

PENGARUH APLIKASI *MOBILE* JKN DAN MESIN ANJUNGAN TERHADAP PROSES ADMINISTRASI PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT

Andra¹, Najah Syamiyah²

^{1,2,3}Universitas Banten Jaya, Jl Syech Nawawi Albantani Serang, Banten, Indonesia
Email: araocta@gmail.com

ABSTRACT

The patient registration process at a hospital is a crucial stage that impacts the patient experience and the efficiency of healthcare services. Ease, speed, and accuracy in this process are crucial to ensuring good, safe, and comfortable service for patients, hospitals, and insurers. National quality indicators that must be reported to the Ministry of Health, such as waiting time and patient satisfaction, serve as benchmarks for evaluating service quality. This study aims to analyze the impact and benefits of using the Mobile JKN application and the Automated Registration Machine (APM) on the patient registration process at hospitals. Furthermore, this study also identifies the obstacles and barriers encountered in implementing both technologies. The method used in this study is a Systematic Mapping Study, which involves searching and analyzing related articles from various academic sources and journals. Article selection criteria include relevance to the topic, research quality, and contribution to understanding the use of technology in patient registration. The results of this study are expected to provide in-depth insights into the effectiveness of the Mobile JKN application and the APM machine in improving the administrative registration process at hospitals. These findings are expected to form the basis for developing better healthcare policies and practices, as well as provide recommendations to address existing obstacles.

Key Word: *Utilization; JKN Mobile Application; APM Machine*

ABSTRAK

Proses pendaftaran pasien di rumah sakit merupakan tahap krusial yang mempengaruhi pengalaman pasien dan efisiensi pelayanan kesehatan. Kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam proses ini sangat penting untuk memastikan pelayanan yang baik, aman, dan nyaman bagi pasien, rumah sakit, serta penjamin. Indikator mutu nasional yang wajib dilaporkan ke Kementerian Kesehatan, seperti waktu tunggu dan kepuasan pasien, menjadi acuan dalam evaluasi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dan manfaat penggunaan aplikasi Mobile JKN dan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) terhadap proses pendaftaran pasien di rumah sakit. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi kendala dan hambatan yang dihadapi dalam implementasi kedua teknologi tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Systematic Mapping Study, yang melibatkan pencarian dan analisis artikel-artikel terkait dari berbagai sumber akademis dan jurnal. Kriteria pemilihan artikel mencakup relevansi dengan topik, kualitas penelitian, dan kontribusi terhadap pemahaman tentang penggunaan teknologi dalam pendaftaran pasien. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai efektivitas

penggunaan aplikasi Mobile JKN dan mesin APM dalam meningkatkan proses administrasi pendaftaran di rumah sakit. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan kesehatan yang lebih baik, serta memberikan rekomendasi untuk mengatasi kendala yang ada..

Kata Kunci: Pemanfaatan ; Aplikasi Mobile JKN; Mesin APM

***Corresponding Author:** araocta@gmail.com

INTRODUCTION

Dalam suatu alur proses pendaftaran pasien di rumah sakit, kemudahan, kecepatan dan ketepatan adalah suatu hal yang sangat penting. Dengan kemudahan, kecepatan dan ketepatan alur proses administrasi pendaftaran maka pelayanan akan dapat berjalan dengan baik, aman dan nyaman untuk pasien, rumah sakit dan juga penjamin. Hal tersebut juga terkait dengan indikator nasional mutu yang wajib dilaporkan ke Kementerian Kesehatan yaitu terkait waktu tunggu dan juga kepuasan pasien.

Dalam rangka mencapai hal tersebut saat ini rumah sakit sebagai penyedia pelayanan Kesehatan banyak membuat dan mengimplementasikan inovasi digital dalam proses pendaftaran seperti pendaftaran online, penggunaan mesin anjungan pendaftaran mandiri atau APM dan juga terobosan terobosan lain agar pelayanan dapat mudah cepat dan tepat. Dari pihak penjamin terbesar yaitu BPJS Kesehatan juga berupaya meningkatkan hal tersebut dengan meluncurkan aplikasi mobile JKN untuk memfasilitasi alur pendaftaran yang lebih cepat, mudah dan aman. Saat ini Rumah Sakit saling berlomba untuk mewujudkan hal tersebut karena dari sisi pemasaran pasien pasti akan memilih fasilitas Kesehatan dengan alaur pendaftaran yang mudah dan cepat. BPJS Kesehatan sendiri memantau hal tersebut melalui evaluasi penilaian waktu tunggu, dan jika waktu tunggu tidak sesuai makan akan menjadi catatan dan raport merah untuk evaluasi Kerjasama tahun berikutnya.

Isu terkini terkait proses administrasi pendaftaran di rumah sakit saat ini adalah :

- Bahwa proses pendaftaran berbelit dan antrian lama sehingga pasien akan mencari rumah sakit dengan pelayanan pendaftaran yang lebih baik
- Bahwa waktu tunggu merupakan salah satu penilaian kerjasama dengan BPJS Kesehatan dimana Sebagian besar rumah sakit masih belum dapat mencapai standar

yang ditetapkan BPJS Kesehatan

- Bahwa perlu edukasi yang ekstra untuk sosialisasi penggunaan aplikasi dan digitalisasi di rumah sakit dengan segmen pasar menengah kebawah.

Oleh karena itu penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Penggunaan Aplikasi mobile JKN dan Mesin APM ini dapat bermanfaat dan mempermudah alur proses administrasi pendaftaran dan hambatan serta tantangannya.

METHOD

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Mapping Study untuk mengumpulkan dan menganalisis berbagai karya tulis yang relevan dengan topik penelitian. Proses penelitian dilakukan dalam beberapa langkah sebagai berikut:

1. **Pengumpulan Data:** Pertama, dilakukan pencarian literatur melalui sumber data elektronik, khususnya Google Scholar. Pencarian difokuskan pada artikel yang membahas implementasi penggunaan aplikasi Mobile JKN dan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam administrasi pelayanan pendaftaran pasien di rumah sakit.
2. **Kriteria Pemilihan Artikel:** Artikel yang dipilih harus memenuhi kriteria inklusi, yaitu:
 - Relevansi dengan topik penelitian.
 - Publikasi dalam jurnal akademis yang terakreditasi.
 - Fokus pada implementasi teknologi dalam proses pendaftaran pasien. Artikel yang tidak memenuhi kriteria ini akan dikeluarkan dari analisis.
3. **Analisis Karya Tulis:** Setelah mengumpulkan artikel, setiap karya tulis dibaca dan dianalisis satu per satu. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi tema-tema utama, manfaat, serta kendala yang dihadapi dalam penggunaan Mobile JKN dan APM.
4. **Jumlah Artikel:** Dalam penelitian ini, enam (6) jurnal terkait dipilih untuk dianalisis secara mendalam. Setiap artikel dievaluasi berdasarkan metodologi, hasil, dan kesimpulan yang relevan dengan tujuan penelitian.

Metode Systematic Mapping Study ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengaruh penggunaan teknologi dalam proses pendaftaran pasien, serta mengidentifikasi area yang memerlukan penelitian lebih lanjut.

RESULTS AND DISCUSSION

Daftar 6 (enam) Artikel yang dianalisis :

NO	JUDUL	PENULIS	TAHUN TERBIT	METODE	HASIL ANALISA
1	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Hermina Lampung	Dwi Rosmawati	2024	Penelitian kajian kuantitatif dengan pendekatan potong lintang(<i>cross-sectional</i>).	Mayoritas responden merasa puas (30%) dan sangat puas (20%) dengan konten yang disajikan pada mesin APM, menunjukkan bahwa konten yang diberikan sudah cukup informatif dan membantu. Responden yang merasa cukup puas (24%) menunjukkan bahwa ada ruang untuk peningkatan kualitas konten agar lebih memenuhi ekspektasi pengguna. Presentase responden yang merasa tidak puas (16%) dan sangat tidak puas (10%) mengindikasikan adanya beberapa aspek konten yang perlu diperbaiki.

NO	JUDUL	PENULIS	TAHUN TERBIT	METODE	HASIL ANALISA
2	Efektivitas penggunaan program mobile jkn dalam pelayanan kesehatan di RS Pendidikan Universitas Hasanuddin	Siti Fatimah Azzahra Sisila Makmur, Reza Aril Ahri, Nurgahayu	2024	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Program mobile JKN sudah cukup memadai, karena petugas kesehatan selalu mensosialisasikan program mobile JKN ini kepada pasien yang ingin mendaftar rawat jalan melalui aplikasi mobile JKN. Dengan adanya aplikasi mobile JKN ini sangat bermanfaat untuk pasien dikarenakan mengurangi waktu tunggu pasien dan dapat mengurangi antrian di loket pendaftaran. Serta sudah terlaksana cukup baik.
3	Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pengguna Mobile JKN Di Rumah Sakit Umum Daerah	Kino Siboro, Dewi Ayu Lestari Hutagaol, Megasilvia Sinaga, Dika	2024	Metode Pendekatan Kuantitatif	Pengaruh Daya Tanggap (responsive) terhadap kualitas layanan pendaftaran pasien BPJS pengguna aplikasi mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024, dari 47 responden yang daya tanggap setuju dan kepuasan layanan puas sebanyak

NO	JUDUL	PENULIS	TAHUN TERBIT	METODE	HASIL ANALISA
	Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Humbang Hasandutan Tahun 2024				28 orang (59,6%) dan yang tidak puas 19 orang (40,4%). Dari 49 yang daya tanggap tidak setuju dan kepuasan layanan puas sebanyak 18 orang (36,7%), kepuasan layanan yang merasa tidak puas ada 31 orang (63,3%) diuji menggunakan chi-square dengan tingkat kepercayaan 95%
4	Analisis penggunaan aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Sukoharjo	Alda Sechan Oxtavina, Frieda Ani Noor	2022	Metode Pendekatan Kuantitatif	Kemudahan: Tidak mudah 33% mudah 67% ; Sikap : Tidak nyaman 33% Nyaman 67% Minat: 33%, Tidak minat 67%; Pengguna : tidak sesuai 31% sesuai 69%, dimana MIJKN memiliki dampak baik, namun minat belum tinggi
5	Efektivitas pendaftaran online peserta menggunakan	Chintami Octavial, Eric Winarno	2024	Pendekatan Cross-sectional	Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan melalui

NO	JUDUL	PENULIS	TAHUN TERBIT	METODE	HASIL ANALISA
	aplikasi mobile JKN dalam pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Mitra Medika Amplas				aplikasi mobile JKN dalam pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Mitra Medika Amplas Tahun 2024 dipengaruhi oleh beberapa faktor pengetahuan pengguna memiliki hubungan yang signifikan terhadap pelayanan pasien menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman peserta, semakin optimal pemanfaatan aplikasi. Jaringan internet juga berperan penting, dimana kualitas koneksi yang buruk dapat menghambat akses dan efisiensi layanan. Selain itu, kode OTP berpengaruh signifikan terhadap kelancaran pendaftaran, karena kegagalan menerima OTP sering menjadi kendala utama dalam proses registrasi pasien

NO	JUDUL	PENULIS	TAHUN TERBIT	METODE	HASIL ANALISA
					(syarat OTP harus memiliki Pulsa).
6.	Evaluasi Inovasi Pelayanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit William Booth Surabaya	M. Iqbal Taqiudin Ramadhan, Kristyan Dwijo Susilo, Zainal Fatah	2023	Penelitian Deskriptif Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi Mobile JKN telah mampu meningkatkan kepuasan dan pemenuhan ekspektasi yang tinggi, kualitas pelayanan yang mumpuni, dan kemudahan penggunaan dalam daftar melalui mobile JKN oleh pengguna.

Dari hasil literature review, terlihat bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien, dengan lima dari enam studi menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Namun, terdapat kendala yang dihadapi oleh pasien, terutama pada kelompok usia tertentu dan mereka yang memiliki keterbatasan akses terhadap smartphone serta pulsa untuk menerima kode OTP.

Kendala ini menunjukkan perlunya perhatian lebih dari pihak rumah sakit dan penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan aksesibilitas aplikasi. Misalnya, pelatihan bagi pasien yang lebih tua atau penyediaan alternatif untuk verifikasi pendaftaran yang tidak bergantung pada smartphone.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN telah diterima dengan baik oleh sebagian besar pengguna, masih ada ruang untuk perbaikan. Rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut termasuk eksplorasi lebih dalam mengenai

faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan pengembangan strategi untuk meningkatkan adopsi aplikasi di kalangan pasien yang kurang terlayani.

CONCLUSION

Penggunaan Mobile JKN dan mesin APM Bagi masyarakat Dalam implementasi ternyata ditemukan beberapa kendala seperti usia pasien yang sudah lanjut yang kesulitan mengoperasikan aplikasi di *smartphone*, Perangkat *smartphone* yang sudah tidak support dan juga Sinyal atau jaringan internet jika terjadi gangguan dan juga jika terjadi down sistem dan perlu pulsa untuk OTP.

Namun kesimpulan dari hasil *iterature Review, Mobile JKN* direkomendasikan kepada seluruh rumah sakit untuk secara kontinu melakukan edukasi kepada setiap pasien tentang penggunaan aplikasi mobile JKN dan juga penggunaan mesin APM, serta memperkuat dukungan sarana prasarana agar kemudahan, kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan dapat tercapai sehingga mutu pelayanan rumah sakit dapat terjaga dengan baik.

ACKNOWLEDGMENTS

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Pertama-tama, kami mengucapkan terima kasih kepada Universitas Banten Jaya, khususnya kepada dosen dan staf yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama proses penelitian ini. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan peneliti yang telah bekerja sama dengan baik dalam menyelesaikan penelitian ini. Kerja keras dan dedikasi tim sangat berkontribusi terhadap keberhasilan penelitian ini. Akhirnya, kami mengucapkan terima kasih kepada keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dukungan moral dan motivasi selama proses penelitian ini.

REFERENCES

Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). *Efektivitas Mobile JKN bagi Masyarakat: Literature Review*. Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKEnas).

- Siregar, J. J., & Rossevelt, F. A. (2024). *Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN di RS Umum Bunda Thamrin*. SAJJANA: Public Administration Review.
- Makmur, S. F. A., Ahri, R. A., & Nurgahayu. (2021). *Efektivitas Penggunaan Program Mobile JKN di RS Pendidikan Universitas Hasanuddin*. Window of Public Health Journal.
- Rohmah, N. I., Supriyanto, S., & Maksin, M. (2025). *Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Melalui JKN Mobile di RSUD Waluyo Jati*. Innovative: Journal of Social Science Research, 5(4), 3983–3992. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i4.20257>
- Rosidah, N., & Aslamiyah, S. (2025). *Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Efektivitas Pendaftaran dan Kepuasan Pasien di Gresik*. OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 5(3), 623–637. <https://doi.org/10.55606/optimal.v5i3.7515>
- Wiloka, F. N., & Suryani, A. I. (2024). *Pengaruh Sistem Pendaftaran Online via Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS X Bandung*. Reslaj: RE-SLAJ Journal, 6(12).
- Kumalasari, G. A., & Wahab, S. (2022). *Pengaruh Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien di RS AMC Bandung*. Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 8(3).
- Surya, W. S., et al. (2023). *Analisis Tingkat Partisipasi Pendaftaran Rawat Jalan melalui Aplikasi Mobile JKN di RSU GMIM Bethesda Tomohon*. Jurnal Kesehatan Tambusai.
- Ibrahim, M. M., et al. (2022). *Pemanfaatan Mobile JKN untuk Pendaftaran Online di RS Jiwa Menur Surabaya*. Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan.
- Rosmawati, D. (2022). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Penggunaan Mesin APM di RS Hermina Lampung*. Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan.
- Nuryani, S., & Ulfah, A. (2021). *Analisis Dampak Penerapan APM terhadap Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RS Hermina Arcamanik*. PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat.
- Putra, Y. T., Anggaraeni, S., & Sugiyarto, I. (2021). *Perancangan Aplikasi Anjungan*

Pendaftaran Mandiri Pasien Rawat Jalan RSUD Pasar Rebo. Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer.