




ANALISIS IMPLEMENTASI LAYANAN MOBILE JKN DI RUMAH SAKIT DR. BRATANATA KOTA JAMBI TAHUN 2025

Alvin Febrian^{*1}, Adila Solida², Arnild Augina Mekarisce³

^{1,2,3} Univeristas Jambi, Kota Jambi, Indonesia

*Corresponding Author: alvinfebrian44@gmail.com

<p>Info Article Received: 02 Februari 2026 Revised: 04 Maret 2026 Accepted: 02 April 2026 Publication: 30 April 2026</p>	<p>Abstract: <i>This study aims to analyze the implementation of Mobile JKN services at dr. Bratanata Hospital, Jambi City in 2025. This study uses a qualitative approach with a case study design to explore real conditions in the field. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving key informants, main informants, and supporting informants. The findings indicate that the implementation of Mobile JKN has not been fully optimal. Technical barriers such as system errors, unstable internet connections, and data synchronization issues are still frequently encountered. In addition, non-technical barriers such as low digital literacy among patients and limited human resources also affect service effectiveness. Weak coordination between institutions further complicates the implementation process. These conditions result in increased waiting times, higher patient complaints, and a return to manual service systems. Strengthening infrastructure, improving human resource capacity, and optimizing inter-system integration are necessary to enhance digital health service performance.</i></p>
<p>Keywords: <i>Mobile JKN, Policy Implementation, Digital Healthcare Services, BPJS Health</i></p> <p>Kata Kunci: Mobile JKN, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Kesehatan Digital, BPJS Kesehatan</p>	<p>Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan Mobile JKN di Rumah Sakit dr. Bratanata Kota Jambi tahun 2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menggambarkan kondisi nyata di lapangan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan informan kunci, utama, dan pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Mobile JKN belum berjalan secara optimal. Kendala teknis seperti error sistem, jaringan internet yang tidak stabil, serta masalah sinkronisasi data masih sering terjadi. Selain itu, kendala non-teknis seperti rendahnya literasi digital peserta dan keterbatasan sumber daya manusia juga memengaruhi efektivitas pelayanan. Koordinasi antarinstansi yang belum maksimal turut memperlambat proses implementasi. Dampaknya adalah meningkatnya waktu tunggu, bertambahnya keluhan peserta, serta kembalinya penggunaan sistem manual. Oleh karena itu, diperlukan penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas SDM, serta optimalisasi integrasi sistem untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan berbasis digital.</p>
<p>Licensed Under a Creative Commons Attribution 4.0 International License</p> 	

INTRODUCTION

Perkembangan sistem pelayanan kesehatan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan adanya pergeseran yang cukup signifikan menuju digitalisasi. Transformasi ini tidak hanya didorong oleh perkembangan teknologi informasi, tetapi juga oleh tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih cepat, praktis, dan efisien. Dalam konteks ini, pemerintah melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tidak hanya berupaya memperluas cakupan pelayanan kesehatan, tetapi juga mulai mengintegrasikan sistem pelayanan dengan teknologi digital.

Salah satu bentuk konkret dari transformasi tersebut adalah pengembangan aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini dirancang sebagai sarana untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan administrasi secara mandiri tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan atau kantor BPJS. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan pendaftaran pelayanan, mengambil antrean secara online, mengecek status kepesertaan, hingga melakukan perubahan data. Secara konseptual, kehadiran Mobile JKN seharusnya mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean manual, serta mempercepat proses administrasi di fasilitas kesehatan. Digitalisasi ini juga diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan aksesibilitas layanan kesehatan, terutama di tengah meningkatnya jumlah peserta JKN setiap tahunnya.

Namun demikian, implementasi layanan digital tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kesiapan infrastruktur, kualitas sistem, kemampuan sumber daya manusia, serta tingkat literasi digital masyarakat. Tanpa dukungan dari faktor-faktor tersebut, layanan digital justru berpotensi menimbulkan masalah baru dalam pelayanan. Kondisi ini juga terlihat di Rumah Sakit dr. Bratanata Kota Jambi sebagai salah satu fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah keluhan peserta BPJS mengalami peningkatan dari tahun 2024 ke tahun 2025. Selain itu, jumlah kunjungan pasien juga menunjukkan tren peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa beban pelayanan di rumah sakit semakin tinggi, sehingga membutuhkan sistem yang mampu mendukung efisiensi pelayanan secara optimal.

Di sisi lain, berbagai kendala dalam penggunaan Mobile JKN masih sering terjadi, seperti kesulitan login, antrean online yang tidak muncul, serta gangguan sistem yang menyebabkan peserta kembali menggunakan pendaftaran manual. Kondisi ini

menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi dengan realita implementasi di lapangan. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memahami secara lebih mendalam bagaimana implementasi layanan Mobile JKN di RS dr. Bratanata Kota Jambi, faktor-faktor yang mempengaruhi, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin menggali secara mendalam pengalaman dan kondisi nyata implementasi Mobile JKN di lapangan. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit dr. Bratanata Kota Jambi pada unit pelayanan rawat jalan, bagian administrasi, helpdesk, dan unit terkait lainnya. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling, yang terdiri dari: Informan kunci (pihak manajemen rumah sakit), Informan utama (petugas administrasi, helpdesk, dan IT), Informan pendukung (tenaga pelayanan dan peserta BPJS)

Pengumpulan data dilakukan melalui: Wawancara mendalam, Observasi langsung, Dokumentasi. Analisis data dilakukan secara tematik dengan mengacu pada model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang meliputi standar kebijakan, sumber daya, hubungan antar organisasi, faktor penghambat, dan dampak.

RESULT AND DISCUSSION

Result

Standar dan Tujuan Kebijakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara administratif, RS dr. Bratanata telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) terkait penggunaan Mobile JKN. SOP tersebut mencakup alur pendaftaran pasien, verifikasi data, serta penggunaan antrean online. Namun dalam praktiknya, implementasi SOP tersebut belum berjalan secara konsisten. Beberapa petugas memiliki pemahaman yang berbeda terkait prosedur pelayanan, terutama dalam menangani kasus-kasus tertentu seperti antrean tidak muncul atau data tidak sinkron.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kejelasan kebijakan belum sepenuhnya diikuti dengan pemahaman yang merata di antara pelaksana. Dalam perspektif teori implementasi kebijakan, hal ini menunjukkan adanya gap antara perumusan kebijakan dan pelaksanaan di lapangan.

Sumber Daya dan Pelaksana

Sumber daya menjadi salah satu faktor yang paling menentukan dalam keberhasilan implementasi Mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya masih menjadi kendala utama. Dari sisi SDM, jumlah petugas yang tersedia belum sebanding dengan jumlah pasien yang dilayani. Selain itu, kemampuan teknis petugas dalam menangani masalah aplikasi juga belum merata. Dari sisi infrastruktur, jaringan internet yang tidak stabil menjadi kendala yang paling sering dikeluhkan. Gangguan jaringan menyebabkan proses pendaftaran dan verifikasi menjadi lambat, bahkan terkadang tidak dapat dilakukan sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada keberadaan aplikasi, tetapi juga pada kesiapan sistem pendukung.

Hubungan Antar Organisasi

Implementasi Mobile JKN melibatkan beberapa pihak, yaitu BPJS Kesehatan, rumah sakit, dan Dukcapil. Koordinasi antarinstansi menjadi faktor penting dalam kelancaran sistem. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi ini belum berjalan optimal. Masalah seperti data tidak sinkron, antrean tidak muncul, dan keterlambatan verifikasi sering terjadi akibat kurangnya integrasi sistem. Hal ini memperkuat bahwa keberhasilan layanan digital sangat bergantung pada kolaborasi lintas sektor.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam implementasi Mobile JKN dapat dikategorikan menjadi:

- a. Hambatan Teknis yaitu sebagai berikut : Error aplikasi, Server down, Jaringan tidak stabil, Gagal login
- b. Hambatan Non-Teknis yaitu sebagai berikut : Rendahnya literasi digital peserta, Banyaknya pasien lansia, Kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi

Kombinasi kedua faktor ini menyebabkan peserta sering mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital.

Dampak Implementasi

Dampak dari belum optimalnya implementasi Mobile JKN cukup signifikan, antara lain: Waktu tunggu pelayanan meningkat, Antrean manual kembali Panjang, Beban kerja petugas bertambah, Tingkat kepuasan pasien menurun. Fenomena ini

menunjukkan bahwa digitalisasi yang tidak didukung dengan kesiapan sistem justru dapat menambah kompleksitas pelayanan.

CONCLUSION

Implementasi Mobile JKN di RS dr. Bratanata Kota Jambi tahun 2025 belum berjalan optimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari keterbatasan sumber daya, kendala teknis, hingga rendahnya literasi digital peserta. Dampak yang ditimbulkan cukup signifikan terhadap kualitas pelayanan, terutama meningkatnya waktu tunggu dan keluhan peserta. Untuk meningkatkan efektivitas layanan, diperlukan: Penguatan infrastruktur teknologi, Peningkatan kapasitas SDM, Perbaikan koordinasi antarinstansi, Sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat.

REFERENCES

- Aisya, A., & Putri, N. (2025). IMPLEMENTASI SISTEM RUJUKAN BERJENJANG BPJS KESEHATAN PADA FKTP DI INDONESIA: IMPLEMENTATION OF THE TIERED REFERRAL SYSTEM OF BPJS HEALTH AT PRIMARY HEALTHCARE FACILITIES (FKTP).
- Antony, C., Girsang, E., Lestari, S., & Nasution, R. (2020). THE USE OF BPJS DIGITALIZATION PROGRAMS TO IMPROVE SERVICE QUALITY IN FACING THE INDUSTRIAL REVOLUTION 4.0 ERA. *1*(1), 45–54.
- Damanik, F. S., Widayanti, A. W., Wiedyaningsih, C., & Universitas Gadjah Mada. (2024). USER ACCEPTANCE OF MOBILE-JKN: INSIGHTS FROM. *12*, 206–217. <https://doi.org/10.20473/jaki.v12i2.2024.206-217>
- Dwi, R., Saputra, A., Suminar, E., Jerita, D., & Sari, E. (2025). THE CORRELATION BETWEEN THE QUALITY OF DIGITAL SERVICES IN THE MOBILE JKN APPLICATION AND BPJS PATIENT SATISFACTION AT THE KEBOMAS HEALTH CENTER. *6*(April).
- Edukasi, I., BPJS, P., Mobile, A., et al. (2025). *JPPM JPPMI*. *2*(2).
- Fatimah, H. H. (2023). IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG PADANG. *7*, 25124–25130.
- Handayani, T., Zaman, C., Ekawati, D., et al. (2024). ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN TAHUN 2024. *9*(2).

- IMPLEMENTATION OF THE JKN-MOBILE APPLICATION AT THE MANGKUBUMI HEALTH CENTER TASIKMALAYA CITY. (2025). 5(1), 144–156. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v5i1.237>
- Jayadie, A., Kamaruddin, M. I., & Asmi, A. S. (2025). ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI RSIA SITTI KHADIJAH 1 MUHAMMADIYAH MAKASSAR. 7(1), 74–81.
- Karawang, K., Ayu, A., Burhanudin, F., Aryani, L., & Azijah, D. N. (2025). RELIGION EDUCATION SOCIAL LAA ROIBA JOURNAL. 7, 2082–2089. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v7i7.8282>
- Kur'aini, N., Anggraini, A. N., Nurcahyaningih, I., Setyoningsih, P. H., & Widyastuti, F. (2023). SOSIALISASI PEMANFAATAN LAYANAN MOBILE JKN BPJS KESEHATAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPESERTAAN BPJS DI RSO PROF. DR. SOEHARSO SURAKARTA. *Genitri: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 2(1), 1–6.
- Kusumawati, R. M., Wulandari, K., et al. (2024). JKN MOBILE APPLICATION UTILIZATION. 13(01), 52–55.
- Layanan, E., BPJS, D., et al. (2023). EVALUASI LAYANAN DIGITAL BPJS KESEHATAN DI KANTOR BPJS ACEH SINGKIL. 4(April), 1–10. <https://doi.org/10.46730/japs.v4i1.90>
- Pujiasih, R., Kurniasih, Y., Mukti, A., & Nugraha, J. T. (2025). EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP PEMBERIAN PELAYANAN. 7(1), 1–16.
- Riset, J., Indonesia, K., et al. (2025). PENGARUH PENGETAHUAN PASIEN BPJS KESEHATAN DENGAN OPTIMALISASI PEMANFAATAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI RSU KABUPATEN SRAGEN. 026, 143–151.
- Saputra, H., & Istiqomah, R. (2024). ANALYSIS OF JKN MOBILE APPLICATION SERVICE QUALITY (CASE STUDY PARTICIPANTS OF BPJS HEALTH SURAKARTA BRANCH OFFICE). 4(1), 66–76.
- Silvia, H., & Gunawan, E. (2024). EVALUATION OF THE USE OF THE MOBILE JKN APPLICATION TO IMPROVE OUTPATIENT ONLINE REGISTRATION AT JAMPANGKULON HOSPITAL. 3(1), 113–118.

- Studi, P., et al. (2025). LITERATURE REVIEW ON THE IMPLEMENTATION OF NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) IN IMPROVING ACCESS AND EFFICIENCY OF HEALTH SERVICE ADMINISTRATION IN INDONESIA. *16*(02), 851–861. <https://doi.org/10.54209/eduhealth.v16i02>
- Suhena, I., & Fitriani, A. D. (2024). IMPLEMENTASI PENGGUNAAN ANTRIAN ONLINE MELALUI APLIKASI JKN MOBILE DALAM MENGURANGI WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN. *5*, 10658–10671.
- Syamiyah, N., et al. (2025). PENGARUH MOBILE JKN DAN MESIN ANJUNGAN TERHADAP PROSES ADMINISTRASI PENDAFTARAN. *5*(2), 148–158.
- Wahidah, M., Syaiful, A. R., Najib, R. O., et al. (2023). EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI MONITORING INTENSIF PEMANFAATAN ANTREAN ONLINE MELALUI MOBILE JKN DI FASILITAS KESEHATAN RUJUKAN TINGKAT LANJUTAN (FKRTL). *3*(1), 116–129.
- Widodo, W., et al. (2024). PERSEPSI DAN KEPATUHAN PASIEN JKN TERHADAP SISTEM RUJUKAN BERJENJANG: SEBUAH STUDI FENOMENOLOGI. *03*(02), 301–309.
- Yeni, H., et al. (2026). PENERAPAN SISTEM INFORMASI MOBILE JKN BPJS. *02*, 75–80.
- Zebua, J. F., Hutahean, M., & Tobing, A. L. (2024). IMPLEMENTASI APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) BPJS KESEHATAN KOTA MEDAN. *4*, 4735–4744.
- Zulfa, A. P., Makmun, A., & Khalil, Z. (2025). THE RELATIONSHIP BETWEEN THE USE OF MOBILE JKN APPLICATION AND HEALTH SERVICES AT MAJENE HOSPITAL, WEST SULAWESI, INDONESIA. *10*, 164–170.