
IMPLEMENTASI PENGGUNAAN ANTRIAN ONLINE MELALUI APLIKASI MOBILE JKN: TINJAUAN LITERATUR

Anvika Adha Taufik¹, Syukra Alhamda¹, Yeyen Gustina Irawan¹

¹Administrasi Rumah Sakit, Sikes Garuda Putih ; anvikaadhataufik@gmail.com

ABSTRACT

Background: Mobile JKN is a digital innovation by BPJS Kesehatan aimed at improving access and efficiency in healthcare services. One of its key features is the online queuing system, which is designed to reduce patients' waiting time.

Objective: This study aims to analyze the relationship between the use of the Mobile JKN application and patient waiting times or queues in healthcare facilities across Indonesia, based on a review of relevant studies.

Methods: This research was conducted using a literature review method by analyzing and examining scientific journal articles sourced from Google Scholar, published between January 1, 2018 and March 31, 2025. The article search was performed using the keywords "Mobile JKN," "waiting time," and "online registration." The objective was to identify the factors that influence the use of the online registration system within the Mobile JKN application.

Results: Most studies indicate that the use of Mobile JKN can significantly reduce patient waiting times, especially when accompanied by assistance or intensive monitoring. However, several studies also reveal that low digital literacy, limited infrastructure, and lack of user education remain key barriers to the effective implementation of the application.

Conclusion: eight articles were found after applying the inclusion and exclusion criteria. Mobile JKN has great potential to improve service efficiency through its online queuing feature. However, its success largely depends on the readiness of infrastructure, public education, and sustained support from healthcare facilities. An integrative effort involving technology, human resources, and service policies is essential to ensure the successful nationwide adoption of this system.

Keywords: Mobile JKN, waiting time, online registration

ABSTRAK

Latar Belakang: Mobile JKN merupakan inovasi digital dari BPJS Kesehatan untuk meningkatkan akses dan efisiensi pelayanan kesehatan. Salah satu fiturnya adalah antrian online yang bertujuan mengurangi waktu tunggu pasien.

Tujuan; Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan waktu tunggu atau antrian pasien di fasilitas kesehatan di Indonesia berdasarkan tinjauan terhadap beberapa studi relevan.

Metode: Penelitian ini dilakukan dengan metode tinjauan literatur, yaitu dengan melakukan kajian dan studi terhadap artikel jurnal ilmiah berdasarkan penelusuran dari Google Scholar dalam rentang waktu 1 Januari 2018 hingga 31 Maret 2025. Penelusuran artikel jurnal ilmiah menggunakan kata kunci "JKN Mobile", "waktu antri" dan "pendaftaran online". Artikel hasil dari penelusuran google scholar berdasarkan kata kunci berjumlah 193 artikel.

Hasil: Setelah melewati penelusuran dan melalui kriteria inklusi dan eksklusi, ditemukan 8 artikel jurnal ilmiah. Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN dapat mengurangi waktu tunggu secara signifikan, terutama jika disertai pendampingan atau monitoring intensif. Namun, beberapa studi menemukan bahwa rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur, serta kurangnya sosialisasi menjadi hambatan utama implementasi aplikasi secara efektif.

Kesimpulan: Mobile JKN memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi layanan melalui fitur antrian online. Namun keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, edukasi masyarakat, serta dukungan berkelanjutan dari fasilitas kesehatan. Upaya integratif antara teknologi, sumber daya manusia, dan kebijakan pelayanan menjadi kunci utama keberhasilan adopsi sistem ini secara nasional.

Kata kunci : *Mobile* JKN, waktu antri, pendaftaran online

PENDAHULUAN

Berbagai industri, termasuk sektor kesehatan, telah terpengaruh oleh kemajuan teknologi informasi dan telekomunikasi. Hal ini dapat mengubah layanan kesehatan di seluruh dunia. Teknologi sangat penting dalam bidang kesehatan, terutama dalam meningkatkan pelayanan kesehatan (Mustika, 2015). Semua aspek kehidupan mengalami perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini. Perkembangan teknologi yang semakin berkembang membuat penggunaan sistem informasi menjadi lebih mudah bagi pengguna. Perkembangan ini menunjukkan bahwa informasi teknologi saat ini tidak lagi menjadi tuntutan bagi bisnis atau organisasi, itu sudah menjadi kebutuhan untuk menunjukkan entitas kerja perusahaan atau organisasi (Mulyanti dkk., 2024).

Tidak bisa dipungkiri lagi betapa canggihnya teknologi saat ini. Hadirnya teknologi memungkinkan berbagai inovasi dibuat. Teknologi ini digunakan di banyak bidang masyarakat, termasuk kesehatan. Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), program BPJS Kesehatan adalah salah satu dari lima program Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian. Pemerintah memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat melalui program BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan yang sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero), tetapi sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014. *Mobile application* yang banyak digunakan seperti media sosial telah mencapai 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari jumlah populasi masyarakat Indonesia (Humas BPJS Kesehatan, 2017).

Dibuat oleh BPJS Kesehatan, Aplikasi *Mobile* JKN adalah transformasi digital dari model bisnisnya. Aplikasi ini awalnya berupa kegiatan administratif di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, tetapi sekarang beralih ke aplikasi ponsel. Peserta dapat dengan mudah dan cepat mengakses berbagai terkait program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan di mana pun informasi mereka berada. Peserta dapat menggunakan *Mobile* JKN untuk melakukan pendaftaran online sebagai peserta BPJS, mengubah data peserta, membuat janji temu pengobatan, konsultasi dokter, skrining, dan melihat obat apa saja yang ditanggung BPJS Kesehatan. (Asmaul Khusna dkk., 2021).

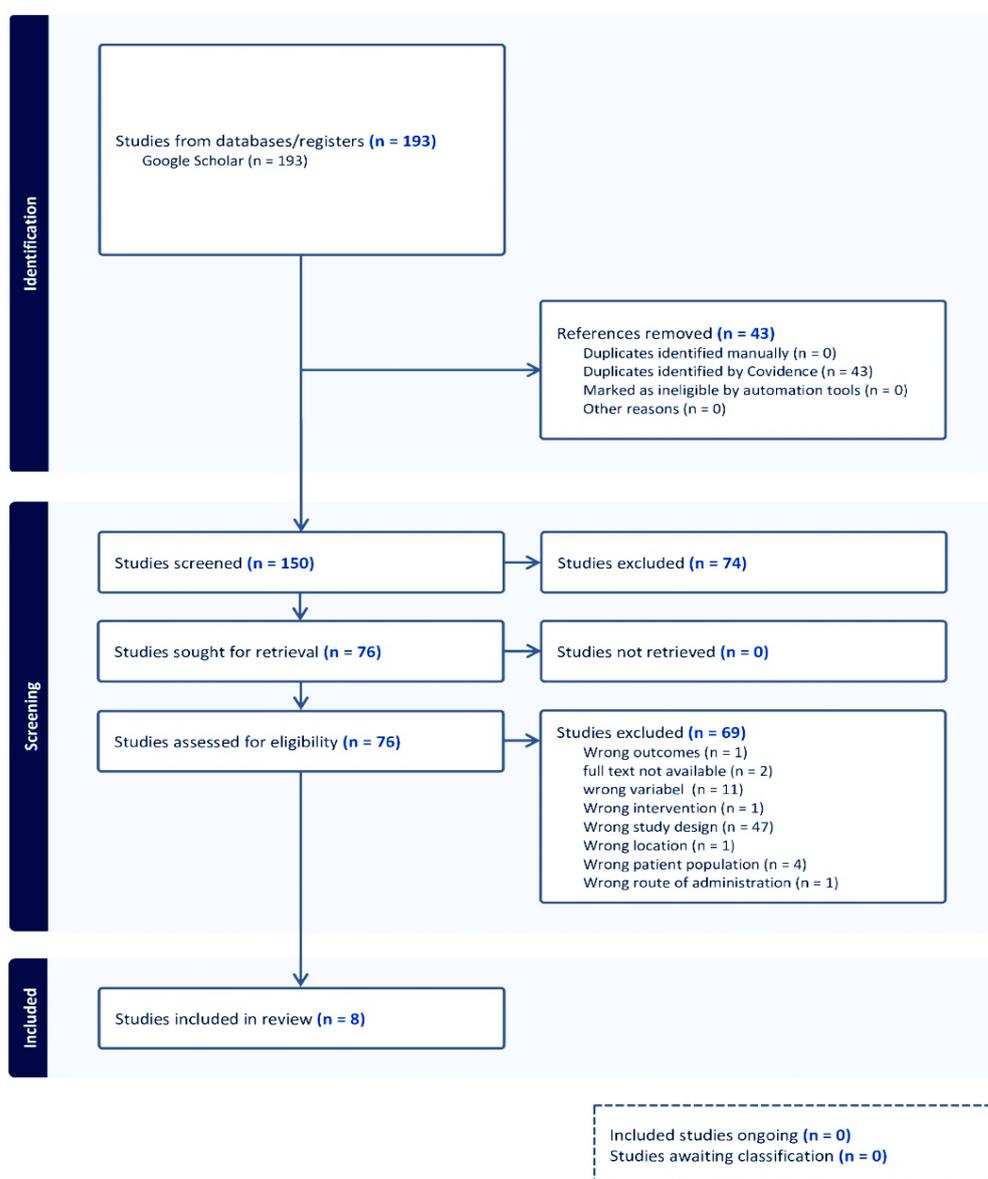
Salah satu fitur *Mobile* JKN yang dapat digunakan oleh peserta BPJS adalah sistem antrian online yang telah dibuat oleh BPJS Kesehatan. FASKES dapat menggunakan aplikasi ini untuk membantu pasien peserta BPJS kesehatan yang akan mengakses layanan FKTP mendapatkan layanan pendaftaran secara online. FASKES terlebih dahulu harus menyiapkan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menerapkannya.

Salah satu komponen penting dalam pelayanan adalah waktu tunggu, yang berfungsi sebagai pintu gerbang pertama untuk memberikan kesan pertama yang baik kepada pasien. Pasien merasa tidak nyaman dan mendapatkan pelayanan yang buruk karena antrean yang lama di loket pendaftaran (Fitri et al., 2021). Pasien akan menerima pelayanan kesehatan yang buruk jika mereka harus menunggu lama untuk mendapatkan perawatan, petugas kesehatan tidak ramah, dan tenaga kesehatan tidak profesional (Fatrida & Saputra, 2019).

Penggunaan sistem pendaftaran dan antrian online juga menimbulkan beberapa tantangan bagi pasien terutama mereka yang belum familiar atau tidak mengerti cara menggunakan teknologi informasi atau internet. Oleh karena itu, diperlukan penelitian tentang bagaimana implementasi penggunaan antrian online melalui aplikasi *Mobile* jkn. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dan mengumpulkan faktor faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi antrian online terhadap waktu antri pada pasien yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN melalui literatur literatur yang sudah ada sebelumnya.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan metode tinjauan literatur, yaitu dengan melakukan kajian dan studi terhadap artikel jurnal ilmiah berdasarkan penelusuran dari *Google Scholar* dalam rentang waktu 1 Januari 2018 hingga 31 Maret 2025. Penelusuran artikel jurnal ilmiah menggunakan kata kunci “*Mobile JKN*”, “*waktu antri*” dan “*pendaftaran online*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi pemanfaat *online registration system* pada *Mobile JKN*. Kriteria inklusi dibuat berdasarkan PICO (population, intervention, comparasion, outcome). Kriteria eksklusi yang digunakan adalah penelitian yang selain di Indonesia, artikel yang tidak bisa diakses full text, artikel menggunakan metode kualitatif dan artikel yang tidak berbahasa Indonesia. Adapun populasi yang diteliti adalah pasien rawat jalan di rumah sakit. Intervensi yang dilakukan adalah melihat registrasi online pada peserta BPJS. Serta hasil yang diharapkan adalah efisiensi waktu antrian. Waktu pelaksanaan penelitian ini akan dilakukan pada tanggal 1 Mei - 30 Juni 2025.



Gambar 1. SLR dengan metode prisma

HASIL

Berdasarkan penelusuran di google scholar ditemukan 193 artikel yang berhubungan dengan kata kunci BPJS, *Mobile* JKN, dan waktu antri. 193 artikel yang terkumpul terdapat 43 artikel yang mengalami duplikasi, 74 artikel yang masuk kriteria eksklusif, 1 artikel yang wrong outcomes, 2 artikel tidak sedia full text, 11 artikel berbeda variable, 1 artikel berbeda intervensi, 47 artikel berbeda desain studi, 1 artikel lokasi tidak sesuai, 4 artikel yang berbeda populasi, dan 1 artikel yang memiliki administrasi yang salah. Didapatkan 8 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusif, untuk dapat di review.

Tabel 1. Hasil pencarian artikel yang memenuhi kriteria

No	Judul (Tahun)	Populasi Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Efektivitas Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN (2022)	Peserta BPJS di Kantor Cabang BPJS	Deskriptif	Penggunaan rendah karena peserta lebih memilih datang langsung; kurang edukasi teknologi.
2	Keterbatasan <i>Mobile</i> JKN sebagai UHC (2024)	Artikel ilmiah 2017–2022 (Literatur)	Literature Review	Banyak masyarakat belum tahu cara pakai, dan keterbatasan akses internet jadi kendala utama.
3	Implementasi <i>Mobile</i> JKN dan Waktu Tunggu (2025)	170 pasien rawat jalan di RS J.A. Latumeten, Ambon	Kuantitatif (One Shot Case Study)	Ada hubungan signifikan ($p = 0,003$); <i>Mobile</i> JKN menurunkan waktu tunggu & antrean secara efektif.
4	Efektivitas Monitoring Antrean Online <i>Mobile</i> JKN di FKRTL (2023)	3 FKRTL Champion (Bulukumba, Bantaeng, Jeneponto)	Deskriptif Kuantitatif	Monitoring intensif meningkatkan penggunaan antrean online dan efisiensi waktu layanan.
5	Waktu Tunggu Pasien JKN di Duren Sawit (2022)	95 pasien Poli KIA di Puskesmas Duren Sawit	Mix Methods (kuantitatif & kualitatif)	87% waktu tunggu > 60 menit; penyebab: SDM terbatas, gangguan sistem, kurang pemahaman alur layanan.
6	Sistem Antrian Online <i>Mobile</i> JKN di Puskesmas Dadirejo (2024)	Pasien & petugas Puskesmas Dadirejo	Deskriptif Kualitatif	Efektivitas antrean online hanya 49%; kendala pada sarana & prasarana yang belum memadai.
7	Efisiensi <i>Mobile</i> JKN vs WhatsApp untuk Layanan BPJS (2025)	60 responden di Kota Malang	Kuantitatif (Uji Mann-Whitney + wawancara)	<i>Mobile</i> JKN lebih cepat dalam pendaftaran layanan dan akses info tempat

				tidur dibanding WhatsApp.
8	Analisis Kepuasan Pengguna <i>Mobile</i> JKN di Grobogan (2024)	100 pengguna <i>Mobile</i> JKN di Kantor BPJS Grobogan	Kuantitatif Cross-sectional	Tidak ada hubungan signifikan antara kualitas sistem & kepuasan pengguna (semua p-value > 0,05).

PEMBAHASAN

Penggunaan aplikasi *Mobile* JKN kini mulai banyak diterapkan sebagai upaya mempermudah layanan kesehatan, khususnya untuk mengatasi masalah antrian dan waktu tunggu pasien yang sering kali lama. Dari berbagai penelitian yang telah dilakukan, tampak bahwa hasilnya cukup beragam, ada yang menunjukkan keberhasilan, dan ada pula yang mengungkapkan sejumlah tantangan yang masih harus dihadapi.

Penelitian di RS J.A. Latumeten Ambon oleh Tauran dan tim (2025) menunjukkan bahwa penggunaan *Mobile* JKN mampu mengurangi waktu tunggu. Setelah dilibatkan Duta *Mobile* JKN, pelayanan jadi lebih cepat dan efisien. Ini menunjukkan bahwa layanan digital bisa sangat membantu, ditambah lagi jika ada pendampingan langsung di lapangan.

Penelitian lain oleh Wahidah et al. (2023) juga mendukung hal ini. Mereka menemukan bahwa penggunaan antrean online di rumah sakit rujukan jadi jauh lebih efektif jika diawasi dan dimonitor secara aktif. Hasilnya, kualitas layanan pun meningkat secara drastis.

Namun tidak semua tempat berhasil menerapkan sistem ini secara maksimal. Di Puskesmas Duren Sawit ditemukan mayoritas pasien masih harus menunggu lebih dari 60 menit. Penyebabnya beragam, mulai dari kurangnya petugas, gangguan sistem, hingga pasien yang belum paham alur layanan. Ini mengingatkan kita bahwa teknologi perlu didukung kesiapan sistem dan edukasi pengguna. (Hartanto,2022)

Di Puskesmas Dadirejo ditemukan bahwa meski sistem antrean online tersedia, pemanfaatannya baru sekitar 49%. Salah satu alasannya adalah infrastruktur yang belum siap, seperti jaringan internet atau perangkat input yang terbatas. (Mulyanti, 2024)

Studi dari Achya et al. (2025) mereka membandingkan *Mobile* JKN dengan WhatsApp untuk layanan BPJS di Malang. Hasilnya *Mobile* JKN jauh lebih efisien karena memang dirancang khusus untuk layanan kesehatan.

Efektivitas teknis saja tidak selalu berbanding lurus dengan kepuasan pengguna. Di Grobogan, Rahmatika (2024) menemukan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan peserta, walaupun aplikasi menurunkan jumlah kunjungan ke kantor BPJS, pengguna masih belum merasa puas sepenuhnya.

Sudrajat (2024) menambahkan bahwa rendahnya literasi digital dan akses internet menjadi kendala besar. Banyak masyarakat belum terbiasa dengan aplikasi digital seperti ini, terutama di wilayah yang infrastrukturnya masih terbatas.

Prasetyo dan Safuan (2022) menunjukkan bahwa kebanyakan masyarakat masih lebih nyaman datang langsung ke kantor BPJS, karena merasa belum cukup paham cara menggunakan aplikasi. Ini menegaskan bahwa edukasi dan sosialisasi adalah kunci dari keberhasilan teknologi layanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil telaah, dapat disimpulkan bahwa *Mobile* JKN memiliki potensi yang kuat sebagai solusi digital untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan di Indonesia. Penggunaan fitur antrean online secara signifikan dapat memangkas waktu tunggu pasien, sebagaimana dibuktikan oleh beberapa studi di rumah sakit dan fasilitas rujukan. Namun, efektivitas aplikasi ini masih belum merata dan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti

kesiapan infrastruktur, literasi digital masyarakat, serta dukungan kelembagaan dari pihak pengelola layanan.

Sebagian besar hambatan yang ditemukan berasal dari aspek non-teknis, seperti rendahnya edukasi kepada pengguna, keterbatasan sumber daya manusia, serta tantangan terhadap perubahan sistem pelayanan dari manual ke digital. Selain itu, keberhasilan aplikasi tidak hanya bergantung pada tersedianya fitur teknologi, tetapi juga pada keberlanjutan pemantauan dan peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh.

ACKNOWLEDGEMT / PENGAKUAN

1. Ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada keluarga yang sudah membantu proses pembuatan artikel jurnal ilmiah ini.
2. Ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada institusi Sekolah tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih.

REFERENSI

Ardianto, I. (2023) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Depok*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Asmaul Khusna, Ridwandono, D. and Pratama, A. (2021) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi *Mobile* JKN di Kabupaten Sidoarjo', *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 2(2), pp.152–161. doi:10.33005/jifosi.v2i2.299.

Achya, D. et al. (2025) 'Efisiensi Layanan BPJS: Perbandingan Penggunaan *Mobile* JKN dan WhatsApp', *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 12(1), pp.88–96.

BPJS Kesehatan (2017) *Laporan pengelolaan program dan laporan keuangan jaminan sosial kesehatan tahun 2017*. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/5b8c446214547b3f6727a710cd62dae7.pdf> (Accessed: 24 July 2025).

Fatrida, D. and Saputra, A. (2019) 'Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan', *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1), pp.11–21. doi:10.36729/jam.v4i1.229.

Hartanto, R. (2022) 'Analisis Waktu Tunggu Pasien JKN di Puskesmas Duren Sawit', *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 8(1), pp.50–58.

Lestari, R. (2024) *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Mobile JKN di Unit Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit An-Nissa Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2023*. Skripsi. STIKes Sapta Bakti.

Mulyanti, R. (2024) 'Pemanfaatan Antrian Online *Mobile* JKN di Puskesmas Dadirejo', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nusantara*, 10(1), pp.60–68.

Mulyanti, S., Probowati, A. and Wakhdan, W. (2024) 'Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Aplikasi *Mobile* JKN pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan

di UPT Puskesmas Dadirejo', *Progress* [Preprint]. Available at: <https://journal.stiera.ac.id/index.php/Progress/article/view/126> (Accessed: 25 April 2025).

Narmansyah, S. et al. (2022) 'Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN *Mobile* Di Kota Makassar', *SEHATRAKYAT (Jurnal Kesehatan Masyarakat)*, 1(3), pp.196–204.

Primadhani, S.W., Ilyas, Y. and Atthahirah, A.I. (2023) 'Sistem Pendaftaran Online sebagai Suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit: Literature Review', *MPPKI: Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(1).

Prasetyo, H. and Safuan, M. (2022) 'Preferensi Masyarakat dalam Penggunaan Layanan BPJS: Studi Kasus *Mobile* JKN', *Jurnal Kebijakan Publik dan Kesehatan*, 7(3), pp.121–130.

Rahmatika, D.N., Desty, R.T. and Anggorowati, L. (2024) 'Analisis Kepuasan Pengguna *Mobile* JKN Di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan', *Indonesian Journal of Health Community*, 5(2), pp.45–53.

Sudrajat, D. (2024) 'Kendala Implementasi Aplikasi *Mobile* JKN di Daerah Terpencil', *Jurnal Pembangunan Kesehatan*, 11(2), pp.100–110.

Tauran, A.M. et al. (2025) 'Implementasi *Mobile* JKN dan Waktu Tunggu Pasien di RS J.A. Latumeten Ambon', *Progress Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 29(2), pp.22–40.

Utami, A.P. and Qomariana, W.Z. (2024) 'Analisis Beda Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN di RUSD Kota Tangerang', *Journal of Science and Social Research*, 7(4), pp.2045–2051.

Wahidah, N. et al. (2023) 'Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean Online melalui *Mobile* JKN di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL)', *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 9(2), pp.116–129.