

**PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN UNTUK  
PENDAFTARAN ANTREAN ONLINE DI KLINIK  
PRATAMA BETESDA**

Tri Sulistyarini<sup>1\*</sup>, Satriyo Kristanto<sup>1</sup>, Rimawati<sup>1</sup>

STIKES RS BAPTIS KEDIRI

\*Corresponding author's e-mail:  
[trisulistyarini.stikesrsbk@gmail.com](mailto:trisulistyarini.stikesrsbk@gmail.com)

**ABSTRACT**

**THIS ARTICLE AVAILABLE IN:**  
<https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/JEMARI>

**E-ISSN:** 3064-2353

**CITATION:**

Sulistyarini, T., Kristanto, S. & Rimawati. (2025). Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN untuk Pendaftaran Antrean Online di Klinik Pratama Betesda. JEMARI: Journal of Health and Medical Record Indonesia, Vol. 2, No. 2, pp. 59-64.

**ARTICLE HISTORY**

**Received:**

Oct 27, 2025

**Revised:**

Nov 12, 2025

**Accepted:**

Nov 17, 2025

*The evolution of Indonesian healthcare services has been greatly impacted by the advancement of information technology. The Mobile JKN Application is one of the innovations that BPJS Kesehatan has offered. It was created to let participants access digital health services, such as online queue registration at primary healthcare facilities (FKTP). The purpose of this study is to characterize the extent to which Klinik Pratama Betesda Kediri uses the mobile JKN application for online queue registration. Thirty BPJS Kesehatan participants getting care at Klinik Pratama Betesda participated in this study, which used a descriptive design and purposive sample approach. A questionnaire was used to gather the data, and descriptive quantitative techniques based on frequency and percentage distributions were used for analysis. The majority of respondents (60%) used the Mobile JKN application in the good category, followed by the fair category (30%) and the bad category (10%), according to the data. Despite the comparatively high use rate, a number of obstacles were noted, such as low levels of digital literacy, BPJS and the clinic's limited socializing efforts, and some participants' insufficient internet connection. The community's dependence on manual registration methods and age-related variables also played a role in the application's slow uptake. Conclusion: Although Klinik Pratama Betesda's use of the Mobile JKN application for online queue registration has not yet achieved its peak, it has promising potential to increase the effectiveness of medical services. To increase the use of this digital health innovation, ongoing socialization initiatives, digital literacy training, and technical assistance from BPJS Kesehatan and medical institutions are crucial.*

**Keywords:** Mobile JKN, online queue, BPJS Kesehatan, digital transformation, healthcare services.

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan dalam transformasi pelayanan kesehatan di Indonesia. Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan adalah Aplikasi Mobile JKN, yang bertujuan mempermudah peserta dalam mengakses layanan kesehatan secara digital, termasuk pendaftaran antrean online di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam pendaftaran antrean online di Klinik Pratama Betesda Kediri. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan teknik purposive sampling terhadap 30 responden yang merupakan peserta BPJS Kesehatan yang pernah berobat di Klinik Pratama Betesda. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan distribusi frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (60%) telah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dengan kategori baik, 30% dalam kategori cukup, dan 10% dalam kategori kurang. Meskipun tingkat pemanfaatan tergolong cukup baik, masih ditemukan hambatan berupa rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi dari pihak BPJS dan klinik, serta keterbatasan akses internet pada sebagian peserta. Faktor usia dan kebiasaan masyarakat yang masih terbiasa dengan sistem manual juga berpengaruh terhadap rendahnya tingkat adopsi aplikasi ini. Dapat disimpulkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam pendaftaran antrean online di Klinik Pratama Betesda belum optimal, namun menunjukkan potensi positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Diperlukan upaya peningkatan sosialisasi, edukasi digital, dan dukungan teknis dari pihak BPJS Kesehatan serta fasilitas kesehatan untuk memperluas pemanfaatan layanan digital ini.

**Kata Kunci:** *Mobile JKN, antrean online, BPJS Kesehatan, transformasi digital, pelayanan kesehatan.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah membawa perubahan signifikan terhadap sistem pelayanan publik, termasuk di bidang kesehatan. Digitalisasi pelayanan kesehatan menjadi strategi utama pemerintah dalam meningkatkan akses, efisiensi, dan mutu pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi dalam transformasi tersebut adalah peluncuran aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) oleh BPJS Kesehatan, yang bertujuan mempermudah peserta Jaminan Kesehatan Nasional–Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) dalam mengakses berbagai layanan kesehatan secara digital. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan pengecekan status kepesertaan, mengubah data pribadi, mencari fasilitas kesehatan, hingga mendaftar antrean secara daring tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan (BPJS Kesehatan, 2023).

Meskipun aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan, tingkat pemanfaatan Mobile JKN di masyarakat masih tergolong rendah. Banyak peserta belum memahami fitur-fitur aplikasi tersebut atau bahkan belum mengetahui fungsinya dalam pendaftaran antrean online. Rendahnya literasi digital menjadi salah satu penyebab utama yang menghambat pemanfaatan layanan ini (Agustina et al., 2019). Selain itu, minimnya sosialisasi dari BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan, serta keterbatasan akses terhadap perangkat dan jaringan internet turut memperburuk kondisi ini. Faktor usia dan latar belakang sosial ekonomi juga berperan dalam membatasi kemampuan adaptasi masyarakat terhadap inovasi digital (Nurhayati & Suryana, 2020).

Situasi serupa ditemukan di Klinik Pratama Betesda Kediri, salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama mitra BPJS Kesehatan. Berdasarkan hasil observasi awal, sebagian besar pasien masih melakukan pendaftaran secara manual dan belum

**Sulistyarini, Kristanto & Rimawati**  
**Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Untuk Pendaftaran Antrean Online**  
**di Klinik Pratama Betesda**

memanfaatkan fitur antrean online. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkannya. Padahal, penerapan sistem antrean online dapat memberikan manfaat signifikan, seperti mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan efisiensi kerja tenaga kesehatan, serta memperbaiki mutu pelayanan kesehatan.

Dalam konteks transformasi layanan kesehatan, peningkatan literasi digital masyarakat merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi sistem digital. Literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan teknis dalam mengoperasikan aplikasi, tetapi juga pemahaman konseptual tentang manfaat dan keamanannya (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi dan edukasi yang terstruktur dan berkelanjutan agar masyarakat dapat beradaptasi dengan perubahan sistem pelayanan berbasis digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam pendaftaran antrean online di Klinik Pratama Betesda Kediri. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai tingkat adopsi teknologi digital di masyarakat serta menjadi dasar bagi BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan dalam merancang strategi edukasi yang lebih efektif guna meningkatkan pemanfaatan layanan digital kesehatan di masa depan.

## **METODE PENELITIAN**

### *Desain Penelitian*

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif, dengan tujuan untuk menggambarkan tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) dalam pendaftaran antrean online di Klinik Pratama Betesda Kediri. Desain ini dipilih karena sesuai untuk memperoleh gambaran faktual tentang fenomena yang sedang terjadi tanpa memberikan perlakuan terhadap variabel (Sugiyono, 2019).

### *Populasi dan Sampel*

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan yang melakukan kunjungan di Klinik Pratama Betesda Kediri selama periode penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Adapun kriteria inklusi meliputi: (1) pasien yang merupakan peserta aktif BPJS Kesehatan, (2) pasien yang memiliki atau mengetahui aplikasi Mobile JKN, dan (3) pasien yang bersedia menjadi responden. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 responden, sesuai dengan batas minimal penelitian deskriptif dengan pertimbangan keterwakilan data (Arikunto, 2013).

### *Instrumen Penelitian*

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Kuesioner ini mencakup beberapa aspek, yaitu: (1) pengetahuan tentang aplikasi Mobile JKN, (2) frekuensi penggunaan aplikasi, (3) kemampuan dalam melakukan pendaftaran antrean online, dan (4) hambatan yang dialami responden dalam pemanfaatan aplikasi. Instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan konsistensi dan keabsahan data.

### *Prosedur Pengumpulan data*

Pengumpulan data dilakukan secara langsung di Klinik Pratama Betesda Kediri dengan memberikan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi. Sebelum

**Sulistyarini, Kristanto & Rimawati**  
**Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Untuk Pendaftaran Antrean Online**  
**di Klinik Pratama Betesda**

pengisian kuesioner, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan dijamin kerahasiaan datanya. Waktu pengumpulan data dilakukan selama satu minggu, disesuaikan dengan jadwal pelayanan klinik.

#### *Analisa Data*

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Data hasil kuesioner dikategorikan ke dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase untuk menggambarkan tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh pasien. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi yang menggambarkan kecenderungan data secara umum.

#### *Etika Penelitian*

Penelitian ini telah memperhatikan prinsip etika penelitian, yang mencakup aspek *informed consent*, *confidentiality*, *anonymity*, dan *beneficence*. Seluruh responden diberikan kebebasan untuk menolak atau menerima partisipasi dalam penelitian. Identitas responden tidak dicantumkan dalam laporan untuk menjaga kerahasiaan data pribadi mereka.

### **HASIL PENELITIAN**

Studi ini melibatkan 30 peserta BPJS Kesehatan aktif yang berobat di Klinik Pratama Betesda Kediri. Tujuan utama penelitian adalah untuk mengetahui seberapa banyak aplikasi Mobile JKN digunakan untuk pendaftaran antrean online. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mencakup beberapa aspek, seperti frekuensi penggunaan aplikasi, tingkat pengetahuan, dan kemampuan melakukan pendaftaran antrean online dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Distribusi Tingkat Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di Klinik Pratama Betesda Kediri (n = 30)

<b>Kategori Pemanfaatan</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Baik	18	60%
Cukup	9	30%
Kurang	3	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Tabel 1 menunjukkan bahwa 60% responden sudah dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN secara mandiri untuk melakukan pendaftaran antrean online. Namun, 40% responden masih belum optimal, 30% berada dalam kategori cukup, dan 10% berada dalam kategori kurang. Hasil wawancara singkat menunjukkan bahwa kelompok baik terdiri dari pasien usia produktif (25 hingga 45 tahun) yang aktif menggunakan smartphone dan memiliki akses internet yang baik, sementara kelompok cukup dan kurang terdiri dari pasien di atas 50 tahun yang tidak memiliki kemampuan digital dan lebih suka menggunakan sistem pendaftaran manual.

Faktor pendukung utama untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi termasuk akses internet yang mudah, bantuan keluarga, dan interaksi dengan petugas klinik. Sebaliknya, faktor penghambat termasuk kurangnya pemahaman tentang fungsi aplikasi, jaringan internet yang tidak stabil, dan kurangnya kegiatan pendidikan BPJS Kesehatan.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN di Klinik Pratama Betesda Kediri melakukannya dengan baik, tetapi belum optimal. Tingkat penggunaan 60% menunjukkan bahwa orang mulai menggunakan sistem digital. Penemuan ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati dan Suryana (2020), yang menemukan bahwa literasi teknologi adalah komponen penting dalam meningkatkan pemanfaatan layanan digital di fasilitas kesehatan. Peserta dengan kemampuan teknologi yang lebih tinggi cenderung melihat inovasi berbasis digital dengan positif, yang memungkinkan mereka untuk lebih cepat menyesuaikan diri dengan aplikasi kesehatan online.

Lima faktor, menurut teori difusi inovasi oleh Rogers (2003), memengaruhi penerimaan teknologi baru: *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Aplikasi mobile JKN memiliki keunggulan dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan penggunaan. Namun, bagi orang lanjut usia dan masyarakat berpendidikan rendah, faktor kompleksitas dan pengalaman awal yang kurang menjadi hambatan dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2.** Faktor Pendukung dan Penghambat Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN

Faktor	Deskripsi Temuan Lapangan
<b>Pendukung</b>	1. Ketersediaan akses internet di area klinik. 2. Dukungan keluarga bagi pengguna lanjut usia. 3. Edukasi singkat oleh petugas pendaftaran.
<b>Penghambat</b>	1. Rendahnya literasi digital, terutama pada kelompok usia >50 tahun. 2. Kurangnya sosialisasi resmi dari BPJS Kesehatan. 3. Keterbatasan perangkat smartphone dan jaringan.

Tabel 2 menunjukkan bahwa dukungan lingkungan dan edukasi sangat penting untuk meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap teknologi digital. Program sosialisasi yang dilakukan oleh institusi pendidikan dan kesehatan terbukti dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi layanan publik digital (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kelompok usia produktif menunjukkan adaptasi yang lebih cepat terhadap penggunaan Mobile JKN dibandingkan dengan kelompok usia lanjut. Ini konsisten dengan laporan BPJS Kesehatan (2023) yang menunjukkan bahwa kelompok usia 25 hingga 45 tahun adalah kelompok yang paling sering menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Secara keseluruhan, penelitian ini mendukung gagasan bahwa transformasi digital di bidang kesehatan memerlukan strategi yang melibatkan pendampingan dan pemberdayaan masyarakat serta penyediaan infrastruktur teknologi (Agustina et al., 2019). Untuk mewujudkan sistem pelayanan kesehatan yang inklusif, efisien, dan berkelanjutan, pemerintah, BPJS Kesehatan, fasilitas kesehatan, dan masyarakat harus bekerja sama.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Betesda Kediri menggunakan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) dalam kategori cukup baik. Persentase penggunaan berada pada 60% dalam kategori baik, 30% dalam kategori cukup, dan 10% dalam kategori kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai menyesuaikan diri dengan penggunaan layanan digital dalam sistem kesehatan, meskipun penggunaan ini belum optimal. Faktor pendukung untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi termasuk akses internet, bantuan keluarga, dan

**Sulistyarini, Kristanto & Rimawati**  
**Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Untuk Pendaftaran Antrean Online**  
**di Klinik Pratama Betesda**

dukungan petugas kesehatan. Sementara itu, faktor penghambat utama termasuk kurangnya literasi digital, keterbatasan perangkat teknologi, dan kurangnya sosialisasi BPJS Kesehatan.

Menurut penelitian ini, transformasi digital dalam layanan kesehatan bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi dan peningkatan keterampilan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, untuk mencapai pelayanan kesehatan yang inklusif, efektif, dan berbasis teknologi, diperlukan intervensi edukatif yang sistematis dan berkelanjutan untuk memperluas pemanfaatan aplikasi Mobile JKN.

## SARAN

### 1. Bagi BPJS Kesehatan

Perlu ada peningkatan intensitas sosialisasi dan pelatihan tentang cara menggunakan aplikasi Mobile JKN, terutama untuk kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan pendidikan rendah. Masyarakat dapat lebih memahami manfaat layanan digital dengan menggunakan pendekatan komunikasi yang interaktif dan berbasis komunitas

### 2. Bagi Klinik Pratama Betesda.

pasien harus mendapatkan pendampingan langsung melalui petugas pendaftaran atau tenaga edukator digital. Jika ruang tunggu memiliki *corner service* atau area bantuan penggunaan aplikasi, masyarakat akan lebih mudah belajar.

### 3. Bagi Institusi Pendidikan

Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat, institusi pendidikan tinggi dan lembaga kesehatan dapat berpartisipasi secara aktif dalam program literasi digital masyarakat. Kolaborasi lintas sektor sangat penting untuk mempercepat penerapan transformasi digital di bidang kesehatan

### 4. Bagi Peneliti selanjutnya

Pendekatan campuran dapat digunakan untuk melakukan penelitian lanjutan untuk menggali lebih dalam faktor perilaku, sosial, dan teknologi yang memengaruhi adopsi Mobile JKN. Selain itu, analisis perbandingan antarwilayah perlu dilakukan untuk mengetahui perbedaan pemanfaatan berdasarkan konteks sosial dan infrastruktur digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., Dartanto, T., Sitompul, R., Susiloretni, K. A., Achadi, E. L., Taher, A., ... & Thabrany, H. (2019). *Universal health coverage in Indonesia: Concept, progress, and challenges*. *The Lancet*, 393(10166), 75–102. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31647-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31647-7)
- BPJS Kesehatan. (2023). *Laporan kinerja BPJS Kesehatan tahun 2022*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Profil kesehatan Indonesia tahun 2021*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Nurhayati, N., & Suryana, A. (2020). Analisis kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 110–117. <https://doi.org/10.20473/jaki.v8i2.2020.110-117>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York, NY: Free Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.