



Layanan Kesehatan Digital pada Puskesmas Payung Sekaki Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru

Syakira Faidila Andri^{1*}, Dinda Rizky Rahmatilla², Elly Nielwaty³

¹⁻³Administrasi publik, Universitas Lancang Kuning, Indonesia

*Penulis Korespondensi: syakirafaidilaandri28@gmail.com

Abstract. *This study examines the implementation of digital health services via the Mobile JKN application at the Payung Sekaki Community Health Center in Pekanbaru City and explores factors affecting service effectiveness, especially complaints about long waiting times. Using a descriptive qualitative approach based on the Mobile Health Acceptance Model by Handayani et al. (2021), the study focuses on five constructs: ease of use, system availability, system responsiveness, health workers' digital skills, and user trust. The results show that Mobile JKN has significantly simplified administrative processes, accelerated registration, and improved service efficiency at the health center. Effectiveness is supported by factors such as the application's general ease of use, faster queue data processing, and adequate digital skills among staff. Users also show a high level of trust, though queue time estimation still needs improvement. Despite these benefits, complaints about long waits persist due to patients who register online but still queue manually and misunderstandings between Mobile JKN and e-Puskesmas queue numbers. Late patient arrivals also contribute to delays. Overall, Mobile JKN proves effective in enhancing digital health services, but further optimization is needed through better socialization of service procedures, accurate queue information, and improved system integration to maximize the advantages of digitalization.*

Keywords: Digital Health Services; Health Center; Mobile Health; Mobile JKN; Payung Sekaki Community.

Abstrak. Studi ini meneliti implementasi layanan kesehatan digital melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, dan mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan, khususnya keluhan tentang lamanya waktu tunggu. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berdasarkan Model Penerimaan Kesehatan Mobile oleh Handayani dkk. (2021), studi ini berfokus pada lima konstruk: kemudahan penggunaan, ketersediaan sistem, responsivitas sistem, keterampilan digital petugas kesehatan, dan kepercayaan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mobile JKN secara signifikan menyederhanakan proses administrasi, mempercepat pendaftaran, dan meningkatkan efisiensi layanan di puskesmas. Efektivitas didukung oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan aplikasi secara umum, pemrosesan data antrian yang lebih cepat, dan keterampilan digital yang memadai di antara staf. Pengguna juga menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi, meskipun estimasi waktu antrian masih perlu ditingkatkan. Terlepas dari manfaat tersebut, keluhan tentang lamanya waktu tunggu tetap ada karena pasien yang mendaftar secara online tetapi masih mengantri secara manual dan kesalahpahaman antara nomor antrian Mobile JKN dan e-Puskesmas. Keterlambatan kedatangan pasien juga berkontribusi terhadap keterlambatan. Secara keseluruhan, Mobile JKN terbukti efektif dalam meningkatkan layanan kesehatan digital, tetapi diperlukan optimalisasi lebih lanjut melalui sosialisasi prosedur layanan yang lebih baik, informasi antrian yang akurat, dan integrasi sistem yang lebih baik untuk memaksimalkan keuntungan dari digitalisasi.

Kata kunci: JKN Keliling; Komunitas Payung Sekaki; Kesehatan Seluler; Layanan Kesehatan Digital; Pusat Kesehatan.

1. LATAR BELAKANG

Permasalahan mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintahan merupakan sesuatu hal yang menarik untuk diperdebatkan. Jika terjadi perubahan signifikan dalam pelayanan publik dengan sendirinya manfaat dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji

penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pasalong dalam (Riani, 2021) mendefinisikan pelayanan yang pada dasarnya merupakan aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi untuk melakukan pemenuhan kebutuhan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan adalah Tindakan yang diberikan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak memiliki wujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler (Nugroho & Halik, 2016). Digitalisasi layanan kesehatan menjadi langkah penting untuk meningkatkan efisiensi, keterjangkauan, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sistem digital seperti pendaftaran online, pencatatan rekam medis elektronik, dan penyampaian informasi kesehatan melalui platform digital berpotensi memperbaiki alur pelayanan, mengurangi antrean, serta membantu tenaga kesehatan dalam proses administrasi dan pengambilan keputusan medis. Merespons kebutuhan digitalisasi dan tuntutan efisiensi pelayanan, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi mobile JKN di Jakarta pada tanggal 15 November 2017 untuk memudahkan akses peserta terhadap layanan publik khususnya di bidang jaminan kesehatan yang disediakan pemerintah. Kemunculan aplikasi Mobile JKN merupakan wujud tujuan BPJS Kesehatan. Hal ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Lembaga Jaminan Sosial untuk menjamin kebutuhan pokok dan menjamin penghidupan yang layak bagi peserta BPJS (Ryan Aldi Prasetyo, 2022). Secara khusus, diperkenalkannya aplikasi ini memudahkan peserta untuk mengubah data status kepesertaan program JKN-KIS. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi pengguna terkait dalam menyediakan layanan manajemen berbasis TIK yang dapat diakses secara terbuka. Alat digital ini dirancang untuk menyederhanakan proses administratif, terutama melalui fitur Antrean Online, yang diharapkan mampu memangkas secara signifikan waktu tunggu fisik pasien di fasilitas kesehatan. Implementasi Mobile JKN secara teoritis menjanjikan optimalisasi tata kelola pasien, mengurangi kepadatan antrean, dan pada akhirnya, mendongkrak tingkat kepuasan peserta. Salah satu inovasi utamanya adalah fitur Antrean Online, yang diharapkan mampu meminimalisir waktu tunggu pasien dengan memungkinkan pengambilan nomor antrean secara mandiri tanpa harus hadir lebih awal di fasilitas kesehatan.

Kehadiran layanan digital ini ditujukan untuk menata alur pasien lebih efisien, mengurangi antrean fisik, serta meningkatkan kepuasan peserta JKN. Puskesmas Payung Sekaki di Kota Pekanbaru merupakan salah satu FKTP yang telah menerapkan layanan Mobile JKN tersebut. Namun, hasil pengamatan awal menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan, karena meskipun sistem pendaftaran online sudah tersedia, waktu tunggu pelayanan di Puskesmas ini masih dikeluhkan lambat. Kondisi tersebut menunjukkan

bahwa pemanfaatan Mobile JKN belum mampu memberikan dampak signifikan terhadap percepatan layanan, sehingga menimbulkan pertanyaan penting mengenai efektivitas implementasi kebijakan ini dan berpotensi mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap program JKN. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas penerapan layanan Mobile JKN terutama fitur Antrean Online di Puskesmas Payung Sekaki dengan menggunakan menggunakan model penerimaan mobile health yang dikemukakan oleh Handayani et al. (2021). Penelitian ini berfokus untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor mobile health, meliputi kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketersediaan sistem (*system availability*), responsivitas layanan (*system responsiveness*), kemampuan digital petugas (*digital skill of health workers*), serta tingkat kepercayaan pengguna (*trust*), yang diduga berkontribusi terhadap masih lambatnya pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga bermaksud menyusun rekomendasi kebijakan yang dapat diterapkan oleh Puskesmas dan BPJS Kesehatan guna meningkatkan mutu pelayanan digital dan menurunkan waktu tunggu pasien.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan

Pelayanan adalah merupakan suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya atau konsumennya (Kasmir 2005 : 26). Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan kegiatan atau perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, kelompok atau masyarakat. Layanan pada dasarnya adalah tindakan atau kinerja yang tidak berwujud yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Para ahli seperti Kotler (2000) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan atau kegiatan yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, tidak berwujud, dan tidak menghasilkan kepemilikan. Suparlan (2000) melihat pelayanan sebagai bantuan kepada orang lain untuk menyelesaikan masalah, sementara Kasmir (2020) mengaitkan kualitas pelayanan dengan tindakan yang bertujuan memberikan kepuasan pelanggan. Moenir (2002:6) mengemukakan pelayanan timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.

Layanan Kesehatan

Layanan kesehatan adalah upaya terpadu dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Menurut Levely dan Loomba (1973) dalam Azwar (1999), pelayanan kesehatan adalah upaya mandiri atau bersama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan, mencegah, menyembuhkan, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor

36 Tahun 2009 tentang Kesehatan juga mendefinisikan pelayanan kesehatan sebagai kegiatan terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam berbagai aspek. Barbara Starfield (2009) menekankan pelayanan kesehatan primer sebagai tulang punggung sistem kesehatan yang berfokus pada individu secara holistik dan mengkoordinasikan pelayanan.

Layanan Kesehatan Digital

Layanan kesehatan digital melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyediakan layanan medis dan kesehatan. WHO menyatakan bahwa kesehatan digital mencakup e-Health, m-Health, dan big data untuk meningkatkan hasil layanan kesehatan. Telemedicine/Telehealth adalah salah satu bentuk layanan kesehatan digital yang menggunakan TIK untuk layanan jarak jauh seperti telekonsultasi. Endava mendefinisikan kesehatan digital secara lebih luas, mencakup pemanfaatan sistem, teknologi, dan platform interaktif di setiap aspek operasional dan pemberian layanan kesehatan. Kesehatan digital mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam kedokteran dan profesi kesehatan lainnya untuk mengelola penyakit dan risiko kesehatan serta meningkatkan kesejahteraan. Kesehatan digital memiliki cakupan yang luas dan mencakup penggunaan perangkat yang dapat dikenakan (wearable), kesehatan seluler, telehealth, teknologi informasi kesehatan, dan telemedicine.

Puskesmas

Menurut Permenkes, Puskesmas adalah Suatu organisasi kesehatan fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif (peningkatan kesehatan) dan preventif (pencegahan penyakit) di wilayah kerjanya. Menurut Depkes RI (1991) puskesmas adalah suatu organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara komprehensif bagaimana implementasi layanan Mobile JKN diterapkan di Puskesmas Payung Sekaki dengan merujuk pada Model Penerimaan Mobile Health di Indonesia yang dikembangkan oleh Handayani et al. (2021). Model tersebut menjadi dasar analitis untuk menelaah elemen-elemen seperti kemudahan penggunaan (ease of use), ketersediaan sistem

(system availability), responsivitas layanan (system responsiveness), kemampuan digital petugas (digital skill of health workers), serta tingkat kepercayaan pengguna (trust), sehingga data yang dikumpulkan dapat diinterpretasikan sesuai dengan variabel-variabel dalam teori tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada petugas puskesmas dan pengguna aplikasi yang dianggap memahami atau terlibat langsung dalam proses pelayanan, observasi lapangan untuk melihat bagaimana alur operasional, waktu tunggu, aktivitas antrean, serta praktik penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan sehari-hari, serta studi literatur melalui penelusuran jurnal akademis, dokumen kebijakan, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan layanan digital kesehatan. Pemilihan informan ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan keterlibatan, pengalaman, dan kapasitas mereka terkait pemanfaatan Mobile JKN. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan kategori teori Mobile Health. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu, sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi faktual di lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi mobile JKN diciptakan untuk mendukung pelayanan JKN di Indonesia. Dasar pemikiran penyediaan pelayanan ini adalah memudahkan pengguna dalam hal ini peserta JKN dalam memanfaatkan pelayanan JKN tanpa harus mendapatkan pelayanan langsung dengan petugas. Penerapan Mobile JKN di Puskesmas Payung Sekaki telah berlangsung secara lebih intensif sejak 2023 hingga 2025. Aplikasi ini memberikan berbagai manfaat, antara lain pendaftaran layanan secara online baik untuk fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun rujukan tingkat lanjut, fitur skrining riwayat kesehatan, akses riwayat pelayanan, layanan telekonsultasi antara pasien dan dokter, pembaruan data peserta, hingga informasi terkait fasilitas kesehatan. Meskipun demikian, Puskesmas Payung Sekaki tetap melayani pasien secara umum, termasuk mereka yang tidak menggunakan JKN. Walaupun pihak BPJS mendorong penggunaan Mobile JKN dalam proses pelayanan, kondisi pasien juga menjadi pertimbangan, terutama bagi mereka yang tidak memiliki telepon genggam atau berusia lanjut sehingga kesulitan mengoperasikan aplikasi. Oleh karena itu, mekanisme pendaftaran manual tetap disediakan agar tidak ada pasien yang ditolak atau terhambat dalam memperoleh layanan kesehatan, meskipun implementasi Mobile JKN terus dioptimalkan. Penelitian ini merujuk pada model penerimaan mobile health yang dikemukakan oleh Handayani et al. (2021). Model

tersebut mengintegrasikan beberapa konstruk yang memengaruhi kesiapan dan penerimaan masyarakat dalam menggunakan layanan m-health, yaitu kemudahan penggunaan, ketersediaan sistem, responsivitas sistem, keterampilan digital petugas, dan kepercayaan. Model ini disusun berdasarkan adaptasi dari sejumlah teori yang telah mapan, seperti Technology Acceptance Model (Davis, 1989), System Quality Model (DeLone & McLean, 2003), Digital Literacy Framework (UNESCO, 2019), serta konsep kepercayaan pengguna terhadap sistem digital.

Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)

Konsep mengenai kemudahan penggunaan berasal dari Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa sebuah sistem dianggap mudah digunakan apabila pengguna merasa sistem tersebut dapat dipahami serta dioperasikan tanpa membutuhkan usaha yang besar. Dalam konteks layanan kesehatan digital seperti Mobile JKN, persepsi kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang menentukan sejauh mana masyarakat mau memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia, termasuk antrean online. Terkait hal tersebut, di Puskesmas Payung Sekaki, aspek kemudahan penggunaan Mobile JKN masih menimbulkan tantangan bagi sebagian pengguna. Dari perspektif petugas pelayanan, sejumlah staf menyatakan bahwa aplikasi ini terasa agak rumit, terutama ketika mereka harus meminta alamat email lengkap dari pasien. Situasi ini menjadi hambatan karena banyak pasien lanjut usia tidak memiliki ponsel Android dan bahkan tidak memiliki email sama sekali. Di sisi lain, dari pihak pasien sendiri, kendala utama biasanya muncul pada tahap awal penggunaan, ketika mereka harus mengisi data seperti NIK dan email sehingga membuat mereka harus bolak-balik membuka aplikasi. Meskipun demikian, setelah hadirnya fitur Face ID dan sidik jari, proses login menjadi lebih mudah sehingga Mobile JKN kini dianggap lebih praktis digunakan oleh sebagian besar pasien maupun petugas.

System Availability (Ketersediaan Sistem)

Ketersediaan sistem merupakan salah satu komponen utama dalam kualitas sistem sebagaimana dijelaskan dalam Information System Success Model oleh DeLone dan McLean (2003). Konsep ini menekankan bahwa sebuah sistem dikatakan memiliki ketersediaan yang baik apabila mampu berfungsi secara stabil, mudah diakses, serta dapat digunakan kapan pun dibutuhkan. Ketika sistem sering mengalami gangguan, pengguna cenderung kehilangan minat dan enggan memanfaatkan layanan digital tersebut. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa kondisi ini juga terjadi pada penggunaan antrean online di Mobile JKN. Di Puskesmas Payung

Sekaki, hambatan yang sering muncul berasal dari sisi pengguna, seperti pasien yang lupa kata sandi sehingga gagal mengakses aplikasi. Selain itu, faktor jaringan yang terkadang tidak stabil turut menghambat proses pendaftaran. Di beberapa kesempatan, kendala justru muncul dari sistem JKN itu sendiri yang mengalami error, sehingga pelayanan terhambat. Meskipun begitu, ketika pasien berhasil menyelesaikan pendaftaran dengan benar melalui aplikasi, data antrean yang terdaftar melalui Mobile JKN akan otomatis tercatat dan sangat mudah diakses oleh petugas puskesmas. Dengan demikian, kendala umumnya muncul pada tahap awal ketika pasien melakukan pendaftaran, tetapi setelah proses tersebut berhasil, informasi peserta dan nomor antrean langsung terintegrasi dengan sistem puskesmas, sehingga mempermudah alur pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan untuk meningkatkan stabilitas sistem dan memberikan dukungan teknis bagi pengguna menjadi aspek penting dalam memperkuat ketersediaan sistem Mobile JKN di lapangan.

System Responsiveness (Responsivitas Sistem dan Petugas)

Menurut DeLone dan McLean (2003), responsivitas sistem berkaitan dengan seberapa cepat sistem memberikan tanggapan terhadap perintah atau permintaan pengguna. Dalam layanan kesehatan berbasis digital, responsivitas ini tidak hanya mencakup kecepatan aplikasi dalam memproses data, tetapi juga mencakup ketepatan petugas dalam mengelola antrean yang diterima melalui aplikasi. Jika responsivitas rendah, maka efektivitas antrean online akan berkurang. Dalam praktiknya di Puskesmas Payung Sekaki, pasien yang menggunakan Mobile JKN tidak lagi perlu mengambil nomor antrean secara manual. Mereka cukup mendaftar melalui aplikasi, kemudian melapor kepada petugas, dan selanjutnya langsung diarahkan ke tahap pelayanan berikutnya. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa ketika data dari Mobile JKN dapat segera diterima dan ditindaklanjuti oleh petugas, tingkat responsivitas layanan meningkat dan waktu tunggu pasien menjadi lebih efisien, sehingga mendukung efektivitas antrean online sebagaimana yang dijelaskan dalam model DeLone dan McLean.

Digital Skill of Health Workers (Keterampilan Digital Petugas)

Keterampilan digital merujuk pada kemampuan individu dalam memahami, mengoperasikan, dan memanfaatkan teknologi informasi, sebagaimana dijelaskan dalam Digital Literacy Framework oleh UNESCO (2019). Dalam konteks layanan Mobile JKN, keterampilan digital petugas menjadi faktor penting untuk memastikan layanan dapat dijalankan secara optimal, terutama karena proses pendaftaran, verifikasi data, dan pengelolaan antrean sangat bergantung pada kemampuan petugas mengoperasikan aplikasi. Temuan di

lapangan menunjukkan bahwa penerapan Mobile JKN di Puskesmas Payung Sekaki telah didukung melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat serta pelatihan awal bagi staf. Meskipun pelatihan formal hanya dilakukan pada tahap awal, staf puskesmas sudah memahami penggunaan Mobile JKN dengan baik dan berperan aktif dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan teknis. Dalam praktiknya, staf tidak hanya mengoperasikan sistem, tetapi juga mengajarkan kembali kepada pasien mengenai cara menggunakan aplikasi. Dari sisi kenyamanan layanan, penerapan Mobile JKN dinilai cukup efektif. Ketika pasien berhasil mendaftar melalui aplikasi, data mereka akan langsung muncul di komputer petugas puskesmas, sehingga staf tidak perlu melakukan pendaftaran ulang. Hal ini membuat proses antrian menjadi jauh lebih cepat, tidak menumpuk, dan tidak memerlukan prosedur yang rumit. Temuan ini menegaskan bahwa keterampilan digital petugas berperan besar dalam memastikan kelancaran pelayanan Mobile JKN serta meningkatkan efisiensi pelayanan bagi pasien.

Trust (Kepercayaan)

Kepercayaan pengguna terhadap sistem digital merupakan aspek penting dalam penerimaan teknologi, sebagaimana dijelaskan dalam teori kepercayaan oleh Grandison dan Sloman (2000) serta diperkuat oleh Kim et al. (2008). Kepercayaan dipahami sebagai keyakinan bahwa suatu sistem bekerja secara reliabel, akurat, dan tidak merugikan penggunanya. Dalam layanan kesehatan berbasis teknologi seperti Mobile JKN, tingkat kepercayaan ini menjadi faktor penentu apakah masyarakat bersedia dan nyaman menggunakan aplikasi tersebut sebagai bagian dari proses pelayanan kesehatan. Di Puskesmas Payung Sekaki, tingkat kepercayaan terhadap Mobile JKN umumnya berada pada kategori tinggi, meskipun pengalaman yang muncul dari pengguna menunjukkan adanya variasi. Sebagian pengguna menilai bahwa Mobile JKN dapat dipercaya dan berfungsi dengan baik, namun mereka masih merasakan ketidaktepatan pada estimasi waktu antrian. Perubahan jadwal dokter atau kondisi pelayanan di lapangan menyebabkan waktu antrian dapat bergerak lebih cepat atau lebih lambat daripada yang ditampilkan aplikasi. Meskipun demikian, pengguna dalam kelompok ini tetap merasa bahwa aplikasi tidak pernah merugikan dan tetap dapat diandalkan saat diperlukan. Sementara itu, pengguna lainnya menunjukkan tingkat kepercayaan yang lebih kuat. Mereka menilai bahwa Mobile JKN sangat dapat dipercaya, informasi dalam aplikasi sudah akurat, dan mereka tidak pernah menghadapi kendala selama menggunakannya. Tingkat kepercayaan yang tinggi ini dipengaruhi oleh pengalaman positif, terutama kemudahan dalam proses pendaftaran. Setelah mendaftar melalui aplikasi, data pasien langsung terhubung dengan sistem komputer puskesmas sehingga proses administrasi menjadi

lebih cepat, antrean lebih tertata, dan tidak memerlukan pendaftaran manual yang panjang. Jika dilihat secara keseluruhan, kedua kelompok pengguna memiliki kesamaan bahwa Mobile JKN memberikan manfaat nyata dan membantu mempermudah proses pelayanan kesehatan. Perbedaannya terutama terletak pada persepsi mengenai akurasi estimasi waktu antrean, yang masih perlu ditingkatkan agar kepercayaan pengguna semakin stabil dan konsisten. Dengan demikian, kondisi di Puskesmas Payung Sekaki menunjukkan bahwa Mobile JKN telah berhasil membangun tingkat kepercayaan yang kuat sesuai dengan konsep yang dijelaskan Grandison dan Sloman (2000) serta Kim et al. (2008). Namun, penyempurnaan pada aspek akurasi informasi waktu pelayanan menjadi penting untuk semakin memperkuat kepercayaan dan pengalaman pengguna terhadap sistem digital ini.

Terkait anggapan sebagian masyarakat bahwa pelayanan di Puskesmas Payung Sekaki masih lambat meskipun sudah tersedia Mobile JKN, temuan di lapangan menunjukkan bahwa persepsi tersebut dipengaruhi oleh dua kendala utama. Pertama, terdapat pasien yang sudah melakukan pendaftaran melalui aplikasi, namun tetap mengambil nomor antrean manual di puskesmas dengan asumsi bahwa mereka akan langsung dilayani. Kondisi ini menyebabkan ketidaksesuaian alur pelayanan yang seharusnya, sehingga menimbulkan kesan bahwa proses pelayanan berjalan lambat. Kedua, terjadi kesalahpahaman terkait nomor antrean antara aplikasi Mobile JKN dan sistem e-Puskesmas (ePus). Sebagian pasien mengira bahwa nomor antrean yang muncul di aplikasi sama dengan nomor antrean yang digunakan di sistem puskesmas, padahal keduanya berbeda. Selain itu, keterlambatan pasien yang datang tidak sesuai jadwal memperburuk situasi, karena petugas harus mendahulukan pasien lain yang sudah hadir lebih awal. Akibatnya, pasien yang datang terlambat merasa bahwa pelayanan berlangsung lambat, meskipun sebenarnya puskesmas telah mengikuti prosedur pelayanan sesuai urutan kedatangan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi layanan kesehatan digital melalui Mobile JKN di Puskesmas Payung Sekaki menunjukkan bahwa aplikasi ini telah memberikan manfaat signifikan dalam mempermudah proses administrasi, mempercepat pendaftaran, serta meningkatkan efisiensi alur pelayanan. Berdasarkan Model Mobile Health (Handayani et al., 2021), dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan digital di puskesmas ini dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu kemudahan penggunaan, ketersediaan sistem, responsivitas layanan, keterampilan digital petugas, dan tingkat kepercayaan pengguna. Dari aspek kemudahan penggunaan, Mobile JKN dianggap cukup mudah dioperasikan, meskipun pengguna lanjut usia masih menghadapi

kendala pada tahap pendaftaran awal. Pada indikator ketersediaan sistem, aplikasi bekerja dengan baik namun masih ditemui gangguan teknis seperti lupa kata sandi, jaringan tidak stabil, hingga error pada sistem pusat. Sementara itu, responsivitas layanan dinilai meningkat karena data antrean dari aplikasi dapat langsung diproses oleh petugas sehingga mempercepat alur pelayanan. Faktor keterampilan digital petugas juga berperan penting staf puskesmas mampu mengoperasikan sistem dengan baik dan membantu pasien yang mengalami kesulitan. Selanjutnya, tingkat kepercayaan pengguna terhadap Mobile JKN tergolong tinggi, meskipun akurasi estimasi waktu antrean masih perlu ditingkatkan. Meski fitur Antrean Online telah diterapkan, waktu tunggu pelayanan masih dirasakan lambat oleh sebagian masyarakat. Secara keseluruhan, penerapan Mobile JKN di Puskesmas Payung Sekaki telah berlangsung cukup efektif dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, namun masih membutuhkan penguatan pada aspek pemahaman pengguna, akurasi informasi antrean, serta penyelarasan alur pelayanan agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara maksimal oleh masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Agustriani Susanti Manurung, H., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik (PUBLIKAUMA)*, 6(1), 47–57. <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- Arfina Nainggolan, F., Ambarita, A. T., Sitepu, A., Ginting, K. A., & Tarigan, L. (n.d.). Implementasi pelayanan kesehatan berbasis aplikasi mobile JKN dalam mengurangi antrian di Puskesmas Karang Anyer Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Kesmas dan Gizi (JKG)*.
- Ashari, M. R., Lawero, F. A., Patui, N. S., & Sulaiman, M. H. (n.d.). Effectiveness of health services through the JKN mobile application at the BPJS Kesehatan Palu branch in Palu city. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Fuad, S. (2022). Efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN dalam mengurangi antrian. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971–979. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>
- Hartanto, T. P., Astuti, A. P., Rahmita, N., Al Fathikha, E. S., Brias, E. Y., Wasi'ah, F. N., Latif, A., Laila, A., Aristia, B. F., & Nurhidayah, E. P. (2025). Analisis efektivitas program JKN. *Vitamin: Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 3(1), 259–267. <https://doi.org/10.61132/vitamin.v3i1.1063>
- Irmayani, G., Ginting, R., Samura, J. A. P., Parinduri, A. I., Bangun, S. M. B., & Hasanah, D. N. (n.d.). Hubungan pemanfaatan aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan pelayanan kesehatan. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*.
- Jul Forman Zebua, J., Hutahean, M., & Lumban Tobing, A. (2024). Implementasi aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Kota Medan. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(2), 4735–4744.
- Natalia, A., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239.

- Panjaitan, N. W., Siregar, A. R., Purba, A. Z. P., & Gurning, F. P. (2024). Effectiveness of the National Health Insurance (JKN) mobile application in improving health BPJS services at Puskesmas Medan Tuntungan. *PROMOTOR: Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 7(6), 763–767. <https://doi.org/10.32832/pro.v7i6.842>
- Pujiasih, R., Kurniasih, Y., Mukti, A., & Nugraha, J. T. (2025). Efektivitas aplikasi mobile JKN terhadap pemberian pelayanan pengguna BPJS Puskesmas Magelang Tengah. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 1–16. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v7i1.23787>
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriyanti, 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). <https://doi.org/10.61292/shkr.105>
- Putu Wuri Handayani, R., Indriani, R., & Pinem, A. A. (2021). Mobile health readiness factors: From the perspectives of mobile health users in Indonesia. *Informatics in Medicine Unlocked*, 24, 100590. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2021.100590>
- Rosidah, N., & Aslamiah, S. (2025). Analisis penggunaan aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan efektivitas pendaftaran dan kepuasan pasien rumah sakit di Gresik. *Optimal: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 5(3), 623–637. <https://doi.org/10.55606/optimal.v5i3.7515>
- Sinaga, F. E., Buchori, A., & Kudus, I. (2021). Efektivitas pelayanan bursa kerja online melalui aplikasi BIMMA di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Negara (JANE)*, 12(2), 51–57. <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28683>
- Sinaga, L. S. B., Saputri, K. D., Putri, J., & Pangestoeti, W. (2025). Efektivitas program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi warga miskin. *Kajian Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 2(2), 358–364. <https://doi.org/10.62383/kajian.v2i2.481>
- Situmorang, B. (2022). Utilization of the mobile application of National Health Insurance (JKN) to increase the effectiveness of services BPJS insurance in Sibolga. *Science Midwifery*, 10(5), 4065–4071. <https://doi.org/10.35335/midwifery.v10i5.883>
- Suhadi, J., Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi mobile JKN untuk memudahkan akses pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13(Khusus), 148–155.
- Suratman. (2014). Hubungan antara enabling... Bab II tinjauan pustaka (Tinjauan Pustaka). Fakultas Ilmu Kesehatan UMP.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*. Jakarta.
- Wulandari, I., Suherman, A., & Nurfida, W. (2024). Public perception of JKN mobile application services (study on patients at Wajo Community Health Center). *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/10.53697/iso.v4i1.1660>
- Zulaila, Darus, N. F., & Gurning, F. P. (2025). Analysis of public satisfaction towards online registration through the JKN mobile application in the era of health service digitalization. *International Journal of Health Science (IJHS)*. <https://doi.org/10.55606/ijhs.v5i2.5215>