JKN dinilai mempercepat proses kerja petugas karena tidak perlu lagi melakukan input data secara manual. Jika tidak terjadi gangguan sistem, data dapat langsung masuk ke sistem. Kendala yang lebih sering muncul justru berasal dari sistem RME klinik, bukan dari aplikasi *Mobile* JKN itu sendiri.

“Kalau sistem tidak error, data langsung masuk dan proses jadi lebih cepat.” (Petugas Rekam Medis)

Ditinjau dari dimensi *content*, data yang dihasilkan *Mobile* JKN belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan administrasi klinik karena masih terdapat kekurangan pada kelengkapan identitas pasien. Pada dimensi *accuracy*, sistem dinilai cukup baik karena sebagian besar data sesuai dengan input pengguna, meskipun masih ditemukan ketidaksesuaian dengan dokumen kependudukan. Dari dimensi *format* dan *ease of use*, aplikasi dinilai mudah digunakan oleh petugas, namun integrasi dengan RME masih belum berjalan optimal. Hal ini disebabkan oleh belum lengkapnya data identitas yang secara otomatis masuk ke dalam sistem RME, sehingga petugas masih perlu melakukan pengisian atau konfirmasi ulang data pasien secara manual. Selain itu, perbedaan format data antara *Mobile* JKN dan sistem RME juga menyebabkan proses sinkronisasi data tidak berjalan secara menyeluruh. Sementara itu, pada dimensi *timeliness*, *Mobile* JKN terbukti mampu mempercepat proses kerja petugas, meskipun masih terdapat kendala teknis yang bersumber dari sistem internal klinik, seperti gangguan pada sistem RME yang dapat menghambat proses pendaftaran.

3.3 Persepsi Pasien Berdasarkan Kelompok Usia

Pada kelompok usia 18-25 tahun, pasien menilai bahwa informasi di *Mobile* JKN sudah cukup lengkap, jelas, dan mudah dipahami. Tampilan aplikasi dinilai menarik dan fitur – fitur yang tersedia mudah digunakan.



“Informasi di Mobile JKN sudah lengkap dan mudah dipahami.” (Pasien usia 22 tahun)

Namun, kendala yang dirasakan terutama pada proses pembaruan data, karena harus melalui *call center* dan tidak dapat dilakukan secara langsung di aplikasi.

Pada kelompok usia 26-35 tahun, pasien menilai *Mobile JKN* sudah sesuai dan sangat membantu mempercepat proses pendaftaran karena dapat diakses dari mana saja. Namun, masih terdapat kendala seperti kebingungan saat mendaftar antrean dalam kondisi terburu – buru serta masalah teknis seperti aplikasi yang terkadang *log out* sendiri.

“Mobile JKN membantu mempercepat pendaftaran karena bisa diakses dari mana saja.”
(Pasien usia 30 tahun)

Meskipun demikian, masih terdapat kendala seperti kebingungan saat melakukan pendaftaran dalam kondisi terburu – buru serta masalah teknis seperti aplikasi yang terkadang *log out* sendiri.

Pada kelompok usia 36-55 tahun, pasien menilai *Mobile JKN* cukup membantu, terutama untuk mempercepat pendaftaran di klinik maupun rumah sakit.

“Kadang saat daftar itu loading lama, jadi prosesnya jadi lebih lama.” (Pasien usia 45 tahun)

Namun, kendala utama yang sering terjadi dirasakan adalah lamanya proses *loading* saat pendaftaran, yang berdampak pada ketepatan waktu pelayanan, terutama ketika kuota poli terbatas.

Berdasarkan dimensi *content* dan *format*, sebagian besar pasien menilai informasi dan tampilan *Mobile JKN* sudah sesuai dan mudah dipahami. Pada dimensi *ease of use*, kelompok usia yang lebih muda cenderung merasa aplikasi mudah digunakan dan membantu mempercepat pendaftaran. Namun, pada dimensi *timeliness*, terutama pada kelompok usia 36-55 tahun, masih dirasakan kendala berupa *loading* yang lama sehingga mempengaruhi kepuasan terhadap kecepatan layanan. Sementara itu, pada dimensi *accuracy*, pasien umumnya menilai data yang ditampilkan sudah sesuai, meskipun masih terdapat kendala pada pembaruan data tertentu.

3.4 Ringkasan Hasil Temuan

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan dan ditinjau menggunakan metode *EUCS*, dapat disimpulkan bahwa pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN* mampu meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses pelayanan di klinik, terutama pada dimensi *ease of use* dan *timeliness*. Namun, masih terdapat beberapa kendala pada dimensi *content* terkait kelengkapan data, serta pada dimensi *format* dan integrasi sistem RME. Selain itu, faktor usia juga memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan kecepatan akses aplikasi *Mobile JKN*.

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *Mobile JKN* dalam pendaftaran pasien rawat jalan di Klinik Pusdikarhanud mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, terutama pada aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Hal ini terlihat dari adanya pasien yang telah mendaftar secara *online* sehingga hanya perlu memerlukan konfirmasi kehadiran di loket, sehingga alur pelayanan menjadi lebih sederhana dan waktu tunggu dapat dikurangi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa pemanfaatan *Mobile JKN* dapat mempercepat proses pendaftaran pasien serta mengurangi antrean di fasilitas pelayanan kesehatan [1]. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* mampu meningkatkan efisiensi kerja petugas karena mengurangi proses input data secara manual.



Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat kendala pada dimensi *content* dan *format*, terutama terkait kelengkapan data dan integrasi dengan sistem Rekam Medis Elektronik (RME). Data yang masuk melalui *Mobile* JKN belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan administrasi klinik, sehingga petugas masih perlu melakukan konfirmasi dan pengisian ulang data pasien. Selain itu, integrasi sistem belum berjalan optimal karena adanya perbedaan format data dan keterbatasan sinkronisasi antar sistem.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa kualitas informasi dan integrasi sistem masih menjadi kendala dalam implementasi *Mobile* JKN [2]. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *Mobile* JKN memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran, namun belum sepenuhnya terintegrasi secara optimal dengan sistem yang digunakan di fasilitas pelayanan kesehatan.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa faktor usia memengaruhi tingkat kemudahan penggunaan aplikasi. Kelompok usia muda cenderung lebih mudah beradaptasi, sedangkan kelompok usia yang lebih tua masih mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi, seperti kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi dan keterbatasan dalam memahami fitur yang tersedia.

Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa literasi digital menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem berbasis teknologi di bidang kesehatan. Pengguna dengan tingkat literasi digital yang lebih baik cenderung lebih mudah menerima dan memanfaatkan teknologi, sedangkan pengguna dengan literasi digital yang rendah membutuhkan pendampingan dalam penggunaannya.

Dengan demikian, efektivitas *Mobile* JKN dalam pelayanan pendaftaran tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor pengguna serta kesiapan integrasi sistem di fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas data, pengembangan integrasi sistem, serta edukasi kepada pasien agar pemanfaatan *Mobile* JKN dapat berjalan lebih optimal.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang meliputi dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran *online* melalui aplikasi *Mobile* JKN di Klinik Pusdikarhanud secara umum telah berjalan efektif dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan. Dari sisi *ease of use* dan *timeliness*, *Mobile* JKN terbukti mempercepat proses pendaftaran dan menyederhanakan alur administrasi, baik bagi pasien maupun petugas, sehingga waktu tunggu dapat dikurangi dan proses pelayanan menjadi lebih efisien.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian. Pada dimensi *content*, data yang masuk melalui *Mobile* JKN belum sepenuhnya lengkap untuk kebutuhan administrasi klinik, sehingga petugas masih perlu melakukan konfirmasi dan pelengkapan data secara manual. Pada dimensi *accuracy*, secara umum data sudah sesuai dengan input pengguna, tetapi masih ditemukan ketidaksesuaian dengan dokumen kependudukan, terutama pada penulisan nama dan alamat. Dari sisi *format* dan integrasi sistem, aplikasi dinilai mudah digunakan, namun integrasi dengan sistem RME masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, pada dimensi *timeliness*, meskipun *Mobile* JKN mampu mempercepat pelayanan, kendala teknis seperti *loading* yang lama dan gangguan sistem masih memengaruhi kenyamanan pengguna, terutama pada kelompok usia lanjut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Mobile* JKN memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan pendaftaran *online* di klinik, tetapi masih diperlukan perbaikan pada aspek kelengkapan data, integrasi sistem, serta stabilitas dan kecepatan akses aplikasi. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan pengembangan dengan jumlah responden yang lebih besar serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau kombinasi metode agar hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap *Mobile* JKN dapat diperoleh secara lebih komprehensif terukur.



Ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Klinik Pusdikarhanud selaku tempat pelaksanaan penelitian yang telah memberikan izin, dukungan, serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini sehingga dapat berjalan dengan baik dan lancar;
2. Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS.DR. Soepraoen Malang, khususnya Program Studi DII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, yang telah memberikan fasilitas, ilmu, serta dukungan akademik selama proses penyusunan artikel ini;
3. Bapak Dr. Anis Ansyori, S.Psi., MMRS., Psikolog, selaku dosen penguji dalam seminar proposal yang telah meluangkan waktu, pikiran serta perhatian dalam penyusunan artikel;
4. Ibu Lilik Afifah, SE., M.Kes sebagai Pembimbing I dalam penyusunan artikel ini yang dengan sabar membimbing, memberikan masukan, dan menasehati penulis sehingga dapat terselesaikan dengan baik;
5. Bapak Agus Syukron Ma'ruf, S.KM., M.KM, sebagai pembimbing II dalam penyusunan artikel ini dengan sabar membimbing, memberikan masukan, dan menasehati penulis sehingga dapat terselesaikan dengan baik;
6. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan dan motivasi, materi dan doa yang dipanjatkan kepada penulis sehingga artikel ini dapat selesai tepat waktu;
7. Seseorang yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan semangat selama proses penyusunan artikel ini, sehingga penulis dapat menjalani setiap tahapan dengan penuh semangat dan ketekunan;
8. Sahabat yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta semangat selama proses penelitian dan penyusunan artikel ini;
9. Seluruh teman teman Prodi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan RS.DR. Soepraoen Malang angkatan 2023 terima kasih atas kebersamaannya selama 3 tahun ini yang sangat berkesan;
10. Tim *Reviewer/Editor* jurnal atas kesempatan yang diberikan untuk mempublikasi artikel ini serta atas masukan dan saran yang membantu dalam penyempurnaan artikel ini;
11. Dan yang terakhir terima kasih banyak untuk diri sendiri selaku penulis atas komitmen, ketekunan, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan penelitian serta penyusunan artikel ini. Proses yang dilalui menjadi bagian dari pembelajaran berharga dalam mengembangkan kedisiplinan, konsistensi, dan semangat untuk mencapai penyelesaian artikel ini dengan baik.

REFERENSI

- [1] M. S. Dr. Drs. Amirul Mustofa, M. K. Sri Roekminiati, S.Sos., And M. Dra. Damajanti Sri Lestari, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. 2019.
- [2] G. Widjaja, “Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Menurut Uu No . 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan,” *J. Soc. Sci. Res.*, Vol. 3, No. 5, Pp. 2490–2498, 2023, [Online]. Available: <https://JInnovative.Org/Plugins/Generic/Pdfjsviewer/Pdf.js/Web/Viewer.html?File=Https%3a%2f%2fj-Innovative.Org%2findex.Php%2finnovative%2farticle%2fdownload%2f6066%2f4583%2f10192>
- [3] P. Widyastuti, “Analisis Faktor Penggunaan Aplikasi Jkn Mobile Pada Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Ananda Kota Makassar Tahun 2024,” *Skripsi*, 2024.
- [4] *Undang-Undang (Uu) Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. 2004, Pp. 1–45.
- [5] S. N. Ri, *Undang-Undang (Uu) Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Vol. 2, No. 1. 2011, Pp. 20–29. [Online]. Available: http://Dx.Doi.Org/10.1080/10962247.2015.1083913%0ahttps://Doi.Org/10.1080/10962247.2015.1083913%0ahttp://Inpressco.Com/Category/Ijcet%0awww.Eijst.Org.Uk%0ahttps://Mafiadoc.Com/Su s Tainable-Management-Of-Wet-Market-Waste-Citeseerx_5b6de990097c470f468b45ef.H
- [6] N. M. M. Anjasmari And Rahliani, “Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Pada Pasien Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan,” *Adm. Negara*, Vol. 6, Pp. 850–863, 2025.



- [7] Asmaul Khusna, Doddy Ridwandono, And Arista Pratama, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile Jkn Di Kabupaten Sidoarjo,” *J. Inform. Dan Sist. Inf.*, Vol. 2, No. 2, Pp. 152–161, 2021, Doi: 10.33005/Jifosi.V2i2.299.
- [8] O. B. Kusumawardhani, A. Octaviana, And Y. M. Supitra, “Efektivitas Mobile Jkn Bagi Masyarakat : Literature Review,” *Pros. Semin. Inf. Kesehat. Nas.*, Pp. 64–69, 2022, [Online]. Available: <https://ojs.uib.ac.id/index.php/sikenas/article/view/1665>
- [9] L. R. Maulana And Sari Irda, “Efektivitas Mobile Jkn Terhadap Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dustira,” *Infokes (Informasi Kesehatan)*, Vol. 8, No. 1, Pp. 44–51, 2024, [Online]. Available: <https://journal.piksi.ac.id/index.php/infokes/article/view/1410>
- [10] N. Hayyana, F. Rahman, N. Laily, A. O. Putri, Anhar, And V. Yulia, “Analisis Penggunaan Mobile Jkn Dalam Pelayanan Pendaftaran Online Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Brigjend H . Hasan Basry Kandangan,” *J. Ilm. Rekam Medis Dan Inform. Kesehat.*, Vol. 15, No. 1, Pp. 1–10, 2025.
- [11] J. Forman Zebua, M. Hutahean, And A. Lumban Tobing, “Implementasi Aplikasi Mobilejaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Bpjs Kesehatan Kota Medan,” Vol. 4, Pp. 4735–4744, 2024.
- [12] R. A. Prasetyo And Safuan, “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Mengurangi Antrian,” *Braz Dent J.*, Vol. 33, No. 1, Pp. 1–12, 2022.
- [13] M. Mukhlis, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Model Eucs,” *J. Ekon.*, Vol. 2, No. 1, Pp. 41–49, 2021.
- [14] F. Zalfa, “Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun 2021,” *Karya Tulis Ilm.*, Vol. 02, Pp. 38–48, 2021.
- [15] E. Nur, “Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Soedono Madiun,” *J. Heal.*, Vol. 4, No. 1, Pp. 13–20, 2022.
- [16] H. Widiyanto, A. Kuswiadji, And K. Kartika, “Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan,” *Jpkm J. Profesi Kesehat. Masy.*, Vol. 4, No. 1, Pp. 67–74, 2023, Doi: 10.47575/Jpkm.V4i1.475.
- [17] A. N. Jannah, I. Susanto, And D. P. Rakhmadani, “Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dengan Metode Eucs,” *Remik Ris. Dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komput.*, Vol. 7, No. 3, Pp. 1491–1502, 2023, [Online]. Available: <http://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12826>
- [18] A. L. Nugrahaini, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Pendaftaran Online Melalui Website Dengan Penerapan Metode Eucs Di Rs Roemani Muhammadiyah Semarang,” *Indones. J. Heal. Inf. Manag.*, Vol. 4, No. 2, P. 38, 2024.
- [19] H. A. Malik, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Pendaftaran Online Dengan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction) Di Rumah Sakit Umum Pusat (Rsup),” Vol. 1, No. 2, Pp. 114–119, 2025.