



Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Advent Medan

Elisa Dwi Vinta Zebua¹, Tunggul Sihombing²

^{1,2} Universitas Sumatera Utara

Email: elisazebua28@gmail.com¹, tunggul@usu.ac.id²

Article Info

Article history:

Received January 21, 2025

Revised January 29, 2025

Accepted February 04, 2025

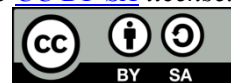
Keywords:

Mobile JKN, Healthcare Services, Effectiveness

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged the transformation of healthcare service systems, one of which is the implementation of the Mobile National Health Insurance (JKN) application. This application is designed to improve accessibility and effectiveness of healthcare services for BPJS Kesehatan participants. This study aims to analyze the effectiveness of the Mobile JKN application in healthcare services at Adventist Hospital Medan. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving informants selected using purposive sampling, including BPJS Kesehatan representatives, hospital administrative staff, and patients who use the Mobile JKN application. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the Mobile JKN application has a positive impact on healthcare services, particularly in speeding up the registration process and reducing patient queues. The application helps improve time efficiency and user convenience. However, its effectiveness has not been fully optimized due to limited technological literacy among some patients, network constraints, and insufficient socialization. The conclusion of this study shows that the Mobile JKN application is effective in supporting healthcare services, but enhanced user education, assistance, and system improvements are needed to ensure that the benefits of the application can be optimally experienced by all segments of society.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received January 21, 2025

Revised January 29, 2025

Accepted February 04, 2025

Keywords:

Mobile JKN, Pelayanan Kesehatan, Efektivitas

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi sistem pelayanan kesehatan, salah satunya melalui penerapan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan kemudahan akses dan efektivitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Advent Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, meliputi pihak BPJS Kesehatan, staf administrasi rumah sakit, dan pasien pengguna aplikasi Mobile JKN. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN memberikan dampak positif terhadap pelayanan kesehatan, terutama dalam mempercepat proses pendaftaran dan mengurangi antrean pasien. Aplikasi ini dinilai membantu efisiensi waktu serta meningkatkan kenyamanan pengguna layanan. Namun, efektivitas aplikasi belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan



pemahaman teknologi pada sebagian pasien, kendala jaringan, serta kurangnya sosialisasi. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN efektif dalam mendukung pelayanan kesehatan, namun diperlukan peningkatan sosialisasi, pendampingan pengguna, dan perbaikan sistem agar manfaat aplikasi dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Elisa Dwi Vinta Zebua

Universitas Sumatera Utara

E-mail: elisazebua28@gmail.com

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam paradigma pelayanan kesehatan, mendorong fasilitas kesehatan untuk mengadopsi inovasi guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Pemanfaatan teknologi informasi tidak lagi sekadar pelengkap, melainkan menjadi tulang punggung dalam manajemen data pasien, penjadwalan, hingga komunikasi antara penyedia layanan dan pasien. Integrasi Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRs) dengan berbagai platform digital eksternal menjadi krusial untuk menciptakan ekosistem pelayanan yang terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan dinamis pasien. Di Indonesia, upaya digitalisasi pelayanan kesehatan masih menghadapi tantangan berupa kondisi geografis yang luas, keterbatasan tenaga medis, serta ketimpangan distribusi fasilitas kesehatan (Afifah, 2021:22). Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kompetensi tenaga medis, ketersediaan fasilitas, serta sistem administrasi yang efektif. Adopsi teknologi seperti telemedicine, rekam medis elektronik, dan aplikasi Mobile telah terbukti dapat mempercepat alur pelayanan, mengurangi antrean, serta meningkatkan akurasi data. Penelitian Setyorini dkk (2022:45) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi di fasilitas kesehatan dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam infrastruktur digital dan pelatihan sumber daya manusia menjadi sangat penting agar teknologi benar-benar memberikan manfaat optimal.

Transformasi digital dalam bidang kesehatan menjadi strategi unggulan untuk mempercepat peningkatan mutu layanan. Digitalisasi memungkinkan sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien, mengurangi beban administratif, serta mempercepat pengambilan keputusan medis. Penerapan sistem informasi rumah sakit dan layanan digital menjadi langkah penting dalam proses ini (Nugroho & Arini, 2024:14). Penggunaan sistem digital mempercepat proses registrasi, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan akurasi data medis pasien. Hal ini penting terutama pada layanan yang memiliki antrean tinggi seperti di fasilitas BPJS (Dewi & Ayu, 2024:101). Indonesia masih menghadapi tantangan besar dalam pembiayaan dan infrastruktur digital kesehatan. Meskipun digitalisasi menunjukkan dampak positif, implementasi menyeluruh masih terhambat oleh keterbatasan sumber daya dan tingkat literasi digital (Santosa, 2024:111). Pemerintah terus berkomitmen dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui penyelenggaraan program jaminan sosial. Program ini



merupakan bentuk perlindungan yang diberikan negara untuk memastikan setiap warga dapat memenuhi kebutuhan dasar kehidupannya secara layak.

Dalam peningkatan pelayanan publik di bidang kesehatan pemerintah menyelenggarakan program yang bernama Badan penyelenggara jaminan Sosial (BPJS). UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS membentuk dua Badan penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang diimplementasikan mulai 1 Januari 2014. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 Pasal 19 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak. BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan juga tidak ketinggalan untuk terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada. Hal ini dapat dilihat melalui terobosan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Salah satunya dengan hadirnya aplikasi Mobile JKN sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Dalam upaya meningkatkan mutu layanan, BPJS Kesehatan menghadirkan inovasi berbasis teknologi informasi berupa aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini merupakan terobosan terbaru dari BPJS Kesehatan yang mengalihkan berbagai aktivitas administrasi yang sebelumnya hanya bisa dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, menjadi layanan digital yang dapat diakses oleh masyarakat dan peserta kapan saja dan di mana saja melalui perangkat mereka (Wulandary, dkk 2019:98). Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui smartphone. Aplikasi ini menjadi terobosan baru BPJS Kesehatan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendaftar, dan merubah data kepesertaan, mudah untuk mendapatkan informasi data peserta keluarga, mudah dalam melihat biaya pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Begitupun dapat memudahkan pada saat lupa membawa kartu cukup klik saja aplikasi ini maka kartu JKN bisa langsung diperlihatkan kepada petugas dan pada aplikasi ini terdaftar secara per kartu keluarga bukan individu (BPJS Kesehatan). Hasil evaluasi menunjukkan bahwa saat ini jumlah pengguna yang mengunduh Mobile JKN sebanyak 39 juta pengguna. Kepuasan peserta JKN-KIS mengalami peningkatan pada tahun 2023 dengan kepuasan peserta JKN-KIS menyentuh angka 90.7 (mean score).

Saat ini yang menjadi fokus terpenting bagi BPJS Kesehatan adalah bagaimana meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada peserta dan seluruh masyarakat Indonesia (JIPPNAS, 2024). Rustanto dan Hakim (2024:25) dalam penelitiannya di Kota Bekasi menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN meningkatkan kepuasan masyarakat pada layanan administrasi hingga 72%. Namun, mereka juga mencatat bahwa pemanfaatan aplikasi sangat bergantung pada sosialisasi dan dukungan teknis di tingkat fasilitas kesehatan. Data internal dari BPJS Kesehatan Cabang Medan menunjukkan bahwa penggunaan fitur antrean



online dan informasi peserta masih belum maksimal, dengan tingkat penggunaan kurang dari 50% dari total pengunjung harian. Studi dari Budiarti (2024:77) bahkan menyoroti bahwa hanya 42% pengguna aktif Mobile JKN di Medan yang merasa puas dan mampu menggunakan aplikasi secara mandiri tanpa bantuan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah tersedia, efektivitasnya dalam meningkatkan pelayanan belum tercapai secara menyeluruh. Efektivitas penggunaan Mobile JKN juga dipengaruhi oleh karakteristik pengguna, khususnya dari aspek usia dan tingkat literasi digital. Beberapa studi menunjukkan bahwa aplikasi layanan kesehatan berbasis digital cenderung lebih efektif digunakan oleh kelompok usia produktif yang memiliki kemampuan dan kebiasaan menggunakan teknologi digital, sementara kelompok lanjut usia (lansia) menghadapi berbagai kendala dalam mengoperasikan aplikasi berbasis smartphone (Putri & Rahman, 2023:56). Lansia umumnya mengalami keterbatasan dalam penguasaan teknologi, gangguan penglihatan, serta kesulitan memahami navigasi aplikasi, sehingga penggunaan Mobile JKN pada kelompok usia ini menjadi kurang efektif. Oleh karena itu, penerapan Mobile JKN pada praktiknya memerlukan segmentasi pengguna, termasuk pertimbangan pembatasan atau diferensiasi layanan berdasarkan usia, agar tujuan peningkatan efisiensi pelayanan dapat tercapai secara optimal. Selain itu, pada beberapa rumah sakit lain di Indonesia, Mobile JKN pada dasarnya hanya berfungsi sebagai pintu awal pendaftaran pasien. Setelah proses pendaftaran selesai, layanan pasien kemudian dilanjutkan melalui aplikasi internal rumah sakit atau sistem informasi terintegrasi lainnya yang menghubungkan layanan poli, dokter, laboratorium, hingga farmasi. Integrasi ini memungkinkan informasi pasien, jadwal kontrol, hasil pemeriksaan, hingga resep obat dapat diakses secara real time oleh unit pelayanan terkait, sehingga alur pelayanan menjadi lebih efisien dan terkoordinasi (Sari & Pratama, 2023:88). Dengan adanya sistem lanjutan setelah Mobile JKN, pasien tidak perlu melakukan input data berulang, dan risiko kesalahan administrasi dapat diminimalkan.

Menurut Shalihatunnisa (2024:105) pemahaman masyarakat terhadap fitur-fitur aplikasi masih rendah, bahkan banyak yang hanya menggunakannya sekali saat mendaftar dan tidak mengakses kembali. Ini menegaskan pentingnya evaluasi menyeluruh atas efektivitas layanan digital berbasis aplikasi. Berbagai studi telah dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas Mobile JKN, namun masih minim yang berfokus pada studi kasus lokal, khususnya di Medan. Studi yang dilakukan oleh Budiarti (2024:77) di RS Islam Malahayati Medan menunjukkan bahwa tingkat adopsi aplikasi di kalangan pasien hanya sekitar 48%, dengan alasan umum adalah ketidapkahaman terhadap navigasi aplikasi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan kesiapan pengguna, yang menjadi hambatan dalam pencapaian pelayanan publik yang optimal. Beberapa pasien menyampaikan bahwa kode OTP tidak selalu muncul saat pendaftaran awal, sehingga mereka tidak dapat melanjutkan penggunaan aplikasi. Selain itu, kurangnya pemahaman pengguna terhadap fungsi dan fitur aplikasi juga membuat sebagian pasien lebih memilih mendaftar secara manual dibandingkan menggunakan layanan digital. Permasalahan ini menunjukkan bahwa efektivitas program digitalisasi layanan kesehatan belum tercapai secara optimal. Berdasarkan permasalahan di atas, maka penelitian ini ingin mengkaji lebih dalam terkait “Efektivitas Aplikasi Mobile JKN dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Advent Medan”.



METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah pendekatan yang digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai efektivitas aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Advent Medan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, karena bertujuan menggambarkan dan menganalisis fenomena penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan pengalaman dan pandangan para pelaksana serta pengguna layanan secara alami tanpa manipulasi variabel penelitian (Sugiyono, 2019). Pendekatan deskriptif dipilih agar hasil penelitian dapat disajikan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis dan faktual sesuai kondisi lapangan. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Advent Medan yang berlokasi di Kota Medan, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa rumah sakit tersebut merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dan telah menerapkan penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam proses pelayanan administrasi pasien. Lokasi ini dinilai representatif untuk mengkaji efektivitas implementasi layanan digital kesehatan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pemahaman, pengalaman, dan penilaian informan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan pendaftaran dan alur penggunaan aplikasi di rumah sakit. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip, laporan, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan pelaksanaan program Mobile JKN (Moleong, 2018). Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi yang dibutuhkan. Informan terdiri dari pihak BPJS Kesehatan, staf administrasi rumah sakit, serta pasien pengguna aplikasi Mobile JKN. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik untuk menjamin validitas temuan penelitian (Miles & Huberman, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemahaman Program

Pemahaman program adalah salah satu dimensi kunci untuk mengukur efektivitas suatu program. Efektivitas hanya dapat dicapai apabila pihak yang terlibat memahami tujuan, sasaran, dan mekanisme pelaksanaan program secara menyeluruh. Tingkat pemahaman yang tinggi membantu mengurangi kesalahpahaman, menekan resistensi, dan meningkatkan partisipasi aktif. Dalam konteks *Mobile JKN*, pemahaman berarti peserta mengetahui bahwa aplikasi bertujuan mempermudah akses pendaftaran, mengurangi antrean, dan mempercepat pelayanan di fasilitas kesehatan. Pengetahuan mengenai prosedur dan mekanisme pelaksanaan menjadi aspek penting dalam pemahaman program. Sutrisno menekankan bahwa sebuah program tidak efektif jika pelaksana dan pengguna tidak mengerti langkah-langkah yang harus diikuti. Pada *Mobile JKN*, peserta harus memahami cara mendaftar, melakukan check-in mandiri, dan mengunggah dokumen yang dibutuhkan. Kurangnya pemahaman membuat peserta kembali menggunakan cara manual sehingga tujuan efisiensi tidak tercapai. Sosialisasi



dan edukasi menjadi langkah penting untuk memastikan masyarakat memahami prosedur dengan benar.

Kesadaran akan manfaat program memperkuat tingkat pemahaman. *Mobile JKN* memberikan manfaat seperti penghematan waktu, pengurangan antrean, dan kepastian jadwal pelayanan. Peserta yang memahami manfaat ini akan cenderung mengadopsi aplikasi dan mendukung keberhasilan program. Sikap dan persepsi peserta terhadap program juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman. Sutrisno menjelaskan bahwa pemahaman yang baik mendorong terbentuknya sikap positif, sehingga peserta merasa program relevan dengan kebutuhannya. Sikap positif akan meningkatkan kooperasi dalam pelaksanaan program. Dalam *Mobile JKN*, hal ini berarti peserta lebih disiplin mengikuti prosedur digital dibandingkan cara manual. Ketercapaian tujuan program sangat bergantung pada pemahaman yang baik. Sutrisno menekankan bahwa efektivitas tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari kesesuaian pelaksanaan dengan desain program. Pemahaman yang rendah akan menimbulkan deviasi antara rencana dan pelaksanaan, sehingga tujuan seperti efisiensi dan kualitas layanan tidak tercapai maksimal. Pemahaman yang tinggi memastikan setiap pihak menjalankan perannya sesuai dengan tujuan utama. Perubahan perilaku jangka panjang menjadi indikator akhir dari keberhasilan dimensi pemahaman program. Efektivitas ditandai dengan adanya perubahan nyata pada sasaran program. *Mobile JKN* mendorong kebiasaan baru di kalangan pasien untuk beralih dari pendaftaran manual menuju sistem digital. Kebiasaan ini memperkuat keberlanjutan program dan mendukung terwujudnya layanan kesehatan yang lebih modern, cepat, dan responsif.

1. Pemahaman Terhadap Tujuan Program

Pemahaman terhadap tujuan program menunjukkan sejauh mana pelaksana kebijakan dan masyarakat mengetahui dan mengerti tujuan utama dari program tersebut. Tujuan program berfungsi sebagai arah, pedoman, dan dasar dalam setiap tindakan implementasi. Apabila tujuan tidak dipahami secara jelas, maka pelaksanaan program berpotensi mengalami penyimpangan karena tidak adanya kesamaan persepsi antara pembuat kebijakan, pelaksana, dan kelompok sasaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala BPJS Rumah Sakit Advent Medan, tujuan utama penerapan aplikasi *Mobile JKN* adalah untuk mempermudah proses pendaftaran pasien, mengurangi antrean manual, serta meningkatkan efisiensi pelayanan Kesehatan :

“Tujuan Mobile JKN ini supaya pasien tidak perlu lagi antre lama di loket. Semua bisa daftar dari rumah, jadi pelayanan lebih cepat dan tertib.”
(Wawancara dengan Bapak Andri Sitompul selaku Kepala BPJS RS Advent Medan, 08 September 2025).



Gambar 1. Pegawai Rs Advent Medan Membantu Pendaftaran Pasien

Sumber: Peneliti, 2025

Upaya Rumah Sakit Advent Medan dalam memperkenalkan aplikasi *Mobile JKN* dilakukan secara beragam, salah satunya melalui sosialisasi rutin di ruang tunggu setiap pagi. Petugas berkeliling memberikan penjelasan singkat mengenai cara mendaftar, manfaat aplikasi, dan langkah penggunaannya. Bahkan, pasien yang ingin langsung mencoba mendaftar dapat dibantu langsung oleh petugas. Sebagaimana dijelaskan melalui wawancara dengan Kepala BPJS RS Advent Medan:

“Petugas kami biasanya berkeliling di ruang tunggu dan memberikan penjelasan singkat mengenai cara mendaftar lewat Mobile JKN, manfaatnya, serta langkah-langkah penggunaannya. Bahkan, kalau ada pasien yang ingin langsung praktik mendaftar, petugas kami siap membantu menginstal aplikasi dan memandu cara penggunaannya di tempat.” (Wawancara dengan Bapak Andri Sitompul selaku Kepala BPJS RS Advent Medan, 08 September 2025)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa rumah sakit melakukan sosialisasi aktif mengenai aplikasi *Mobile JKN* kepada pasien di ruang tunggu. Petugas tidak hanya memberikan penjelasan lisan mengenai cara pendaftaran, manfaat, dan langkah-langkah penggunaan aplikasi, tetapi juga memberikan pendampingan praktis langsung bagi pasien yang ingin mencoba mendaftar secara mandiri. Pendekatan ini mencerminkan strategi rumah sakit yang bersifat proaktif dan partisipatif, di mana edukasi tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga aplikatif. Dengan memberikan bantuan instalasi dan panduan penggunaan di tempat, rumah sakit berupaya meningkatkan pemahaman pasien secara langsung, meminimalkan hambatan penggunaan, dan mendorong pasien untuk mengadopsi sistem pendaftaran online. Hal ini juga menunjukkan bahwa rumah sakit memahami pentingnya intervensi langsung untuk mempercepat adaptasi pasien terhadap teknologi, terutama bagi mereka yang mungkin belum terbiasa menggunakan aplikasi digital.

2. Pemahaman terhadap Prosedur dan Mekanisme Program

Tingkat pemahaman pasien terhadap *Mobile JKN* bervariasi. Pasien muda yang terbiasa menggunakan smartphone cenderung memahami cara kerja dan manfaat aplikasi dengan baik.

“Sebagian besar pasien sudah memahami dengan baik cara kerja dan manfaat aplikasi Mobile JKN. Terutama pasien usia muda atau yang terbiasa menggunakan smartphone, mereka bisa mendaftar sendiri dari rumah dan tahu bahwa aplikasi ini membantu mempercepat proses pendaftaran.” (Wawancara dengan Bapak Andri Sitompul selaku Kepala BPJS RS Advent Medan, 08 September 2025)



Pasien lanjut usia masih sering mengalami kesulitan, misalnya saat login atau mengoperasikan menu pendaftaran. Biasanya, mereka meminta bantuan anggota keluarga atau petugas rumah sakit untuk melakukan pendaftaran, seperti yang dijelaskan oleh staff customer service RS Advent Medan.

“Kalau dia pasien lanjut usia, biasanya langsung ngasih handphone nya sama kami.”

(Wawancara dengan Ibu Rosma selaku Staff Customer Service RS Advent Medan, 08 September 2025)

Pegawai rumah sakit memiliki pemahaman yang baik mengenai fitur dan penggunaan aplikasi. Mereka mendapatkan arahan dan pelatihan dari atasan secara informal, sehingga mampu membantu pasien dalam proses pendaftaran.

“Saya sudah memahami dengan baik karena kami mendapat edukasi atau arahan dari atasan kami. Jadi saya sudah bisa menjelaskan fitur pendaftaran online, cek kepesertaan, dan antrean poli kepada pasien.” (Wawancara dengan Ibu Rosma selaku Staff Customer Service RS Advent Medan, 08 September 2025).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai Rumah Sakit Advent Medan memiliki pemahaman yang memadai terhadap aplikasi *Mobile JKN*, yang merupakan salah satu dimensi efektivitas program. Pernyataan ini mengindikasikan bahwa pendidikan dan arahan internal berperan penting dalam membekali staf dengan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjelaskan program kepada pasien. Dalam perspektif dimensi pemahaman program, temuan ini menegaskan bahwa pegawai yang memahami secara menyeluruh mekanisme, tujuan, dan manfaat aplikasi dapat berfungsi sebagai fasilitator pengetahuan, sehingga dapat meningkatkan tingkat pemahaman pasien dan mendukung keberhasilan implementasi *Mobile JKN* di rumah sakit.



Gambar 2. Sosialisasi Aplikasi *Mobile JKN* di RS Advent Medan

Sumber: Peneliti, 2025

Gambar di atas menunjukkan salah satu petugas administrasi Rumah Sakit Advent Medan sedang memberikan penjelasan kepada pasien mengenai cara penggunaan aplikasi *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. Kegiatan ini merupakan bentuk nyata dari upaya rumah sakit dalam meningkatkan pemahaman peserta terhadap program *Mobile JKN*.

Melalui pendampingan langsung seperti ini, pasien memperoleh informasi tentang langkah-langkah pendaftaran daring, proses antrean online, serta cara memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi. Hal ini penting karena tidak semua pasien memiliki tingkat literasi digital yang sama, terutama pasien lansia atau pasien baru yang belum terbiasa dengan sistem pelayanan berbasis digital. Di sisi lain, tingkat pemahaman pasien terhadap aplikasi *Mobile JKN* bervariasi, namun sebagian besar pasien memahami tujuan utama penggunaan aplikasi, yaitu mempermudah proses pendaftaran dan mengurangi antrean panjang di loket rumah sakit. Salah seorang pasien menyatakan,



“Untuk mempermudah aja sih, jadi untuk melakukan pendaftaran kita lebih mudah dan cepat tanpa harus antri lama. Dari perusahaan tempat suami saya bekerja, mereka memberikan sosialisasi dan mengarahkan karyawan serta keluarganya untuk pakai aplikasi Mobile JKN agar pendaftaran pelayanan kesehatan menjadi lebih mudah” (Wawancara dengan Ibu Indah selaku pengguna Mobile JKN di RS Advent Medan, 08 September 2025)

Beberapa pasien lanjut usia atau yang belum terbiasa menggunakan teknologi masih bergantung pada anggota keluarga atau petugas rumah sakit dalam mengoperasikan aplikasi. Sebagai contoh, salah seorang pasien mengungkapkan,

“Kalau saya sebenarnya tidak terlalu paham fiturnya satu-satu. Anak saya yang biasanya buka dan pilih jadwalnya. Saya cuma dikasih tahu nomor antreannya dan jam berapa saya harus datang ke rumah sakit” (Wawancara dengan Ibu Nora selaku pengguna Mobile JKN di RS Advent Medan, 08 September 2025)

Dari wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemahaman pasien terhadap Mobile JKN dipengaruhi oleh usia, literasi digital, dan sumber informasi yang diperoleh. Pasien muda atau yang terbiasa menggunakan smartphone cenderung lebih memahami fitur dan prosedur penggunaan aplikasi, sehingga dapat menggunakan Mobile JKN secara mandiri dan bahkan menjadi fasilitator bagi orang lain. Sebaliknya, pasien lansia atau yang kurang familiar dengan teknologi cenderung bergantung pada pihak ketiga untuk mengoperasikan aplikasi. Temuan ini menegaskan bahwa dimensi pemahaman program dari sisi pasien berperan penting dalam efektivitas Mobile JKN, karena tingkat pemahaman yang baik akan mendorong penggunaan aplikasi secara optimal dan meningkatkan efisiensi proses pendaftaran di rumah sakit.

Hasil observasi memperlihatkan bahwa tingkat pemahaman terhadap aplikasi berbanding lurus dengan kemampuan literasi digital serta kebiasaan menggunakan smartphone dalam aktivitas sehari-hari. Kelompok usia 17–40 tahun memiliki tingkat pemahaman tertinggi. Mereka terlihat mampu menggunakan aplikasi secara mandiri tanpa memerlukan bantuan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia produktif memiliki kesiapan teknologi yang lebih baik, serta mampu beradaptasi dengan sistem pelayanan digital seperti Mobile JKN. Kelompok usia 41–55 tahun menunjukkan tingkat pemahaman sedang. Mereka sudah memahami fungsi utama aplikasi namun masih membutuhkan bimbingan teknis sederhana, seperti cara mengunggah dokumen atau memilih poli. Kondisi ini menggambarkan adanya kesenjangan kecil dalam literasi digital yang masih dapat diatasi melalui pendampingan ringan atau sosialisasi berulang. Sementara itu, kelompok usia di atas 55 tahun menunjukkan tingkat pemahaman yang rendah. Sebagian besar pasien lanjut usia lebih memilih menggunakan cara manual atau menyerahkan proses pendaftaran kepada keluarga maupun petugas rumah sakit. Fakta ini memperlihatkan bahwa hambatan utama bukan pada sikap terhadap program, tetapi pada keterbatasan kemampuan mengoperasikan perangkat digital dan kurangnya pengalaman menggunakan aplikasi.

3. Pemahaman Terhadap manfaat

Pasien yang telah menggunakan Mobile JKN secara mandiri menyatakan bahwa aplikasi ini memberikan manfaat nyata, terutama dalam hal penghematan waktu dan kenyamanan pelayanan. Hal ini disampaikan oleh Ibu Indah:



*“Kalau pakai Mobile JKN, tidak perlu datang pagi-pagi. Datang sesuai jadwal saja”
(Wawancara Ibu Indah, 8 September 2025)*

Namun, manfaat tersebut belum dirasakan secara merata oleh seluruh pasien, terutama pasien lansia yang masih mengalami kendala teknis.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman terhadap program *Mobile JKN* di Rumah Sakit Advent Medan tergolong baik dan berjalan secara efektif. Dari sisi pelaksana program, yaitu pihak rumah sakit dan petugas administrasi, pemahaman terhadap tujuan, prosedur, dan mekanisme penggunaan aplikasi *Mobile JKN* telah dimiliki secara menyeluruh. Hal ini ditunjukkan melalui kemampuan petugas dalam menjelaskan fungsi aplikasi, memberikan sosialisasi rutin di ruang tunggu, serta mendampingi pasien secara langsung dalam proses pendaftaran dan penggunaan aplikasi.

Dari sisi kelompok sasaran, yaitu pasien peserta JKN, pemahaman terhadap program menunjukkan variasi yang dipengaruhi oleh faktor usia dan tingkat literasi digital. Pasien usia produktif dan pasien yang terbiasa menggunakan *smartphone* cenderung memiliki pemahaman yang baik terhadap tujuan dan manfaat *Mobile JKN*, serta mampu menggunakan aplikasi secara mandiri. Mereka memahami bahwa aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran, mengurangi antrean manual, dan mempercepat pelayanan kesehatan, sehingga bersikap positif dan kooperatif dalam mengikuti prosedur digital yang ditetapkan. Sementara itu, pasien lanjut usia menunjukkan tingkat pemahaman yang lebih rendah, khususnya dalam aspek teknis penggunaan aplikasi. Kendala utama yang dihadapi bukan pada penolakan terhadap program, melainkan pada keterbatasan kemampuan mengoperasikan perangkat digital. Hal ini terlihat dari ketergantungan pasien lansia kepada anggota keluarga atau petugas rumah sakit dalam proses pendaftaran. Meskipun demikian, sikap pasien lansia terhadap program tetap cenderung positif dan menerima keberadaan *Mobile JKN* sebagai upaya peningkatan pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi pemahaman program dalam penerapan *Mobile JKN* di Rumah Sakit Advent Medan telah terlaksana dengan baik dan mendukung efektivitas program, meskipun masih diperlukan penguatan strategi sosialisasi yang lebih inklusif dan berkelanjutan bagi pasien lansia. Secara keseluruhan, tingkat pemahaman yang dimiliki oleh pelaksana dan sebagian besar peserta telah berkontribusi positif terhadap pencapaian tujuan program, yaitu mempermudah akses pendaftaran, mengurangi antrean, dan meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan.

Tepat Sasaran

Penilaian efektivitas suatu program tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari sejauh mana program tersebut tepat sasaran. Dimensi tepat sasaran berfokus pada kesesuaian antara kelompok penerima manfaat dengan target yang telah ditentukan sejak awal perencanaan. Program akan dinilai efektif jika berhasil menjangkau kelompok yang benar-benar membutuhkan intervensi, sehingga manfaat yang dihasilkan terasa langsung oleh pihak yang seharusnya menerima. Kesesuaian target penerima manfaat menjadi hal utama yang menentukan keberhasilan. Jika program menjangkau kelompok yang salah, maka meskipun pelaksanaannya berjalan baik, dampaknya tidak akan optimal. Contohnya, layanan kesehatan



berbasis digital harus ditujukan kepada masyarakat yang membutuhkan akses cepat dan efisien, bukan kepada kelompok yang sudah memiliki akses layanan kesehatan yang memadai tanpa hambatan. Dengan demikian, alokasi sumber daya tidak terbuang percuma.

Dimensi tepat sasaran juga mengukur tingkat inklusivitas program. Program yang efektif harus mampu merangkul seluruh kelompok sasaran, termasuk kelompok yang rentan atau sulit dijangkau. Dalam layanan kesehatan, misalnya, penting memastikan bahwa masyarakat di daerah terpencil, lansia, atau penyandang disabilitas tetap dapat memanfaatkan program. Tanpa perhatian terhadap inklusivitas, manfaat program hanya akan dinikmati oleh sebagian kecil masyarakat. Selain inklusivitas, ketepatan sasaran juga berhubungan dengan akurasi data penerima manfaat. Program yang berbasis data mutakhir akan lebih tepat dalam menentukan siapa yang layak menerima layanan. Jika data tidak diperbarui, maka ada risiko program diberikan kepada pihak yang tidak membutuhkan, sementara pihak yang seharusnya mendapatkan malah terlewat. Pemutakhiran data secara berkala menjadi salah satu kunci agar dimensi tepat sasaran dapat terpenuhi.

Evaluasi terhadap ketercapaian target juga menjadi bagian dari dimensi ini. Penting dilakukan pengukuran berkala untuk mengetahui berapa banyak kelompok sasaran yang sudah terjangkau dan berapa yang belum. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk memperbaiki strategi pelaksanaan agar jangkauan semakin luas. Dengan cara ini, program tidak hanya tepat sasaran di awal, tetapi terus disesuaikan dengan dinamika dan kebutuhan masyarakat.

Manfaat yang diberikan kepada peserta program harus sesuai dengan kebutuhan mereka. Ketepatan sasaran tidak hanya soal siapa yang menerima, tetapi juga sejauh mana manfaat yang diperoleh relevan dengan permasalahan yang dihadapi. Misalnya, jika tujuan program adalah mempercepat layanan kesehatan, maka fitur dan mekanisme yang disediakan harus benar-benar membantu mempercepat proses, bukan menambah kerumitan.

1. Kesesuaian Penerima Manfaat

Aplikasi *Mobile* JKN secara kebijakan ditujukan kepada seluruh peserta Jaminan Kesehatan Nasional–Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) tanpa membedakan usia, latar belakang pendidikan, maupun kondisi sosial ekonomi. Artinya, seluruh peserta JKN-KIS memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN sebagai sarana pendaftaran dan akses pelayanan kesehatan. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktiknya, penerima manfaat aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit Advent Medan belum sepenuhnya mencerminkan keseluruhan kelompok sasaran tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andri Sitompul selaku Kepala BPJS Kesehatan Rumah Sakit Advent Medan, penerima manfaat yang paling dominan dari penggunaan aplikasi *Mobile* JKN adalah pasien usia produktif. Kelompok ini dinilai lebih cepat beradaptasi dengan penggunaan teknologi digital dan lebih terbiasa menggunakan smartphone dalam aktivitas sehari-hari.

“Yang paling sering menggunakan Mobile JKN itu pasien usia muda.” (Wawancara Bapak Andri Sitompul, 8 September 2025)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil observasi lapangan yang menunjukkan bahwa pasien usia produktif cenderung datang ke rumah sakit dengan membawa bukti antrean digital dari aplikasi *Mobile* JKN dan langsung menuju loket verifikasi sesuai dengan jadwal yang telah

ditentukan. Pasien dalam kelompok ini umumnya tidak memerlukan bantuan tambahan dari petugas dalam proses pendaftaran, sehingga alur pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

Sebaliknya, hasil observasi dan dokumentasi menunjukkan bahwa antrian pendaftaran manual masih didominasi oleh pasien lanjut usia. Pasien lansia umumnya datang langsung ke loket pendaftaran tanpa menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Kondisi ini terjadi karena sebagian besar pasien lansia memiliki keterbatasan dalam mengoperasikan perangkat *smartphone*, tidak memiliki gawai pribadi, atau belum memahami cara penggunaan aplikasi *Mobile JKN* secara mandiri. Akibatnya, kelompok pasien lansia belum sepenuhnya menerima manfaat dari program digitalisasi pelayanan kesehatan tersebut.



Gambar 3 Loket Pendaftaran di Rumah Sakit Advent Medan

Sumber: Peneliti, 2025

Dokumentasi berupa foto kondisi antrian di loket pendaftaran manual menunjukkan bahwa pasien lansia lebih memilih atau terpaksa menggunakan sistem konvensional karena dianggap lebih mudah dan dapat dibantu secara langsung oleh petugas. Selain itu, faktor kebiasaan dan rasa kurang percaya diri dalam menggunakan teknologi digital juga menjadi penyebab rendahnya pemanfaatan *Mobile JKN* oleh kelompok lansia.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun secara konsep aplikasi *Mobile JKN* telah menyasar kelompok yang tepat, yaitu seluruh peserta JKN-KIS, namun dalam implementasinya penerima manfaat masih didominasi oleh kelompok tertentu, khususnya pasien usia produktif. Dengan demikian, kesesuaian penerima manfaat dengan sasaran program belum sepenuhnya optimal, karena kelompok pasien lansia sebagai bagian dari sasaran program belum memperoleh manfaat yang sama. Kondisi ini menunjukkan perlunya upaya pendampingan dan sosialisasi yang lebih intensif agar seluruh kelompok sasaran dapat memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* secara merata.

2. Kesesuaian Kebutuhan Sasaran

Kesesuaian kebutuhan sasaran menunjukkan sejauh mana aplikasi *Mobile JKN* mampu menjawab kebutuhan nyata peserta JKN-KIS dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Dalam konteks pelayanan publik, kesesuaian kebutuhan sasaran menjadi indikator penting efektivitas program karena menunjukkan apakah program yang dilaksanakan benar-benar relevan dengan kondisi dan karakteristik kelompok sasaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andri Sitompul selaku Kepala BPJS Rumah Sakit Advent Medan, aplikasi *Mobile JKN* dirancang untuk menjawab kebutuhan pasien akan pelayanan yang lebih cepat, praktis, dan efisien, khususnya bagi pasien yang memiliki keterbatasan waktu.



“Mobile JKN ini memang dibuat supaya pasien tidak perlu lagi antri lama di rumah sakit. Pasien bisa daftar dari rumah, pilih jadwal, dan datang sesuai waktu yang ditentukan.” (Wawancara Bapak Andri Sitompul, 08 September 2025)

Hasil wawancara tersebut sejalan dengan temuan lapangan bahwa pasien usia produktif merupakan kelompok yang paling merasakan manfaat dari aplikasi Mobile JKN. Pasien dalam kelompok ini cenderung memiliki mobilitas tinggi dan keterbatasan waktu akibat aktivitas pekerjaan, sehingga pelayanan yang cepat dan terjadwal menjadi kebutuhan utama. Hal ini disampaikan oleh Ibu Indah Hutagaol, salah satu pasien pengguna Mobile JKN.

“Kalau pakai Mobile JKN lebih praktis. Saya bisa atur jadwal sesuai waktu saya, jadi tidak perlu lama menunggu di rumah sakit.” (Wawancara Ibu Indah Hutagaol, 08 September 2025)

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa pasien usia produktif yang menggunakan Mobile JKN dapat langsung datang ke rumah sakit sesuai jadwal antrean digital dan hanya melakukan verifikasi singkat di loket pendaftaran. Mereka tidak perlu menunggu lama, sehingga kebutuhan akan pelayanan yang cepat dan efisien dapat terpenuhi.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kebutuhan pasien lansia berbeda dengan kebutuhan pasien usia produktif. Pasien lansia umumnya membutuhkan pelayanan yang bersifat langsung, komunikasi tatap muka, serta pendampingan intensif dari petugas rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rosma, staf Customer Service RS Advent Medan, pasien lansia sering mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

“Kalau pasien lansia biasanya langsung menyerahkan handphonenya ke kami, karena mereka bingung cara pakainya.” (Wawancara Ibu Rosma, 08 September 2025)

Temuan tersebut diperkuat oleh pernyataan Ibu Nora, salah satu pasien lansia pengguna JKN, yang menyampaikan keterbatasannya dalam menggunakan aplikasi.

“Saya kurang paham pakai aplikasi itu. Biasanya anak saya yang daftarkan atau dibantu petugas.” (Wawancara Ibu Nora, 08 September 2025)

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa petugas rumah sakit kerap memberikan pendampingan langsung kepada pasien lansia, mulai dari membantu proses pendaftaran, memilih jadwal poli, hingga menjelaskan alur pelayanan secara langsung. Pasien lansia juga terlihat lebih sering menggunakan jalur pendaftaran manual dibandingkan pendaftaran melalui aplikasi. Dokumentasi berupa foto pendampingan pasien lansia memperkuat temuan bahwa kelompok ini masih sangat bergantung pada bantuan petugas dan keluarga dalam mengakses pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Mobile JKN telah sesuai dengan kebutuhan sebagian sasaran, khususnya pasien usia produktif yang membutuhkan pelayanan cepat, praktis, dan efisien. Namun, kesesuaian kebutuhan sasaran secara keseluruhan belum sepenuhnya optimal, karena mekanisme pelayanan berbasis aplikasi belum mampu sepenuhnya menjawab kebutuhan spesifik pasien lansia yang memerlukan pelayanan langsung dan pendampingan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan pelayanan yang lebih inklusif, seperti pendampingan digital berkelanjutan atau penyederhanaan fitur aplikasi, agar kebutuhan seluruh kelompok sasaran dapat terpenuhi secara lebih merata.



3. Pemerataan Penerima Manfaat

Pemerataan penerima manfaat merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas suatu program, karena menunjukkan sejauh mana manfaat program dapat dirasakan oleh seluruh kelompok sasaran tanpa adanya kesenjangan. Dalam konteks penerapan aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit Advent Medan, pemerataan penerima manfaat menilai apakah seluruh pasien peserta JKN-KIS, baik dari berbagai kelompok usia maupun latar belakang kemampuan teknologi, dapat memanfaatkan aplikasi tersebut secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andri Sitompul selaku Kepala BPJS RS Advent Medan, pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* belum sepenuhnya merata di kalangan pasien.

“Kalau untuk pemakaian Mobile JKN, memang belum merata. Pasien muda lebih banyak pakai, sedangkan pasien lansia masih banyak yang antri manual.”
(Wawancara Bapak Andri Sitompul, 08 September 2025)

Hasil wawancara tersebut diperkuat oleh pernyataan Ibu Rosma, staf *Customer Service* RS Advent Medan, yang menyampaikan bahwa antrian manual masih sering didominasi oleh pasien lanjut usia.

“Antrean manual itu biasanya pasien lansia. Mereka kebanyakan belum bisa pakai aplikasi, jadi tetap datang langsung ke loket.”(Wawancara Ibu Rosma, 08 September 2025)

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa antrian pendaftaran manual masih terjadi pada jam-jam tertentu, khususnya pada pagi hari, dan sebagian besar terdiri dari pasien lansia. Sementara itu, pasien usia produktif yang menggunakan *Mobile JKN* datang sesuai jadwal antrian digital dan hanya melakukan verifikasi singkat di loket. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan pola pelayanan antara pengguna aplikasi dan non-pengguna aplikasi. Temuan observasi tersebut diperkuat oleh dokumentasi berupa foto antrian manual di loket pendaftaran, yang memperlihatkan bahwa sistem pelayanan konvensional masih berjalan berdampingan dengan sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat aplikasi *Mobile JKN*, seperti pengurangan antrian dan efisiensi waktu, belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh kelompok pasien. Ketidakmerataan penerima manfaat ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain perbedaan tingkat literasi digital, usia pasien, kepemilikan perangkat teknologi, serta kebiasaan pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan. Pasien usia produktif yang memiliki smartphone dan terbiasa menggunakan teknologi cenderung lebih mudah mengadopsi *Mobile JKN*, sementara pasien lansia mengalami hambatan dalam penggunaan aplikasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemerataan penerima manfaat aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit Advent Medan belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi lanjutan berupa sosialisasi yang lebih intensif, pendampingan khusus bagi pasien lansia, serta penyederhanaan akses layanan agar seluruh kelompok pasien dapat merasakan manfaat program secara adil dan merata.



Tepat Waktu

Ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu dimensi utama yang menentukan kualitas dan efektivitas suatu program. Dalam konteks *Mobile JKN*, ketepatan waktu berarti memastikan setiap pasien memperoleh pelayanan sesuai jadwal tanpa mengalami keterlambatan yang tidak perlu. Aspek ini mencakup seluruh rangkaian proses mulai dari pendaftaran, verifikasi data, hingga pasien benar-benar mendapatkan pelayanan medis di poli. Program yang tepat waktu akan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pasien karena waktu tunggu berkurang dan jadwal pelayanan menjadi lebih pasti. Kecepatan pelayanan bukan hanya soal memperpendek waktu tunggu, tetapi juga menjaga keteraturan alur pelayanan. Ketepatan waktu yang baik dapat mengurangi terjadinya penumpukan pasien di ruang tunggu, yang sering menjadi sumber ketidaknyamanan. Dengan alur yang teratur, rumah sakit mampu menciptakan suasana pelayanan yang kondusif dan menurunkan tingkat stres baik bagi pasien maupun tenaga kesehatan. Hal ini penting karena suasana yang nyaman akan mendukung pemulihan pasien serta meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan.

Ketepatan waktu juga mendukung penerapan manajemen antrean yang lebih optimal. Data pendaftaran yang masuk melalui *Mobile JKN* membantu rumah sakit memprediksi jumlah kunjungan pasien setiap harinya. Informasi ini dapat digunakan untuk mengatur jadwal dokter, menyesuaikan jumlah tenaga kesehatan, dan mengalokasikan sumber daya dengan lebih tepat. Hasilnya adalah pelayanan yang lebih terjadwal, beban kerja yang lebih seimbang, serta berkurangnya risiko keterlambatan layanan akibat lonjakan pasien yang tidak terduga. Selain meningkatkan efisiensi, ketepatan waktu berdampak positif pada persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Pasien yang dilayani tepat waktu akan merasa lebih dihargai dan puas terhadap pelayanan yang diterima. Rasa puas ini berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap program *Mobile JKN* dan mendorong mereka untuk terus memanfaatkan layanan digital tersebut. Dengan demikian, ketepatan waktu bukan hanya indikator teknis, tetapi juga sarana membangun citra positif bagi penyelenggara layanan kesehatan.

1. Kesesuaian Pelaksanaan dengan Jadwal yang Ditetapkan

Kesesuaian pelaksanaan dengan jadwal yang ditetapkan menilai apakah pelaksanaan pelayanan kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* berjalan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Ketepatan jadwal menunjukkan adanya manajemen dan koordinasi pelayanan yang baik. Moenir (2015: 41) menyatakan bahwa keterlambatan pelayanan publik dapat menurunkan kepuasan masyarakat dan mengurangi manfaat program.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andri Sitompul selaku Kepala BPJS RS Advent Medan, aplikasi *Mobile JKN* membantu rumah sakit dalam mengatur jadwal kedatangan pasien agar lebih tertib dan terencana. Pasien yang telah mendaftar melalui aplikasi datang sesuai jadwal antrean digital yang telah ditentukan.

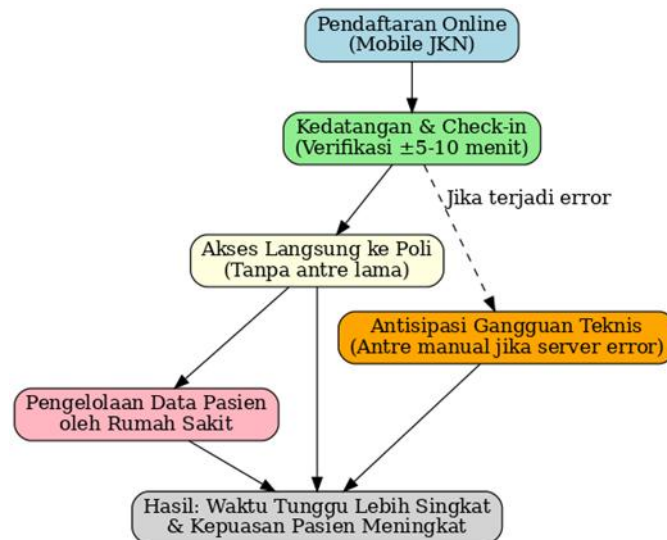
“Pasien yang sudah mendaftar lewat aplikasi cukup datang membawa tiket antrean digital dan surat kontrol, kemudian langsung kami verifikasi. Dari sisi rumah sakit, kami lebih mudah memprediksi jumlah pasien harian sehingga antrean lebih teratur.”
(Wawancara Bapak Andri Sitompul, 08 September 2025).

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Ibu Rosma, staf Customer Service RS Advent Medan, yang menjelaskan bahwa pasien *Mobile JKN* tidak lagi mengikuti alur pendaftaran manual sehingga langsung diarahkan sesuai jadwal pelayanan.



“Pasien yang pakai Mobile JKN itu datang sesuai jadwal, jadi tidak menumpuk di pagi hari. Kami tinggal verifikasi saja, tidak perlu ikut alur manual.” (Wawancara Ibu Rosma, 8 September 2025)

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa pasien pengguna *Mobile JKN* datang sesuai jadwal yang tertera pada aplikasi dan tidak perlu menunggu lama di loket pendaftaran. Kedatangan pasien menjadi lebih merata sepanjang hari dan tidak terpusat pada jam-jam awal seperti pada sistem manual.



Gambar 4. Alur Ketepatan Waktu Pelayanan dengan *Mobile JKN* di RS Advent Medan

Sumber: RS Advent Medan, 2025

Gambar di atas menunjukkan alur ketepatan waktu pelayanan pasien BPJS melalui aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit Advent Medan, mulai dari pendaftaran daring hingga pelayanan di poli. Setiap tahapan proses menggambarkan upaya rumah sakit dalam menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien dan terintegrasi. Pasien melakukan pendaftaran online dari rumah, menerima tiket antrean digital, datang sesuai jadwal yang ditentukan, melakukan *check-in* di loket, dan langsung menuju poli tujuan tanpa perlu menunggu lama.

Dengan demikian, alur pelayanan menjadi lebih singkat, tertib, dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien.

2. Kecepatan Pelayanan dalam Pelaksanaan Program

Kecepatan pelayanan menunjukkan lamanya waktu yang dibutuhkan pasien untuk memperoleh pelayanan sejak datang ke rumah sakit hingga dilayani di poli. Pelayanan yang cepat akan meningkatkan kenyamanan pasien dan mengurangi beban pelayanan di loket pendaftaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andri Sitompul, *Mobile JKN* terbukti mampu mempercepat proses pelayanan administrasi pasien.

“Prosesnya hanya beberapa menit. Pasien yang sudah daftar lewat aplikasi tinggal diverifikasi, sekitar lima sampai sepuluh menit, lalu langsung ke poli.” (Wawancara Bapak Andri Sitompul, 08 September 2025).

Hal yang sama disampaikan oleh Ibu Rosma, yang menyatakan bahwa perbedaan waktu pelayanan antara pendaftaran manual dan *Mobile JKN* sangat signifikan.



“Kalau manual pasien harus antri dan input data dari awal. Kalau Mobile JKN langsung verifikasi saja, jadi jauh lebih cepat.” (Wawancara Ibu Rosma, 08 September 2025)

Dari sisi pasien, Ibu Indah Hutagaol selaku pengguna Mobile JKN merasakan langsung peningkatan kecepatan pelayanan.

“Setelah sampai di rumah sakit cuma check-in sebentar di loket, tidak sampai lima menit, kemudian langsung ke poli.” (Wawancara Ibu Indah Hutagaol, 19 September 2025)

Hasil observasi menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien di loket pendaftaran berkurang secara signifikan. Pasien Mobile JKN hanya melakukan verifikasi singkat, sementara pasien manual masih harus menunggu antrian dan proses input data. Kondisi ini menyebabkan pelayanan menjadi lebih cepat dan alur pelayanan lebih lancar.

Dengan demikian, berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dan dokumentasi penerapan *Mobile JKN* berhasil meningkatkan kecepatan pelayanan, meskipun pada kondisi tertentu kecepatan dapat terganggu akibat masalah teknis jaringan atau server.

3. Efisiensi Waktu bagi Pelaksana dan Penerima Manfaat

Efisiensi waktu menilai sejauh mana penerapan *Mobile JKN* mampu menghemat waktu baik bagi petugas rumah sakit maupun pasien sebagai penerima manfaat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rosma, aplikasi *Mobile JKN* sangat membantu dalam meringankan beban kerja petugas administrasi.

“Sekarang pekerjaan saya jadi lebih cepat selesai karena hanya perlu verifikasi data pasien yang sudah masuk dari aplikasi.” (Wawancara Ibu Rosma, 08 September 2025)

Dari sisi pasien, efisiensi waktu dirasakan secara nyata, terutama oleh pasien kontrol rutin dan pasien usia produktif. Bapak Yohanes Harefa menyatakan bahwa *Mobile JKN* membantunya menghemat waktu dan tidak mengganggu aktivitas pekerjaan.

“Belum jam 12 saya sudah selesai dan tinggal nunggu obat. Dulu bisa sampai sore.” (Wawancara Bapak Yohanes Harefa, 08 September 2025)

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa petugas loket dapat melayani lebih banyak pasien dalam waktu yang sama dibandingkan sebelum penerapan *Mobile JKN*. Sementara itu, pasien tidak perlu datang pagi-pagi dan menunggu lama di rumah sakit.

Meskipun demikian, masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan jaringan dan server BPJS yang menyebabkan pasien harus beralih ke pendaftaran manual. Namun, rumah sakit telah mengantisipasi hal tersebut dengan tetap melayani pasien secara manual agar tidak terjadi penundaan pelayanan medis.

Tercapainya Tujuan

Suatu program dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan awal yang telah dirumuskan. Keberhasilan ini mencerminkan adanya kesesuaian antara perencanaan, pelaksanaan, dan hasil akhir, sehingga program dapat dipandang sebagai instrumen yang mampu menjawab kebutuhan yang telah diidentifikasi sejak awal. Dimensi ini menekankan pentingnya kejelasan tujuan dalam perencanaan program. Tujuan yang dirumuskan secara jelas, terukur, dan realistis akan memudahkan proses evaluasi keberhasilan.



Program yang memiliki tujuan kabur atau terlalu luas cenderung sulit dievaluasi karena tidak memiliki indikator pencapaian yang pasti. Oleh karena itu, kejelasan tujuan merupakan prasyarat utama dalam memastikan efektivitas program. Tercapainya tujuan juga berkaitan dengan kebermanfaatan program bagi kelompok sasaran. Hasil yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat akan meningkatkan relevansi serta legitimasi program di mata publik. Sebaliknya, apabila tujuan yang ditetapkan tidak tercapai, maka program dapat dinilai tidak efektif meskipun pelaksanaannya telah sesuai dengan prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian tujuan merupakan tolok ukur yang lebih substansial dibandingkan sekadar menjalankan kegiatan.

Menurut Sutrisno dimensi tercapainya tujuan adalah menilai sejauh mana hasil pelaksanaan program sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan sejak awal. Dalam penerapan aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit Advent Medan, tujuan utama program ini adalah mempercepat proses pelayanan administrasi, mengurangi antrean manual, meningkatkan ketertiban pelayanan, serta menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih efisien dan berbasis digital. Untuk menilai dimensi ini, digunakan tiga kategori analisis, yaitu kesesuaian hasil program dengan tujuan yang direncanakan, tingkat keberhasilan pencapaian target program, dan konsistensi pelaksanaan program dengan tujuan awal.

1. Kesesuaian Hasil Program dengan Tujuan yang Direncanakan

Kesesuaian hasil program dengan tujuan yang direncanakan menunjukkan sejauh mana hasil pelaksanaan aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit Advent Medan selaras dengan tujuan awal yang telah ditetapkan. Tujuan utama penerapan *Mobile JKN* adalah mempercepat proses pelayanan administrasi pasien serta mengurangi antrean pendaftaran manual di loket rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andri Sitompul selaku Kepala BPJS RS Advent Medan, tujuan tersebut telah menjadi dasar dalam implementasi program *Mobile JKN*.

“Tujuan utama Mobile JKN ini memang untuk mengurangi antrean manual dan mempercepat pelayanan, supaya pasien tidak menunggu lama di loket.”

(Wawancara Bapak Andri Sitompul, 08 September 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pihak pengelola memiliki pemahaman yang jelas mengenai arah dan sasaran program. Pemahaman ini tercermin dalam pelaksanaan program di lapangan.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa pasien yang menggunakan *Mobile JKN* tidak lagi melalui tahapan pendaftaran manual yang memakan waktu lama. Pasien hanya melakukan verifikasi singkat di loket pendaftaran sebelum diarahkan langsung menuju poli sesuai jadwal antrean digital yang telah ditentukan. Kondisi ini berbeda dengan sistem sebelumnya, di mana pasien harus menunggu lama untuk pengambilan nomor antrean dan input data manual.



Gambar 5. Pasien melakukan Check-in di Rumah Sakit Advent Medan

Sumber: RS Advent Medan, 2025

Temuan observasi tersebut diperkuat oleh hasil dokumentasi yang menunjukkan pasien melakukan proses *check-in Mobile JKN* di Rumah Sakit Advent Medan. Dokumentasi tersebut memperlihatkan pasien yang telah mendaftar melalui aplikasi *Mobile JKN* hanya perlu melakukan verifikasi singkat di loket pendaftaran sebelum diarahkan langsung menuju poli tujuan. Proses *check-in* ini berlangsung cepat dan tidak memerlukan pengisian data secara manual seperti pada pendaftaran konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa alur pelayanan menjadi lebih singkat, terstruktur, dan efisien dibandingkan dengan sistem pelayanan manual yang sebelumnya digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa hasil penerapan aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit Advent Medan telah sesuai dengan tujuan program yang direncanakan, khususnya dalam hal percepatan pelayanan dan pengurangan antrean manual. Hal ini menunjukkan bahwa program *Mobile JKN* tidak hanya direncanakan dengan baik, tetapi juga mampu diwujudkan secara nyata dalam praktik pelayanan kesehatan di rumah sakit.

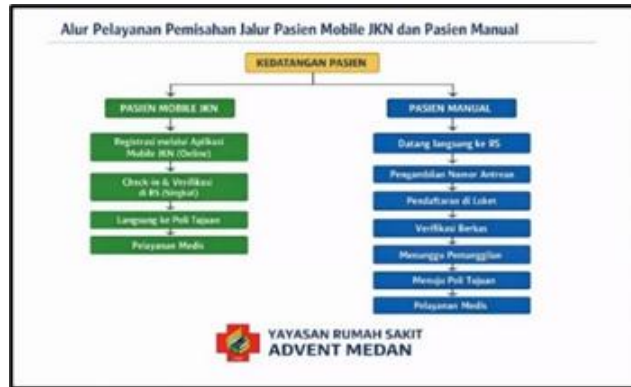
2. Tingkat Keberhasilan Pencapaian Target Program

Tingkat keberhasilan pencapaian target program menunjukkan sejauh mana sasaran yang ditetapkan dalam program *Mobile JKN* telah tercapai. Target utama program ini adalah meningkatnya jumlah pasien yang menggunakan layanan pendaftaran *online* serta berkurangnya kepadatan antrean manual di rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rosma selaku staf RS Advent Medan, penerapan *Mobile JKN* telah membawa perubahan nyata terhadap pola pendaftaran pasien.

“Sekarang sudah banyak pasien yang pakai Mobile JKN, terutama pasien muda dan pasien kontrol. Antrean manual memang masih ada, tapi sudah jauh berkurang dibanding sebelumnya.” (Wawancara Ibu Rosma, 8 September 2025)

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa pada jam-jam pelayanan tertentu, antrean manual tidak lagi menumpuk seperti sebelum penerapan *Mobile JKN*. Pasien pengguna aplikasi datang sesuai jadwal dan langsung menuju loket verifikasi, sementara antrean manual didominasi oleh pasien lansia. Kondisi ini menunjukkan bahwa target pengurangan antrean manual telah tercapai sebagian, meskipun belum sepenuhnya.



Gambar 6. Alur Pelayanan Pasien Mobile JKN dan Pasien Manual

Sumber: RS Advent Medan, 2025

Dari sisi dokumentasi, peneliti menemukan data dan visual alur pelayanan yang menunjukkan adanya pemisahan jalur pelayanan antara pasien Mobile JKN dan pasien manual. Hal ini menjadi indikator bahwa target program telah diimplementasikan secara nyata. Oleh karena itu, tingkat keberhasilan pencapaian target program dapat dinilai cukup berhasil, namun masih memerlukan upaya lanjutan agar pemanfaatan Mobile JKN dapat lebih merata.

3. Konsistensi Pelaksanaan Program dengan Tujuan Awal

Konsistensi pelaksanaan program menilai apakah *Mobile JKN* terus dijalankan sesuai dengan tujuan awal tanpa adanya penyimpangan dalam implementasinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andri Sitompul, penerapan *Mobile JKN* dilakukan secara berkelanjutan dan tetap mengacu pada tujuan awal program.

“Sampai sekarang Mobile JKN tetap kami jalankan sesuai fungsinya, tidak pernah dihentikan. Kami juga terus mengarahkan pasien untuk menggunakan aplikasi ini.”

(Wawancara Bapak Andri Sitompul, 8 September 2025)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil observasi lapangan, di mana peneliti menemukan bahwa setiap hari petugas Rumah Sakit Advent Medan secara aktif mengarahkan pasien untuk menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, baik melalui penjelasan langsung kepada pasien di area pendaftaran maupun melalui media informasi yang tersedia di lingkungan rumah sakit. Selain itu, petugas juga memberikan pendampingan kepada pasien yang mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran dan *check-in* aplikasi. Berdasarkan hasil observasi tersebut, tidak ditemukan perubahan alur pelayanan yang bertentangan dengan tujuan awal program, sehingga pelaksanaan *Mobile JKN* tetap konsisten dengan sasaran utama, yaitu mempercepat pelayanan dan mengurangi antrian manual di loket pendaftaran..



Gambar 7. Banner Sosialisasi Alur Pelayanan Mobile JKN

Sumber:Peneliti, 2025



Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program *Mobile JKN* di Rumah Sakit Advent Medan telah berjalan secara konsisten dan berkesinambungan sesuai dengan tujuan awal program. Hasil wawancara dengan Kepala BPJS RS Advent Medan menunjukkan bahwa *Mobile JKN* terus diterapkan sebagai bagian dari sistem pelayanan resmi tanpa adanya penghentian atau perubahan fungsi utama program. Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi lapangan yang menunjukkan bahwa petugas secara rutin dan aktif mengarahkan pasien untuk menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, serta memberikan pendampingan kepada pasien yang mengalami kendala dalam proses pendaftaran dan *check-in*.

Selain itu, dokumentasi berupa banner dan poster alur pelayanan *Mobile JKN* yang masih terpasang di area pendaftaran membuktikan bahwa rumah sakit tetap menjaga keberlangsungan program dan menjadikannya sebagai acuan pelayanan. Meskipun masih disediakan jalur manual sebagai alternatif dalam kondisi tertentu, hal tersebut tidak menunjukkan adanya penyimpangan dari tujuan awal, melainkan merupakan bentuk penyesuaian operasional agar pelayanan tetap berjalan optimal. Dengan demikian, dimensi konsistensi pelaksanaan program dapat dinilai telah terlaksana dengan baik dan mendukung efektivitas implementasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit Advent Medan.

Perubahan Nyata

Perubahan nyata menjadi salah satu dimensi penting dalam menilai keberhasilan suatu program karena menunjukkan hasil konkret yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Dimensi ini menekankan pada bukti nyata yang terjadi setelah program dijalankan, sehingga efektivitas tidak hanya dinilai dari rencana atau output administratif, tetapi dari dampak yang benar-benar terlihat di lapangan. Dalam konteks *Mobile JKN*, perubahan nyata berarti adanya perbedaan signifikan dalam pola pelayanan dan pengalaman pasien dibandingkan sebelum program diterapkan.

Perubahan yang diukur tidak terbatas pada angka-angka statistik, tetapi juga mencakup pergeseran perilaku masyarakat. Misalnya, pasien yang sebelumnya selalu mendaftar secara manual kini terbiasa menggunakan pendaftaran online. Perubahan perilaku ini menandakan bahwa program berhasil mengedukasi dan mengubah kebiasaan pengguna, yang pada akhirnya menciptakan budaya baru dalam mengakses pelayanan kesehatan. Selain itu, perubahan nyata dapat dilihat dari perbaikan tata kelola pelayanan. Dengan *Mobile JKN*, proses pendaftaran menjadi lebih terstruktur, antrean dapat dikelola secara digital, dan tenaga kesehatan dapat memprediksi jumlah pasien setiap harinya. Perbaikan ini menciptakan alur pelayanan yang lebih efisien, mengurangi potensi kesalahan administratif, dan membantu rumah sakit merencanakan sumber daya dengan lebih baik.

Dampak positif juga terlihat pada kualitas pengalaman pasien. Pasien merasa lebih dihargai karena tidak perlu menunggu terlalu lama di rumah sakit, suasana ruang tunggu menjadi lebih tertib, dan proses pelayanan terasa lebih cepat. Persepsi positif ini penting karena dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan, serta mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan digital.

1. Perubahan Kondisi Sebelum dan Sesudah Program

Sebelum diterapkannya aplikasi *Mobile JKN*, sistem pelayanan pendaftaran pasien BPJS di Rumah Sakit Advent Medan masih didominasi oleh pendaftaran manual. Pasien harus datang lebih awal ke rumah sakit untuk mengambil nomor antrean, menunggu panggilan loket, serta menjalani proses input data secara manual oleh petugas. Kondisi ini sering menimbulkan antrean panjang, kepadatan di ruang tunggu, serta ketidakpastian waktu pelayanan, terutama pada jam-jam sibuk.

Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Andri Sitompul selaku Kepala BPJS RS Advent Medan:

“Dulu sebelum ada Mobile JKN, antrean manual itu panjang sekali, apalagi pagi hari. Pasien harus datang lebih awal hanya untuk ambil nomor.” (Wawancara Bapak Andri Sitompul, 8 September 2025)

Setelah penerapan *Mobile JKN*, terjadi perubahan signifikan pada kondisi pelayanan. Pasien dapat melakukan pendaftaran dari rumah, memilih jadwal kunjungan, dan datang sesuai waktu yang telah ditentukan. Proses pendaftaran di loket berubah dari input data manual menjadi verifikasi singkat.

Hal ini diperkuat oleh pernyataan Ibu Rosma, staf RS Advent Medan:

“Sekarang pasien yang sudah daftar lewat Mobile JKN tinggal verifikasi saja, tidak perlu antre panjang seperti dulu.” (Wawancara Ibu Rosma, 8 September 2025)

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa kondisi ruang pendaftaran menjadi lebih tertib dan tidak lagi dipenuhi antrean panjang seperti sebelum penerapan *Mobile JKN*. Pasien pengguna aplikasi datang lebih terdistribusi sepanjang jam pelayanan.



Gambar 8. Antrean yang Lebih Tertib dan Teratur

Sumber: Peneliti, 2025

Gambar di atas memperlihatkan suasana ruang tunggu pasien di Rumah Sakit Advent Medan setelah penerapan *Mobile JKN*. Terlihat bahwa pasien duduk dengan tertib di kursi yang telah disediakan, menunggu panggilan berdasarkan nomor antrean digital yang ditampilkan di layar monitor. Tidak tampak kerumunan di depan loket, dan alur pelayanan berjalan dengan lancar. Kondisi ini berbeda dibandingkan sebelum penerapan *Mobile JKN*, di mana pasien sering kali harus berdiri lama dan berebut nomor antrean manual. Yang memperlihatkan perbedaan yang jelas antara sistem sebelum dan sesudah program, di mana proses pelayanan menjadi lebih singkat, terstruktur, dan terintegrasi secara digital. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat perubahan kondisi pelayanan yang nyata dan signifikan setelah penerapan *Mobile JKN* di RS Advent Medan.



Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Mobile JKN* di Rumah Sakit Advent Medan telah membawa perubahan nyata yang signifikan terhadap sistem pelayanan, kinerja staf, dan perilaku pasien. Alur pelayanan menjadi lebih efisien, antrean lebih tertib, beban kerja staf berkurang, serta kepuasan pasien meningkat. Meskipun demikian, tantangan masih ada dalam hal perluasan sosialisasi kepada kelompok lansia yang memiliki keterbatasan literasi digital. Namun secara keseluruhan, *Mobile JKN* terbukti memberikan dampak positif yang berkelanjutan dalam mendukung transformasi pelayanan kesehatan berbasis digital di RS Advent Medan

2. Peningkatan Kualitas Pelayanan atau Kesejahteraan

Penerapan *Mobile JKN* tidak hanya mengubah alur pelayanan, tetapi juga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien maupun petugas. Kualitas pelayanan yang meningkat terlihat dari aspek kecepatan, kenyamanan, dan kepastian waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Indah Hutagaol, selaku pengguna *Mobile JKN*, aplikasi ini memberikan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman dibandingkan sistem manual.

“Sekarang lebih nyaman, tidak capek menunggu lama. Datang sesuai jadwal, sebentar saja di loket, langsung ke poli.” (Wawancara Ibu Indah Hutagaol, 8 September 2025)

Dari sisi petugas, peningkatan kualitas pelayanan juga dirasakan melalui berkurangnya beban kerja administratif. Ibu Rosma menyatakan bahwa pekerjaannya menjadi lebih terfokus dan tidak terburu-buru.

“Karena data pasien sudah masuk dari aplikasi, kami jadi lebih fokus melayani, tidak terburu-buru input data seperti dulu.” (Wawancara Ibu Rosma, 8 September 2025)

Hasil observasi menunjukkan bahwa suasana ruang pelayanan menjadi lebih kondusif dan tertib. Tingkat kepadatan pasien menurun, sehingga interaksi antara petugas dan pasien berlangsung lebih tenang dan terarah. Hal ini secara tidak langsung meningkatkan kesejahteraan pasien karena mengurangi kelelahan fisik dan stres akibat menunggu lama.

Dokumentasi foto ruang tunggu setelah penerapan *Mobile JKN* menunjukkan kondisi yang lebih nyaman dan tidak padat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Mobile JKN* telah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kenyamanan pasien, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kesejahteraan penerima manfaat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit Advent Medan telah menghasilkan perubahan nyata yang signifikan. Perubahan tersebut meliputi perbaikan kondisi pelayanan sebelum dan sesudah program, peningkatan kualitas pelayanan dan kenyamanan pasien, serta perubahan perilaku dan sikap kelompok sasaran ke arah yang lebih tertib dan efisien.

Namun demikian, perubahan nyata tersebut belum sepenuhnya merata, terutama pada pasien lansia yang masih memerlukan pendampingan dalam penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, meskipun dimensi perubahan nyata telah terpenuhi, upaya sosialisasi dan pendampingan tetap diperlukan agar manfaat program dapat dirasakan oleh seluruh kelompok sasaran secara optimal.



3. Perubahan Perilaku dan Sikap Kelompok Sasaran

Pasien yang sebelumnya terbiasa datang sejak subuh untuk memperoleh nomor antrean kini dapat memanfaatkan aplikasi untuk mendapatkan jadwal kunjungan, sehingga kedatangan lebih teratur dan tidak menimbulkan kerumunan. Hal ini mendorong terciptanya suasana yang lebih nyaman di ruang tunggu. Salah satu pasien menyampaikan:

“Saya merasa lebih santai sekarang. Tidak perlu datang jam enam pagi untuk ambil nomor antrean. Bisa datang sesuai jadwal yang sudah dipilih, tinggal check-in, terus ke poli. Jadi waktu saya lebih efektif, bisa digunakan untuk hal lain di rumah.” (Hasil wawancara dengan Ibu Nora selaku pengguna Mobile JKN, 08 September 2025)

Pasien lainnya menambahkan bahwa kemudahan ini penting bagi mereka yang masih aktif bekerja:

“Sekarang saya tidak perlu datang pagi-pagi, tidak perlu berebut antrean. Saya bisa datang sesuai jadwal dan tidak terlalu lama berada di rumah sakit. Seperti saya yang masih aktif kerja, itu penting karena saya bisa langsung balik kerja setelah selesai berobat.” (Hasil wawancara dengan Bapak Yohanes pengguna Mobile JKN, 08 September 2025)

Perubahan perilaku ini mencerminkan peningkatan kedisiplinan pasien serta pemanfaatan teknologi secara optimal. Dengan kata lain, Mobile JKN tidak hanya memperbaiki sistem, tetapi juga berperan dalam membentuk budaya baru dalam akses layanan kesehatan yang lebih terjadwal dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan lapangan, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit Advent Medan telah mendorong terjadinya perubahan perilaku dan sikap yang positif pada kelompok sasaran. Pasien yang sebelumnya terbiasa datang sejak pagi hari untuk memperoleh nomor antrean kini menunjukkan perilaku yang lebih teratur dengan memanfaatkan jadwal kunjungan melalui aplikasi. Perubahan ini berdampak pada berkurangnya kerumunan di ruang tunggu serta terciptanya suasana pelayanan yang lebih nyaman dan tertib.

Selain itu, sikap pasien terhadap pelayanan kesehatan juga mengalami perubahan ke arah yang lebih positif. Pasien menjadi lebih santai, disiplin terhadap waktu kunjungan, serta memanfaatkan waktu secara lebih efisien, khususnya bagi pasien yang masih aktif bekerja. Temuan ini menunjukkan bahwa *Mobile JKN* tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi digital, tetapi juga berperan dalam membentuk budaya baru dalam akses layanan kesehatan yang lebih terjadwal, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Dengan demikian, dimensi perubahan perilaku dan sikap kelompok sasaran dapat dinilai telah tercapai dan menjadi indikator keberhasilan implementasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit Advent Medan.

KESIMPULAN

penerapan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Advent Medan telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan, khususnya pada aspek administrasi pendaftaran pasien. Aplikasi Mobile JKN membantu mempermudah akses layanan, mempercepat proses pendaftaran, serta mengurangi



antrean pasien di fasilitas kesehatan. Sebagian besar pengguna merasakan manfaat aplikasi ini, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan memperoleh informasi pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN belum sepenuhnya optimal. Kendala masih ditemukan, seperti kurangnya pemahaman sebagian pasien terhadap fitur aplikasi, keterbatasan kemampuan penggunaan teknologi, serta kendala jaringan internet yang memengaruhi kelancaran akses aplikasi. Di sisi lain, sosialisasi dan pendampingan kepada pengguna belum dilakukan secara merata, sehingga pemanfaatan aplikasi belum maksimal di semua lapisan masyarakat. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar BPJS Kesehatan dan pihak rumah sakit meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN, baik melalui media cetak, digital, maupun pendampingan langsung kepada pasien. Selain itu, peningkatan kualitas layanan teknis, termasuk stabilitas sistem dan jaringan, perlu terus dilakukan. Rumah sakit juga diharapkan dapat menyediakan petugas khusus untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Dengan upaya tersebut, efektivitas pelayanan kesehatan berbasis digital melalui Mobile JKN dapat semakin ditingkatkan dan dirasakan secara merata oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2017). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Djani, W. (2022). *Administrasi Publik: Teori dan Pergeseran Paradigma ke Era Digital*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Erlianti, D., Mursalim, S. W., & Fallz, I. (2024). *Buku Ajar Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Prenada Media.
- Gibson JL JM Invancevich, JH Donnelly, *Organisasi, terjemahan Agus Dharma*, (Jakarta: erlangga,2001).
- Graham, J. (2002). *Principles for effective electronic government*. Commonwealth Secretariat
- Hasan, I. (2018). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Offset.



- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset, 235.
- Lukas, M. T. A., Sudiyarti, M. S., & Ramadhan, S. (2025). *Kepemimpinan dalam Administrasi Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia
- Nurjannah, S., Novaria, M. R., & Abu, M. R. (2024). *Pengantar Administrasi Publik*. Makassar: CV Smart Media.
- Purwanti, D. (2022). *Efektivitas Perubahan Kebijakan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ravianto, J. 2014. *Produktivitas dan Pengukuran*. Binaman Askara. Jakarta.
- Rukin, S. P. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Sari, A. R. (2021). *Efektivitas Peran Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sarjito, I. A. (2024). *Dasar-dasar Administrasi Publik*. Yogyakarta: Andi. (2024 : 44).Semarang
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., & Sundari, S. (2023:56). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. Jakarta: Prenada Media.
- Siagian, S. P. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. Santa Monica: Goodyear Publishing.
- Sukardi. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sutrisno, Edy. 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Wiyono, E.H. 2007. *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap dan Ejaan yang disempurnakan*. Palanta. Jakarta
- Yulianah, S. E. (2022). *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta: Prenadamedia.
- Zed, Mestika. 2017. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Sumber Jurnal:

- Afifah, N. (2021) Analisis Akses Layanan Kesehatan terhadap Kesejahteraan Masyarakat Indonesia.



- Budiarti, T. (2024). Efektivitas Aplikasi *Mobile* JKN dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*.
- Dewi, R. K., & Ayu, M. P. (2024). Pemanfaatan sistem digital untuk meningkatkan efisiensi registrasi pasien BPJS di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(2), 101–113.
- Indrawati, N. (2010). Penyusunan anggaran dalam era *new public management*: Implementasinya di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 10(2).
- Khusna, A., & Ridwandono, D. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan penggunaan berkelanjutan aplikasi *Mobile* JKN di kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi (JIFoSI)*, 7(2), 105–116.
- Nugroho, A., & Arini, D. (2024). Penerapan sistem informasi rumah sakit dan layanan digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 14–27.
- Raehan, S., Keb, M., Lestari, R., ST, S., Keb, M., Setyorini, R. H., ... & Keb, M. (2023). *Manajemen Kebidanan: Konsep dan Aplikasi dalam Praktik Kebidanan*. Kaizen Media Publishing.
- Rustanto, A. E., & Hakim, A. U. (2024). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile* JKN sebagai bagian pelayanan publik pada BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(1), 25–36.
- Santosa, F. A. (2024) *Pembiayaan Digitalisasi Layanan Kesehatan: What Option Do Indonesia Have?*
- Sari, I. N., & Muslikhah. (2024). Pendekatan kontekstual dalam penilaian kinerja layanan publik berbasis teknologi. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 9(1), 45–57.
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi *Mobile* JKN. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98-107.
- Syamsuddin, S., Jayadie, A., Kamaruddin, M., & Asmi, A. (2025). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di tempat penerimaan pasien RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar tahun 2024. *Jurnal Kajian Ilmiah Kesehatan dan Teknologi*, 7(1), 74–81
- Febriyani, R. W., Adelia, N., & Santa, R. (2024). Efektifitas penggunaan aplikasi *Mobile* JKN bagi peserta BPJS Kesehatan di Kota Bandung. *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*, 6(1), 53–57
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriliyani, N. W. (2024). Efektivitas Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar). *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(2), 42–54.