



LITERATURE REVIEW

ANALISIS PENGARUH PEMANFAATAN *MOBILE JKN* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT

Analysis of The Influence of Mobile JKN Utilization in Increasing National Health Insurance Participant Satisfaction with Hospital Services

Nyoman Tri Maryanthi^{1*}, Nitya Jyoti¹, I Nyoman Gede Bayu Wiratama Suwedia¹

¹Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Universitas Triatma Mulya, Bali, Indonesia

*Korespondensi: tri.maryanthi@triatmamulya.ac.id

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 25 September 2025

Revisi: 1 Oktober 2025

Disetujui: 5 Oktober 2025

Kata Kunci:

Pemanfaatan;

Aplikasi digital kesehatan;

Mobile JKN;

Kepuasan peserta;

Pelayanan rumah sakit

ABSTRAK

Latar Belakang: Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terus mendorong digitalisasi layanan kesehatan melalui inovasi aplikasi *Mobile JKN* untuk mempermudah akses dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi peserta. Namun pemanfaatan aplikasi ini masih tergolong rendah yaitu 4,15% dari total pengguna layanan BPJS Kesehatan. Berbagai penelitian menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh aplikasi ini, mulai dari pengalaman positif dan kesulitan penggunaan. Kondisi tersebut menunjukkan gap penelitian, sehingga perlu dilakukan analisis yang lebih komprehensif untuk menilai pengaruh pemanfaatan aplikasi ini terhadap kepuasan peserta dalam pelayanan rumah sakit. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan *Mobile JKN* dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan di rumah sakit. **Metode:** Desain penelitian *literature review* dengan menganalisis berbagai temuan ilmiah tentang pemanfaatan *Mobile JKN* dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan di rumah sakit. Pencarian literatur menggunakan *Google Scholar* dengan rentang tahun publikasi yaitu tahun 2021-2025, tersedia dalam format *full-text*, berbahasa Indonesia atau Inggris, membahas *Mobile JKN*, kepuasan peserta JKN, atau pelayanan rumah sakit, dan dipublikasikan dalam jurnal ilmiah, prosiding seminar kesehatan, atau publikasi akademik bereputasi. **Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar hasil penelitian menunjukkan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan di rumah sakit. Rendahnya literasi digital, kendala jaringan, aplikasi yang sering *error*, dan kesenjangan informasi menjadi kendala dalam pemanfaatan





Jurnal Sinergi Kesehatan Indonesia Volume 3 Nomor 2 (2025)

Jurnal homepage: <https://jski.lenteramitralestari.org/index.php/jski/index>

aplikasi ini. **Kesimpulan:** Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN serta kualitas pelayanan di rumah sakit. Edukasi pasien melalui pendampingan dan media edukasi diperlukan untuk meningkatkan pemahaman peserta akan fitur-fitur yang ada pada aplikasi Mobile JKN.

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 25 September 2025

Revised: 1 October 2025

Accepted: 5 October 2025

Key Words:

Utilization;

Digital health application;

Mobile JKN;

Participant satisfaction;

Hospital services

ABSTRACT

Background: National Health Insurance (JKN) continues to promote the digitalization of healthcare services thru the innovation of the Mobile JKN application to facilitate access and improve the quality of service for participants. However, the utilization of this application is still relatively low, at 4.15% of the total users of BPJS Kesehatan services. Various studies show mixed results regarding the impact of this application, ranging from positive experiences to difficulties in use. This condition indicates a research gap, so a more comprehensive analysis is needed to assess the impact of using this application on participant satisfaction with hospital services. **Aims:** This study aims to determine the effect of using Mobile JKN on increasing JKN participants' satisfaction with hospital services. **Method:** This study uses a literature review research design to analyze various scientific findings on the utilization of Mobile JKN in increasing JKN participants' satisfaction with hospital services. The literature search was conducted using Google Scholar with a publication year range of 2021-2025, available in full-text format, in Indonesian or English, discussing Mobile JKN, JKN participant satisfaction, or hospital services, and published in scientific journals, health seminar proceedings, or reputable academic publications. **Result:** The research findings indicate that the majority of the results show that the use of the Mobile JKN application contributes positively to increasing the satisfaction of JKN participants with hospital services. Low digital literacy, network constraints, frequently malfunctioning applications, and information gaps are obstacles to the utilization of this application. **Conclusion:** The use of the Mobile JKN application has a positive and significant impact on the satisfaction of JKN participants and the quality of service in hospitals. Patient education thru accompaniment and educational materials is needed to improve participants' understanding of the features available in the Mobile JKN application.



LATAR BELAKANG

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program asuransi kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia untuk memberikan perlindungan finansial, akses yang mudah, dan kualitas layanan yang baik dalam bidang kesehatan bagi seluruh masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi, digitalisasi layanan kesehatan di Indonesia terus berkembang dan mendorong perubahan dari layanan manual menuju sistem yang lebih efisien serta mudah diakses secara daring. Sebagai penyelenggara JKN, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan meluncurkan berbagai inovasi untuk mendukung transformasi digital tersebut, salah satunya adalah aplikasi *mobile* bernama *Mobile JKN* (Hakim et al., 2024).

Aplikasi *Mobile JKN* dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang sudah menjadi peserta JKN-KIS dalam proses administrasi BPJS Kesehatan. Aplikasi ini dapat diakses melalui *smartphone* dan dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan (Suhadi et al., 2022). Menurut Kusumawardhani et al. (2022), aplikasi ini dapat mempermudah dalam akses informasi terkait dengan data kepesertaan, mengecek tagihan iuran peserta, mendapatkan layanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL). Ketika pasien datang ke fasilitas kesehatan tidak membawa kartu BPJS Kesehatan, maka mereka dapat menggunakan aplikasi ini dan memperlihatkan langsung ke petugas kesehatan (Kusumawardhani et al., 2022).

Meskipun memiliki banyak fitur dan potensi manfaat, pemanfaatan *Mobile JKN* di masyarakat masih belum optimal. Pada tahun 2023, tercatat sebanyak 16.034 juta jiwa yang menggunakan aplikasi ini dari 241,75 juta peserta JKN. Hal ini berarti bahwa hanya sebagian kecil yaitu 4,15% dari total pengguna layanan BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* (Febisatria & Liliyan, 2024). Sebagian besar peserta belum familiar dengan aplikasi, belum memahami fungsinya, atau menghadapi kendala literasi digital. Masyarakat yang belum memahami terkait fungsi dari aplikasi ini disebabkan karena beberapa faktor, salah satunya karena berasal dari daerah sulit dan minimnya pengetahuan tentang perkembangan teknologi digital (Kusumawardhani et al., 2022).

Berbagai penelitian terkait pemanfaatan *Mobile JKN* menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian oleh Wijayanti et al. (2025) di salah satu rumah sakit Kabupaten Gowa menyatakan bahwa sebagian besar responden merasa puas dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, terutama pada aspek kecepatan akses dan kemudahan penggunaan (Wijayanti et al., 2025). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pohan et al. (2022) menyatakan bahwa terdapat sebesar 60% pasien merasa puas terhadap layanan yang ada di aplikasi *Mobile JKN*, salah satunya yaitu pendaftaran *online*. Namun di sisi lain, sisanya mengaku mengeluh terhadap keterbatasan pemahaman dalam menggunakan aplikasi ini (Pohan et al., 2022). Penelitian lain juga mengungkapkan bahwa masyarakat mengeluh akan sulitnya mengakses aplikasi ini dan beberapa dari mereka menyatakan bahwa performa dari aplikasi ini kurang baik. Akibatnya muncul persepsi negatif tentang kemudahan dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN* (Febisatria & Liliyan, 2024).

Perbedaan temuan tersebut menunjukkan adanya *research gap* dan perlunya penelitian lanjut yang lebih komprehensif mengenai sejauh mana *Mobile JKN* berdampak pada kepuasan peserta terhadap pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan analisis yang menyeluruh melalui metode *literature review* untuk merangkum, membandingkan, dan mengidentifikasi pola temuan dari berbagai penelitian sebelumnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi bagi pengembangan sistem pelayanan digital, peningkatan kualitas layanan rumah sakit, dan perbaikan strategi BPJS Kesehatan dalam mendorong transformasi layanan kesehatan berbasis teknologi.

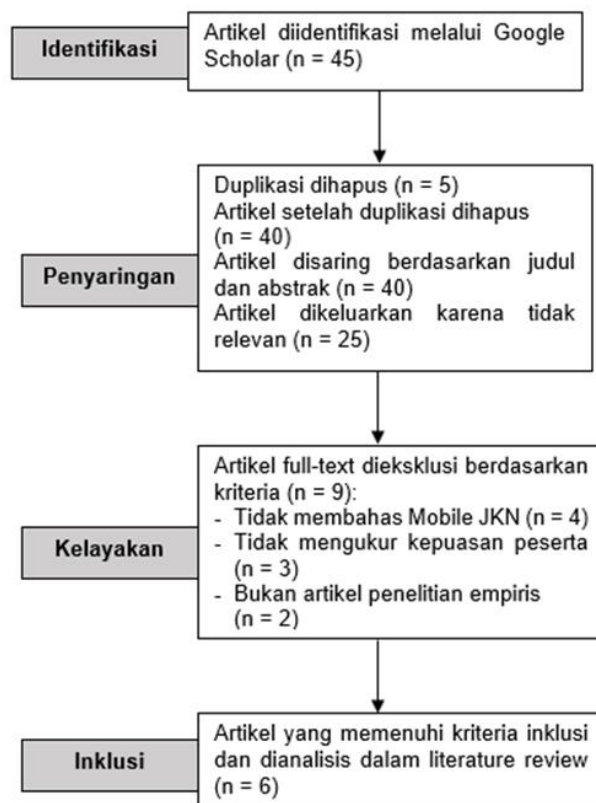
TUJUAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan *Mobile JKN* dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan di rumah sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain *literature review* naratif sistematis (*systematic narrative review*) tanpa meta-analisis yaitu desain penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi, menilai secara kritis, dan mensintesis bukti empiris terkait pemanfaatan *Mobile JKN* dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan di rumah sakit. Pencarian literatur dilakukan melalui *Google Scholar* dengan pertimbangan kelengkapan cakupan dan kemudahan akses terhadap artikel ilmiah yang relevan. Strategi pencarian menggunakan kombinasi kata kunci: “*pemanfaatan*”, “*aplikasi digital kesehatan*”, “*mobile JKN*”, “*kepuasan peserta*”, “*pelayanan rumah sakit*” yang dikombinasikan menggunakan *Operator Boolean AND*. Rentang tahun publikasi yang digunakan adalah tahun 2021 hingga 2025 untuk memastikan kebaruan dan relevansi temuan penelitian.

Adapun kriteria inklusi dari penelitian ini yaitu artikel dipublikasikan pada tahun 2021-2025; tersedia dalam bentuk *full-text*; ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Inggris; membahas pemanfaatan *Mobile JKN*, kepuasan peserta JKN, dan/atau pelayanan rumah sakit; dan dipublikasikan dalam jurnal ilmiah, prosiding seminar kesehatan, atau publikasi akademik bereputasi. Kriteria eksklusi penelitian meliputi artikel yang tidak tersedia dalam bentuk *full-text*; artikel berupa opini, editorial, tinjauan non-sistematis, atau laporan non-ilmiah; dan artikel yang tidak relevan dengan variabel penelitian. Proses identifikasi dan seleksi artikel mengikuti alur PRISMA yang meliputi tahap identifikasi, penyaringan, kelayakan, dan inklusi akhir. Alur seleksi artikel dapat ditambah sebagai berikut.



Gambar 1. Proses Seleksi Artikel Berdasarkan Pedoman PRISMA

Berdasarkan *diagram flow* di atas, dapat dilihat bahwa proses seleksi artikel mengikuti mengikuti pedoman PRISMA. Pada tahap identifikasi, diperoleh 45 artikel dari *Google Scholar*. Setelah penghapusan 5 artikel duplikat, sebanyak 40 artikel diseleksi berdasarkan judul dan abstrak, sehingga 25 artikel dikeluarkan karena tidak relevan. Sebanyak 15 artikel *full-text* kemudian dinilai kelayakannya, dan 9 artikel dikeluarkan karena tidak sesuai dengan fokus penelitian. Dengan demikian, total 6 artikel memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis dalam *literature review*.

Penelitian ini menggunakan desain *literature review* untuk meninjau dan menganalisis berbagai temuan ilmiah terkait dengan pemanfaatan *Mobile JKN* dalam meningkatkan kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional terhadap pelayanan di rumah sakit. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti menghimpun bukti empiris dari berbagai studi sehingga menghasilkan sintesis yang komprehensif. Pencarian literatur menggunakan *Google Scholar* yang didasarkan pada kelengkapan dan aksesibilitas artikel ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Strategi pencarian dilakukan menggunakan kombinasi kata kunci: "*pemanfaatan*", "*aplikasi digital kesehatan*", "*mobile JKN*", "*kepuasan peserta*", "*pelayanan rumah sakit*". Dalam pencarian literatur, peneliti menggunakan *Operator Boolean* yaitu *AND*. Rentang tahun publikasi yang ditetapkan adalah tahun 2021-2025 untuk memastikan literatur yang diperoleh bersifat mutakhir. Artikel yang dimasukkan ke dalam tinjauan ini memenuhi beberapa kriteria seperti diterbitkan pada rentang tahun 2021-2025, tersedia dalam format *full-text*, berbahasa Indonesia atau Inggris, membahas *Mobile JKN*, kepuasan peserta JKN, atau pelayanan rumah sakit, dan dipublikasikan dalam jurnal ilmiah, prosiding seminar kesehatan, atau publikasi akademik bereputasi. Adapun artikel yang dikeluarkan dari analisis adalah tidak tersedia dalam bentuk *full-text*; merupakan opini, editorial, atau laporan non-ilmiah; dan tidak relevan dengan variabel penelitian.

HASIL

Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat 6 artikel yang relevan dengan tujuan penelitian ini dan menjadi acuan mengenai pengaruh pemanfaatan *Mobile JKN* dalam meningkatkan kepuasan peserta jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan di rumah sakit. Hasil ringkasan dari *review* artikel penelitian terdahulu disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Review Artikel Penelitian

No.	Penulis (Tahun)	Judul	Metode dan Sampel	Hasil Temuan
1	(Wijayanti et al., 2025)	Gambaran Kepuasan Pasien BPJS pada Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (M-JKN) di TPPRJ Rumah Sakit Thalia Irham	Rancangan penelitian deskriptif kuantitatif yang dilaksanakan pada tanggal 8-10 Juli 2025 di TPPRJ Rumah Sakit Thalia Irham Kabupaten Gowa. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 82 responden yang dipilih secara insidental sampling.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara penggunaan aplikasi M-JKN terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam proses pendaftaran dan akses layanan rawat jalan. Mayoritas responden merasa puas terhadap penggunaan aplikasi tersebut (84,1% puas akan kecepatan akses

No.	Penulis (Tahun)	Judul	Metode dan Sampel	Hasil Temuan
		Kabupaten Gowa	Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pasien BPJS rawat jalan yang menggunakan M-JKN.	dan 79,3% puas akan kemudahan penggunaan).
2	(Dhani & Indrawati, 2025)	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile JKN</i> terhadap Kepuasan Pengguna di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Negeri Semarang	Desain penelitian kuantitatif <i>cross-sectional</i> . Pengambilan sampel secara <i>accidental sampling</i> dengan sampel sebanyak 385 pengguna <i>Mobile JKN</i> di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Negeri Semarang. Penelitian dilakukan pada bulan September hingga Desember 2024. Data dianalisis menggunakan Uji <i>Chi-Square</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan <i>Mobile JKN</i> memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna di pusat layanan Universitas Negeri Semarang. Sebagian besar responden yakni 75,3% merasa puas terhadap efisiensi, 72,7% terhadap kehandalan, 76,6% terhadap pemenuhan kebutuhan, dan 72,2% terhadap kerahasiaan data yang ada pada layanan <i>Mobile JKN</i> .
3	(Yunengsih & Hidayat, 2025)	Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran <i>Online Aplikasi Mobile JKN</i> terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor	Desain penelitian <i>mixed method</i> . Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor pada tanggal 10 Februari hingga 10 Mei 2025. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden yang dipilih secara <i>purposive sampling</i> . Pengumpulan data kuantitatif dengan kuesioner tertutup dan kualitatif dengan wawancara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang kuat antara efektivitas pelayanan pendaftaran <i>online Mobile JKN</i> dengan kepuasan pasien. Kecepatan layanan dan kemudahan akses menjadi aspek terpenting bagi pasien. Faktor-faktor seperti literasi digital, kualitas jaringan internet, pengalaman pengguna, dan dukungan staf memiliki kontribusi yang signifikan terhadap

No.	Penulis (Tahun)	Judul	Metode dan Sampel	Hasil Temuan
			mendalam. Analisis data kuantitatif menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana.	efektivitas layanan. Namun, terdapat masalah yang sering ditemui dalam implementasinya seperti perbedaan informasi <i>real-time</i> pada aplikasi, terbatasnya pemahaman pasien terhadap fitur, langkah-langkah pendaftaran, dan alur aplikasi.
4	(Fardhoni et al., 2020)	Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Informasi Peserta BPJS Kesehatan	Metode kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i> . Sampel berjumlah 94 responden yang dipilih dengan teknik <i>simple random sampling</i> . Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis <i>Chi-Square</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (61,7%) menyatakan bahwa kualitas layanan sudah baik, namun lebih dari setelah yakni 52,1% merasa kurang puas terhadap kualitas layanannya. Ada pengaruh kualitas layanan aplikasi <i>Mobile JKN</i> terhadap kepuasan informasi peserta BPJS Kesehatan.
5	(Nurjayanti & Novratilova, 2025)	Evaluasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (MJKN) pada Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode TAM	Desain penelitian kualitatif deskriptif yang dilakukan di RSUD H. Hanafie Muara Bungo selama 3 bulan, yakni pada bulan April hingga Juni 2025. Pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Analisis data dengan Model Miles dan Huberman.	- Persepsi kegunaan: sebagian besar pengguna <i>Mobile JKN</i> telah mengetahui cara penggunaannya. Namun pada kelompok usia tertentu perlu pendampingan. - Persepsi kemudahan penggunaan: mayoritas responden menyatakan bahwa MJKN cukup membantu pengguna, khususnya dalam hal kemudahan akses informasi dan efisiensi waktu. Beberapa responden menyatakan terkendala stabilitas jaringan internet dan

No.	Penulis (Tahun)	Judul	Metode dan Sampel	Hasil Temuan
				memahami prosedur klaim. - Sikap pengguna: pengguna memiliki sikap positif terhadap manfaat dari aplikasi MJKN. Namun, dari segi aplikasi sering mengalami <i>error</i> . - Niat pengguna: sebagian besar responden berkeinginan untuk terus menggunakan aplikasi dan berharap agar sistem/fitur-fiturnya diperbaiki.
6	(Ginting et al., 2025)	Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> dengan Kepuasan Peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan	Desain penelitian analitik <i>cross-sectional</i> yang dilakukan di RS Santa Elisabeth Medan. Jumlah sampel sebanyak 95 responden yang dipilih dengan teknik <i>accidental sampling</i> . Analisis data menggunakan Uji <i>Chi-Square</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas layanan aplikasi <i>Mobile JKN</i> dengan kepuasan pasien. Mayoritas pasien menyatakan kualitas layanan aplikasi berada pada kategori baik (75,8%) dan tingkat kepuasan peserta berada pada kategori puas (69,5%).

Berdasarkan rangkuman hasil penelitian terdahulu yang disajikan pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar hasil penelitian menunjukkan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan peserta JKN. Kualitas layanan yang mencakup kecepatan, kemudahan penggunaan, kehandalan, dan keamanan keamanan data menjadi faktor dominan yang menentukan kepuasan. Namun demikian, beberapa tantangan seperti literasi digital, kendala jaringan, aplikasi yang sering *error*, dan kesenjangan informasi tetap menjadi catatan penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan digital BPJS Kesehatan ke depan.

PEMBAHASAN

Aplikasi *Mobile JKN* merupakan aplikasi inovasi dari BPJS Kesehatan yang berfungsi sebagai media digital untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan administrasi. Aplikasi ini biasanya digunakan untuk proses pendaftaran rawat jalan, sehingga berdampak langsung pada pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Mobile*

JKN telah mengubah pelayanan dari manual (tatap muka) menjadi pelayanan *online* (sederhana, cepat, dan efektif) dan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Fitur-fitur yang ada pada aplikasi ini dapat membantu masyarakat sebagai peserta JKN-KIS untuk menikmati berbagai fungsi penting, seperti pengelolaan BPJS Kesehatan, berkonsultasi secara *online* tanpa harus bertemu dengan dokter dan melihat riwayat kesehatan, mengetahui lokasi fasilitas kesehatan terdekat, hingga informasi jadwal minum obat bagi penderita penyakit tertentu (Lumi et al., 2023).

Temuan dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa kecepatan, kemudahan penggunaan, dan efektivitas pendaftaran online melalui *Mobile JKN* berkontribusi pada pengurangan waktu tunggu, peningkatan alur pelayanan, serta mengurangi kepadatan di area pendaftaran. Hal ini terbukti dari penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti et al. (2025) dan Yunengsih & Hidayat (2025) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien meningkat karena proses pendaftaran menjadi lebih efisien dan terstruktur (Wijayanti et al., 2025; Yunengsih & Hidayat, 2025). Dengan demikian, *Mobile JKN* berperan dalam memperbaiki aspek pelayanan administrasi di rumah sakit. Kualitas layanan aplikasi, seperti kehandalan informasi, keamanan data, dan pemenuhan kebutuhan pengguna juga turut mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Ketika aplikasi memberikan informasi yang akurat dan alur pendaftaran yang jelas, pasien akan merasa nyaman dan percaya terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit (Dhani & Indrawati, 2025; Ginting et al., 2025).

Pengguna yang telah memahami fitur aplikasi cenderung membutuhkan lebih sedikit pendampingan dari petugas dan pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi risiko antrean panjang. Namun demikian, hambatan seperti keterbatasan literasi digital, gangguan jaringan, dan aplikasi *error* dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan sehingga rumah sakit perlu menyediakan pendampingan atau titik layanan bantuan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fardhoni et al. (2020), tingkat kepuasan terhadap informasi masih tergolong rendah. Namun, adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan aplikasi dan kepuasan informasi menunjukkan bahwa pengguna masih mengharapkan peningkatan fitur dan stabilitas aplikasi. Hal ini penting mengingat informasi kesehatan merupakan komponen krusial dalam pengambilan keputusan oleh pasien (Fardhoni et al., 2020).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan *Mobile JKN* memiliki hubungan positif terhadap kepuasan peserta dan kualitas pelayanan rumah sakit. Aplikasi ini bukan hanya berfungsi sebagai alat bantu administrasi, tetapi juga menjadi bagian dari strategi peningkatan mutu layanan melalui digitalisasi. Namun, keberhasilan implementasinya perlu didukung oleh peningkatan literasi digital masyarakat, perbaikan teknis aplikasi, dan penguatan peran rumah sakit dalam memberikan pendampingan bagi pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dari enam penelitian, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN serta kualitas pelayanan di rumah sakit. Selain berdampak pada kepuasan peserta, pemanfaatan aplikasi ini juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional di rumah sakit, termasuk pengurangan antrean, optimalisasi beban kerja petugas administrasi, dan peningkatan ketertiban alur pendaftaran. Namun demikian, pemanfaatan aplikasi ini memerlukan perbaikan berkelanjutan untuk mengatasi kendala teknis dan memastikan pemerataan pemahaman bagi seluruh pasien. Edukasi pasien melalui pendampingan dan media edukasi juga diperlukan untuk meningkatkan pemahaman peserta akan fitur-fitur yang ada pada aplikasi *Mobile JKN*.

DAFTAR PUSTAKA

- Dhani, W. R., & Indrawati, F. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Negeri Semarang. *Quantum Wellness : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(1), 195–202.
- Fardhoni, Yusuff, A. A., Kamasturyani, Y., & Andhini, C. S. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Informasi Peserta BPJS Kesehatan. *Seminar*

Nasional Bidang Kesehatan, Ekonomi, Pendidikan Dan Kemasyarakatan (SINAS TAMPAN), 2(1), 37–48.

- Febisatria, A., & Liliyan, A. (2024). Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 384–394.
- Ginting, A., Gaol, H. L., & Laowo, U. G. D. (2025). Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *TeknoIS: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains*, 15(2), 205–215.
- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Sutawijaya, A. H. (2024). Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai Bagian Pelayanan Publik pada BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2), 1087–1095.
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas Mobile JKN Bagi Masyarakat: Literature Review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (Sikesnas)*, 64–69.
- Lumi, W. M. E., Musak, R. A., Tumiwa, F. F., Waworuntu, M. Y., & Surya, W. S. (2023). Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 4(3), 1620–1626.
- Nurjayanti, R., & Novratilova, S. (2025). Evaluasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (MJKN) pada Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Kesehatan Tropis Indonesia*, 03(03), 161–173.
- Pohan, R., Yanti, D., & Ningsih, E. (2022). Hubungan Kecepatan dan Kemudahan Akses Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Peserta BPJS. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, 10(1), 45–52.
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13, 262–267.
- Wijayanti, W. S. R., Malik, M. Z., Asriyanti, & Agustina. (2025). Gambaran Kepuasan Pasien BPJS pada Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (M-JKN) di TPRPJ Rumah Sakit Thalia Irtam Kabupaten Gowa. *Jurnal Ilmu Kesehatan (Medic Nutricia)*, 21(3). <https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644xa>
- Yunengsih, Y., & Hidayat, F. G. 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.