

# **Penggunaan Mobile Jkn Terhadap Efektifitas Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dustira Menggunakan Metode Servqual**

**<sup>1</sup>Sali Seliatin, <sup>2</sup>Anisa Mulyani Solihah**

<sup>1,2</sup>Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

<sup>1,2</sup>Politeknik PiksiGanesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung.

E-mail: <sup>1</sup>[salisetiatin@gmail.com](mailto:salisetiatin@gmail.com) ; <sup>2</sup>[annisasolihah834@gmail.com](mailto:annisasolihah834@gmail.com)

## **ABSTRACT**

*Digital transformation in healthcare is marked by the implementation of the Mobile JKN application by BPJS Kesehatan. At Dustira Hospital, this application is expected to improve the speed and quality of outpatient services. However, challenges remain, particularly among the elderly population. To evaluate the effectiveness of Mobile JKN on outpatient service quality using SERVQUAL dimensions and to identify key barriers and strategic recommendations for optimization. This study applied a descriptive quantitative approach through questionnaires distributed to Mobile JKN users and outpatient visit data analysis. The SERVQUAL model guided the evaluation of service quality. Mobile JKN enhanced registration speed, reduced waiting time, and improved administrative efficiency. However, limited digital literacy among elderly patients and technical issues such as unstable internet and system errors posed significant challenges. The study found a digital divide among elderly users. Digital assistance, senior-friendly design, and hybrid service models emerged as viable solutions. Mobile JKN positively impacts outpatient service quality across all SERVQUAL dimensions. Hospitals should enhance digital literacy programs, strengthen network infrastructure, and provide direct assistance to elderly patients to ensure equitable and inclusive technology adoption*

**Keywords:** *Digital Literacy, Elderly, Mobile JKN, Outpatient, Service Quality, SERVQUAL*

## **ABSTRAK**

Transformasi digital di sektor kesehatan ditandai dengan penerapan aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan. Di RS Dustira, aplikasi ini diharapkan mempercepat dan mempermudah pelayanan rawat jalan. Namun, efektivitasnya masih menghadapi tantangan, khususnya di kalangan lansia. Menilai efektivitas penggunaan Mobile JKN terhadap kualitas pelayanan rawat jalan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, serta mengidentifikasi hambatan dan menyusun saran strategis untuk optimalisasi implementasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif melalui penyebaran kuesioner kepada pasien pengguna Mobile JKN dan analisis data kunjungan rawat jalan. Dimensi SERVQUAL digunakan sebagai kerangka evaluasi kualitas pelayanan. Penggunaan Mobile JKN mempercepat proses pendaftaran, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan mengurangi beban administrasi. Namun, keterbatasan literasi digital pada pasien lansia dan gangguan teknis seperti jaringan tidak stabil serta error sistem menjadi kendala signifikan. Ditemukan bahwa kelompok lansia mengalami kesenjangan dalam adopsi teknologi. Pendampingan digital, desain aplikasi ramah lansia, dan model layanan hybrid menjadi solusi potensial. Mobile JKN meningkatkan kualitas layanan rawat jalan berdasarkan indikator SERVQUAL. Rumah sakit disarankan

untuk meningkatkan edukasi literasi digital, memperkuat infrastruktur jaringan, serta menyediakan sistem pendampingan langsung untuk lansia guna memastikan pemanfaatan teknologi yang inklusif dan efektif.

Katakunci : *Digitalisasi, Lansia, Literasi Digital, Mobile JKN, Rawat Jalan, SERVQUAL*

## PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam layanan kesehatan merupakan inisiatif strategis nasional untuk meningkatkan efisiensi, ketepatan, dan kepuasan pasien (Fitriyah, Mazaya, and Ardiani 2023). Salah satu bentuk inovasi digital di sektor kesehatan adalah aplikasi *Mobile JKN* yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan (Aditya Ramadhan 2017) sebagai upaya mendigitalisasi proses pelayanan (Achy, Pinandito, and Rachmadi 2025), termasuk pendaftaran rawat jalan, tanpa harus datang lebih awal ke fasilitas kesehatan. (Widiyanto, Kuswiadji, and Kartika 2023) Inovasi ini sejalan dengan amanat pemerintah dalam percepatan transformasi digital, sebagaimana tertuang dalam Permenkes No. 24 Tahun 2022 (Novianti dkk., 2023).

*Mobile JKN* memberikan kemudahan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional dalam mengakses informasi kepesertaan, melakukan antrian online, hingga melihat riwayat pelayanan. (Sari, Muslikhah, and Maisaroh 2024) Namun, efektivitasnya sangat ditentukan oleh literasi digital pengguna dan persepsi terhadap kualitas layanan berbasis aplikasi. (Setiatin and Dewi 2024) Pelaksanaan aplikasi ini kerap menghadapi hambatan, khususnya di kalangan pasien lanjut usia yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi, serta minimnya sosialisasi penggunaan aplikasi (Supian et al. 2024).

Tabel 1. Data Kunjungan November 2024 – Januari 2025

Bulan	Data Kunjungan
November	26.906
Desember	27.834
Januari	28.304

Sumber : Data olah data, 2025

Di Rumah Sakit Dustira, jumlah kunjungan pasien rawat jalan terus mengalami peningkatan. Berdasarkan data kunjungan antara November 2024 hingga Januari 2025, tercatat total kunjungan masing-masing sebesar 26.906 (November), 27.834 (Desember), dan 28.304 (Januari). Meningkatnya angka kunjungan menunjukkan tingginya kebutuhan akan pelayanan rawat jalan yang efisien dan efektif. Namun, kurangnya pemanfaatan *Mobile JKN* secara optimal, terutama oleh pasien lansia, menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian serius. Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan antara inovasi teknologi dengan kesiapan pengguna, terutama dalam aspek kenyamanan, kemudahan, dan keandalan sistem yang digunakan. (Hakim et al. 2024)

Untuk mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan melalui pemanfaatan *Mobile JKN*, penelitian ini menggunakan pendekatan *SERVQUAL* (*Service Quality*), yang mengukur lima dimensi kualitas layanan: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). (Indrawati 2023) Pendekatan ini relevan untuk memahami persepsi dan kepuasan pasien, serta mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan digital. (Sabilu and Binékada 2024)

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana efektivitas penggunaan *Mobile JKN* dalam menunjang kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Dustira, terutama pada pasien lanjut usia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk

menganalisis efektivitas penggunaan *Mobile JKN* berdasarkan indikator kualitas pelayanan, hambatan dalam penggunaan, serta persepsi pasien terhadap layanan digital yang diberikan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan layanan, khususnya dalam hal peningkatan literasi digital pasien, penyediaan bantuan penggunaan *Mobile JKN*, dan optimalisasi fitur layanan rawat jalan berbasis aplikasi. Dengan demikian, pelayanan rawat jalan yang cepat, efektif, dan ramah lansia dapat tercapai secara berkelanjutan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan secara akurat efektivitas penggunaan *Mobile JKN* pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Dustira, tanpa adanya intervensi atau manipulasi terhadap variabel yang diteliti.

Proses penelitian secara menyeluruh mencakup langkah-langkah berikut:

1. Menentukan topik permasalahan yang akan diteliti.
2. Melakukan studi awal dengan mengkaji teori-teori dan hasil penelitian terdahulu.
3. Merumuskan masalah serta merancang desain penelitian.
4. Menyusun hipotesis penelitian.
5. Menetapkan variabel-variabel yang akan diteliti.
6. Menyusun rancangan atau desain penelitian secara menyeluruh.
7. Merancang dan menyusun instrumen atau alat untuk mengumpulkan data.
8. Menentukan sumber data yang relevan.
9. Melaksanakan pengumpulan data di lapangan.
10. Mengolah serta menganalisis data yang telah diperoleh.

11. Menyajikan hasil temuan penelitian secara sistematis.

12. Menghasilkan teori berdasarkan hasil analisis.

13. Menyusun dan menuliskan laporan akhir penelitian.

Penelitian ini dilakukan terhadap pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit Dustira, dengan fokus pada efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, khususnya pada kelompok usia lanjut. Teknik purposive sampling digunakan untuk menentukan responden, yaitu pasien yang pernah menggunakan *Mobile JKN* dalam proses pendaftaran rawat jalan.

Variabel utama dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Variabel lainnya mencakup tingkat penggunaan *Mobile JKN*, persepsi pasien terhadap kemudahan penggunaan, serta hambatan yang dihadapi dalam proses pendaftaran digital.

Penulis menggunakan berbagai metode pengumpulan data melalui dua pendekatan, yaitu:

### **1. Data Primer**

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dirancang berdasarkan dimensi *SERVQUAL* kepada responden terpilih. Kuesioner mengukur persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima melalui *Mobile JKN*. Metode ini bertujuan untuk memperoleh data langsung dari pengguna layanan.

### **2. Data Sekunder**

Studi pustaka digunakan sebagai pengumpulan data sekunder dalam penelitian, dengan meninjau sumber tertulis yang relevan seperti artikel ilmiah, pedoman penggunaan *Mobile JKN*, serta regulasi dan kebijakan terkait

pelayanan kesehatan digital dari BPJS Kesehatan. Studi ini memperkuat landasan teori, membandingkan hasil dengan penelitian sebelumnya, dan mendukung proses analisis data.

Penelitian ini memanfaatkan berbagai alat dan bahan, antara lain:

1. Bahan penelitian: data kunjungan pasien rawat jalan, dokumen laporan operasional aplikasi Mobile JKN, serta hasil kuesioner dari responden
2. Alat bantu: komputer atau laptop untuk keperluan pengolahan data, formulir kuesioner cetak maupun digital, serta perangkat lunak seperti Microsoft Excel dan SPSS untuk rekapitulasi dan analisis data.

Data diklasifikasikan berdasarkan dimensi SERVQUAL dan karakteristik responden seperti usia, jenis kelamin, serta frekuensi penggunaan Mobile JKN. Analisis dilakukan secara kuantitatif dengan menyajikan distribusi frekuensi dan persentase pada setiap dimensi kualitas layanan. Hasil dianalisis untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap penggunaan Mobile JKN, dan disajikan dalam bentuk narasi ilmiah, tabel, serta grafik untuk mendukung pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Persepsi Terhadap Kelebihan Mobile JKN dalam Pelayanan Rawat Jalan

*“Mobile JKN ini sangat membantu dalam proses pendaftaran pasien. Pasien bisa daftar dari rumah tanpa perlu antrian langsung di rumah sakit.”*

Pernyataan dari salah satu staff di RS Dustira menunjukkan bahwa Mobile JKN memberikan kemudahan akses bagi pasien dalam proses pendaftaran rawat jalan. Penggunaan aplikasi ini mempersingkat waktu tunggu karena memungkinkan

pasien melakukan registrasi dari rumah sebelum datang ke rumah sakit. Hal ini memperkuat dimensi responsiveness dalam teori SERVQUAL, yakni kemampuan sistem untuk memberikan layanan dengan cepat dan tepat waktu.

*“Selain itu, aplikasi ini juga memberikan transparansi informasi—peserta bisa melihat status kepesertaan mereka, riwayat pelayanan, dan fasilitas kesehatan yang tersedia.”*

Aplikasi Mobile JKN juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan, yang mendukung dimensi assurance dan tangibles dari kualitas pelayanan. Informasi yang dapat diakses langsung oleh peserta BPJS menambah kepercayaan terhadap sistem pelayanan rumah sakit dan memperkuat kontrol pasien terhadap hak-haknya.

*“Integrasi antara Mobile JKN dengan sistem antrian online rumah sakit juga berjalan cukup cepat, jadi prosesnya lebih efisien.”*

Hal ini menyoroiti efisiensi sistem pelayanan, di mana integrasi antara Mobile JKN dan antrian online rumah sakit mempercepat proses administrasi. Hal ini berdampak pada pengurangan beban kerja petugas dan peningkatan alur layanan pasien, yang merupakan indikator dari dimensi reliability (keandalan layanan).

*“Di sisi lain, beban administrasi di loket pelayanan juga berkurang karena banyak proses bisa dilakukan secara otomatis.”*

Penggunaan Mobile JKN juga membawa dampak positif terhadap **efisiensi operasional**, khususnya dalam mengurangi beban kerja petugas pendaftaran. Hal ini mendukung transformasi digital rumah sakit dengan mengalihkan proses manual menjadi otomatis, sekaligus memberikan nilai tambah bagi pelayanan publik yang lebih cepat dan ringan secara administratif.

**b. Kendala dan Tantangan Penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit Dustira**

Penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit Dustira memiliki potensi besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan rawat jalan. Namun, terdapat berbagai kendala yang menghambat optimalisasi penggunaannya, terutama bagi kelompok pasien lanjut usia. Hasil wawancara dengan petugas pelayanan dan data kunjungan pasien menunjukkan bahwa aspek infrastruktur, literasi digital, dan integrasi sistem masih menjadi hambatan utama.

*“Salah satunya adalah ketergantungan pada sinyal internet. Kalau jaringan sedang buruk, sistem bisa jadi lambat atau bahkan tidak bisa diakses.”*

Ketergantungan pada kestabilan jaringan internet menjadi tantangan kritis dalam pelayanan berbasis aplikasi digital. Sistem yang lambat atau tidak responsif karena gangguan jaringan berdampak langsung pada waktu tunggu dan kelancaran pelayanan. Dalam perspektif SERVQUAL, hal ini menurunkan dimensi *reliability* (keandalan sistem) dan *responsiveness* (ketanggapan layanan), karena pasien tidak dapat dilayani dengan cepat dan tepat waktu sesuai ekspektasi.

*“Selain itu, tidak semua pasien memahami cara menggunakan teknologi, terutama lansia yang seringkali masih kesulitan dengan aplikasi semacam ini.”*

Kesenjangan literasi digital, khususnya pada pasien lansia, menjadi tantangan besar dalam implementasi Mobile JKN. Berdasarkan data kunjungan rawat jalan antara November 2024 hingga Januari 2025, kelompok lansia (usia  $\geq 60$  tahun) menyumbang lebih dari 32% dari total pasien setiap bulannya:

Tabel 2. Distribusi Kunjungan November 2024 – Januari 2025

Usia	Novem ber	Dese mber	Janu ari
Kanak - kanak (0-12)	6,68	6,83	7,03
Remaja (13- 17)	0,00	0,00	0,00
Dewasa (18- 59)	60,17	60,05	60,19
Lansia (60>)	33,15	33,12	32,79

Jumlah ini menunjukkan bahwa lebih dari 1 dari 3 pasien adalah lansia, yang merupakan kelompok dengan keterbatasan teknologi. Rendahnya pemahaman penggunaan aplikasi menghambat kemandirian pasien dalam mendaftar secara digital, sehingga memengaruhi efektivitas layanan secara keseluruhan. Dalam teori SERVQUAL, hal ini mencerminkan lemahnya aspek *empathy*, yaitu sejauh mana sistem melayani kebutuhan kelompok rentan secara inklusif.

*“Kita juga kadang menemui masalah sinkronisasi data antara Mobile JKN dan sistem informasi rumah sakit. Misalnya, data yang seharusnya muncul kadang tidak muncul, atau pendaftaran online yang gagal karena error teknis.”*

Permasalahan teknis seperti kegagalan sinkronisasi data dan error sistem memperburuk efektivitas Mobile JKN. Ketika data pasien tidak muncul secara real-time atau terjadi error dalam proses pendaftaran, hal ini dapat menimbulkan keterlambatan pelayanan, pengulangan proses administrasi, bahkan gagalnya akses pelayanan. Dampak ini secara langsung menurunkan kepercayaan pasien terhadap sistem layanan digital, yang berarti menurunkan dimensi *assurance* (jaminan mutu dan keamanan

sistem) serta kembali memperburuk persepsi terhadap reliability.

Kendala-kendala ini juga berkontribusi pada peningkatan beban kerja petugas, karena pasien yang tidak berhasil menggunakan aplikasi akan kembali mengandalkan layanan manual. Hal ini menyebabkan sistem digital yang seharusnya meningkatkan efisiensi justru tidak optimal karena belum ditunjang oleh kesiapan pengguna dan sistem yang sepenuhnya stabil.

Dengan mempertimbangkan besarnya proporsi pasien lansia dan frekuensi terjadinya kendala teknis, maka diperlukan strategi peningkatan sistem dan edukasi yang menasar langsung kelompok lansia untuk mendukung pemanfaatan Mobile JKN secara maksimal dan merata.

#### **c. Pengaruh Mobile JKN terhadap Efisiensi Waktu dan Biaya Pengelolaan Rekam Medis**

*“Sangat berpengaruh, terutama dari segi efisiensi waktu. Karena data pasien sudah masuk sejak pendaftaran lewat aplikasi, petugas di bagian administrasi bisa memverifikasi dan memproses data lebih cepat. Jadi, antrian juga lebih lancar.”*

Pernyataan ini menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi waktu dalam pengelolaan data pasien. Akses awal terhadap data pasien melalui aplikasi mempercepat proses verifikasi dan pengolahan, sehingga memperlancar alur pelayanan dan mengurangi waktu tunggu. Hal ini mendukung peningkatan dimensi responsiveness dan reliability dalam model SERVQUAL.

*“Dari sisi biaya, penggunaan Mobile JKN bisa mengurangi biaya operasional. Penggunaan kertas dan printer menjadi jauh lebih sedikit, dan kebutuhan akan SDM untuk input manual juga berkurang.”*

Kutipan ini menegaskan adanya efisiensi biaya operasional yang dihasilkan dari digitalisasi layanan melalui Mobile JKN. Berkurangnya penggunaan alat tulis kantor dan penurunan kebutuhan tenaga kerja untuk input manual mendukung pengelolaan rumah sakit yang lebih hemat dan efisien, serta memungkinkan alokasi sumber daya yang lebih strategis.

*“Meskipun memang ada biaya awal untuk integrasi sistem, tapi dalam jangka panjang jauh lebih efisien.”*

Penggunaan Mobile JKN memang memerlukan investasi awal untuk integrasi sistem, namun dinilai memberikan manfaat jangka panjang dalam bentuk penghematan operasional dan peningkatan kinerja sistem informasi. Hal ini mengindikasikan bahwa investasi teknologi informasi dalam layanan kesehatan bersifat sustainable dan berorientasi pada efisiensi jangka panjang.

#### **d. Strategi Penanganan Kendala Teknis dalam Penggunaan Mobile JKN**

*“Pertama, pelatihan rutin untuk petugas IT dan front office agar mereka bisa menangani kendala teknis dengan cepat.”*

Pernyataan ini mencerminkan bahwa rumah sakit telah melakukan penguatan kapasitas SDM, khususnya di lini teknis dan pelayanan depan, untuk mempercepat respons terhadap kendala operasional. Pelatihan rutin ini mendukung peningkatan dimensi assurance dalam SERVQUAL, yakni kepercayaan dan kompetensi petugas dalam memberikan layanan.

*“Kedua, kami terus meningkatkan infrastruktur jaringan internet di rumah sakit supaya sistem tetap stabil.”*

Upaya peningkatan infrastruktur teknologi, terutama jaringan internet, merupakan bentuk komitmen rumah sakit dalam menjaga stabilitas sistem. Hal ini penting untuk menjamin keandalan layanan digital dan mendukung dimensi

reliability dan tangibles, yang berkaitan dengan fasilitas fisik dan kelancaran operasional.

*“Kami juga melakukan sinkronisasi dan uji coba berkala antara Mobile JKN dan sistem informasi manajemen rumah sakit.”*

Langkah ini menunjukkan adanya kontrol kualitas sistem informasi melalui uji coba berkala dan sinkronisasi data, guna mencegah kesalahan integrasi dan menjaga konsistensi informasi pasien. Praktik ini mencerminkan upaya rumah sakit dalam menerapkan prinsip continuous improvement terhadap sistem digital layanan kesehatan.

*“Kalau ada masalah yang tidak bisa diselesaikan internal, kami langsung hubungi pihak BPJS Kesehatan untuk penanganan cepat.”*

Kolaborasi dengan pihak eksternal, seperti koordinasi langsung dengan BPJS Kesehatan, merupakan bagian dari manajemen risiko teknis yang dilakukan rumah sakit. Ini menunjukkan adanya mekanisme eskalasi masalah yang tertata, mendukung dimensi responsiveness terhadap gangguan layanan.

*“Selain itu, kami juga aktif mengedukasi pasien melalui banner, video, atau petugas khusus agar mereka paham cara pakai aplikasinya.”*

Poin ini menekankan pentingnya pendekatan edukatif kepada pasien guna meningkatkan literasi digital. Edukasi ini tidak hanya meningkatkan adopsi Mobile JKN, tetapi juga mencerminkan upaya rumah sakit dalam memenuhi aspek empathy, yaitu kepedulian terhadap kebutuhan dan pemahaman pasien dalam mengakses layanan.

#### **e. Kontribusi Mobile JKN terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan**

*“Mobile JKN meningkatkan efisiensi pelayanan karena pasien bisa langsung masuk ke layanan tanpa harus antri*

*panjang. Ini jelas meningkatkan kepuasan mereka.”*

Pernyataan ini menunjukkan bahwa Mobile JKN memberikan dampak nyata dalam mengurangi waktu tunggu dan mempercepat akses layanan, yang berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien. Efisiensi ini berkaitan erat dengan dimensi responsiveness dan reliability dalam SERVQUAL, karena pelayanan menjadi lebih cepat dan dapat diandalkan.

*“Proses juga jadi lebih cepat dan transparan.”*

Kutipan ini menekankan pada transparansi proses pelayanan, yang memperkuat kepercayaan pasien terhadap sistem rumah sakit. Transparansi adalah bagian penting dari dimensi assurance, karena memberikan rasa aman dan informasi yang jelas kepada pasien selama menjalani proses administratif dan medis.

*“Selain itu, risiko human error dari pendaftaran manual bisa ditekan.”*

Digitalisasi melalui Mobile JKN terbukti membantu menurunkan kesalahan manusia (human error) yang sering terjadi pada proses manual. Pengurangan kesalahan ini mendukung standarisasi proses dan meningkatkan akurasi data, sehingga berdampak positif pada dimensi reliability dan assurance dalam pelayanan kesehatan.

*“Pasien juga bisa mengakses informasi layanan kesehatan yang lebih lengkap, seperti lokasi fasilitas kesehatan, kuota pelayanan, sampai jadwal dokter.”*

Fitur-fitur Mobile JKN yang memberikan akses informasi layanan secara mandiri meningkatkan literasi kesehatan pasien dan memperkuat kendali mereka terhadap proses pengobatan. Akses terhadap informasi ini sejalan dengan peningkatan dimensi tangibles dan empathy, karena mempermudah pasien dalam membuat keputusan berbasis data dan merasa lebih diberdayakan.

**f. Dukungan Mobile JKN dalam Akses Informasi Pasien oleh Petugas**

*“Petugas bisa langsung melihat status kepesertaan dan rujukan pasien secara real-time dari sistem yang sudah terhubung.”*

Pernyataan ini menunjukkan bahwa akses data kepesertaan dan rujukan secara real-time melalui Mobile JKN sangat membantu proses verifikasi awal. Hal ini berdampak pada percepatan administrasi, mengurangi antrean, dan meningkatkan dimensi responsiveness serta assurance dalam model SERVQUAL.

*“Jadi, proses verifikasi identitas dan eligibilitas pasien jadi lebih mudah sebelum pelayanan dimulai.”*

Proses verifikasi eligibilitas yang lebih efisien menurunkan risiko kesalahan dan mempercepat pengambilan tindakan medis. Kemudahan ini memperkuat kepercayaan dan profesionalisme petugas, sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada akurasi dan kecepatan.

*“Kalau rumah sakit sudah punya sistem rekam medis elektronik (RME), Mobile JKN juga mendukung integrasi datanya.”*

Dukungan Mobile JKN terhadap integrasi dengan sistem RME menandai kemajuan dalam interoperabilitas data kesehatan. Hal ini memungkinkan alur informasi antar sistem berjalan lancar dan terstruktur, yang mendukung dimensi tangibles dan reliability, serta meningkatkan efisiensi manajemen informasi pasien.

*“Dan yang paling penting, riwayat pelayanan pasien bisa langsung dilihat, ini sangat membantu petugas medis dalam pengambilan keputusan awal.”*

Akses langsung terhadap riwayat pelayanan pasien berkontribusi signifikan dalam pengambilan keputusan medis yang lebih cepat dan akurat. Hal ini memperkuat pelayanan berbasis data, mengurangi risiko

kesalahan klinis, dan meningkatkan dimensi assurance serta reliability dalam pelayanan rawat jalan berbasis teknologi.

**g. Analisis Kesenjangan Literasi Digital Pasien Lansia terhadap Penggunaan Mobile JKN**

Kesenjangan literasi digital pada kelompok lansia menjadi hambatan signifikan dalam optimalisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Dustira. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan periode November 2024 hingga Januari 2025, tercatat bahwa lebih dari 32% pasien merupakan kelompok usia  $\geq 60$  tahun, yang secara umum memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi digital. Rendahnya literasi digital pada lansia disebabkan oleh faktor usia, tingkat pendidikan, dan minimnya pengalaman menggunakan perangkat digital. Keterbatasan ini menyebabkan lansia kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi seperti Mobile JKN, sehingga cenderung tetap bergantung pada sistem pendaftaran manual.

Dampak dari kesenjangan ini tidak hanya memperlambat proses administrasi, tetapi juga mengurangi efektivitas pelayanan rawat jalan secara keseluruhan. Dalam perspektif SERVQUAL, kondisi ini menunjukkan lemahnya dimensi *empathy*, karena sistem digital belum secara optimal mengakomodasi kebutuhan kelompok rentan. Aplikasi Mobile JKN, yang pada dasarnya dirancang untuk mempercepat dan mempermudah akses layanan, justru menjadi tantangan bagi pasien lansia yang belum memiliki kemampuan digital yang memadai. Hal ini diperparah dengan minimnya pendampingan atau sarana edukatif yang diberikan secara langsung kepada kelompok usia tersebut.

Lebih lanjut, permasalahan ini juga berkaitan dengan digital divide yang masih tinggi di sektor pelayanan kesehatan Indonesia. Intervensi berbasis teknologi dalam layanan publik tanpa pelatihan dan

pendampingan yang memadai justru memperlebar kesenjangan akses antar kelompok usia. Oleh karena itu, strategi yang bersifat inklusif dan adaptif sangat diperlukan agar transformasi digital layanan kesehatan dapat dinikmati secara merata, terutama oleh kelompok lansia yang rentan terpinggirkan.

Untuk mengatasi hal ini, dibutuhkan pendekatan ganda: pertama, penguatan literasi digital melalui pelatihan langsung kepada pasien lansia, misalnya melalui edukasi oleh petugas khusus atau relawan digital di rumah sakit; dan kedua, penyediaan fitur aplikasi yang lebih ramah lansia dengan desain antarmuka yang sederhana dan navigasi yang intuitif. Implementasi strategi ini telah terbukti efektif, yang menunjukkan bahwa pelatihan digital sederhana dapat meningkatkan penggunaan aplikasi kesehatan secara signifikan pada kelompok lansia. Dengan demikian, peningkatan literasi digital tidak hanya akan memperkuat dimensi *responsiveness* dan *reliability* dalam pelayanan, tetapi juga memperluas jangkauan pemanfaatan Mobile JKN sebagai alat utama dalam transformasi digital layanan kesehatan yang inklusif.

#### **h. Hubungan Penggunaan Mobile JKN dan Kualitas Pelayanan Berdasarkan SERVQUAL**

Penggunaan Mobile JKN memiliki keterkaitan erat dengan peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan, sebagaimana dianalisis melalui lima dimensi utama dalam model SERVQUAL: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian di Rumah Sakit Dustira menunjukkan bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan akses dan efisiensi proses administrasi, seperti pendaftaran online, verifikasi data pasien, serta integrasi dengan sistem antrean rumah sakit, yang secara signifikan memperkuat dimensi *responsiveness* dan

*reliability*. Hal ini sejalan dengan temuan yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kesehatan melalui aplikasi berbasis mobile dapat mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kecepatan pelayanan secara signifikan. Selain itu, kemudahan akses terhadap informasi layanan dan riwayat kesehatan pasien melalui Mobile JKN mendukung dimensi *assurance* dan *tangibles*, karena pasien merasa lebih percaya terhadap sistem layanan dan dapat mengontrol hak-hak mereka secara mandiri. Dalam aspek *empathy*, hasil menunjukkan bahwa meskipun terdapat kendala literasi digital pada pasien lansia, upaya edukasi dan dukungan petugas pelayanan menjadi strategi penting dalam memastikan inklusivitas layanan. Pentingnya pendekatan empatik dan adaptasi teknologi terhadap karakteristik demografis pengguna dalam meningkatkan persepsi kualitas pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Mobile JKN berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan rawat jalan berdasarkan perspektif SERVQUAL, namun tetap memerlukan strategi mitigasi terhadap hambatan teknis dan kesenjangan digital untuk mencapai efektivitas yang merata.

#### **i. Strategi Rumah Sakit dalam Meningkatkan Adopsi Mobile JKN di Kalangan Lansia**

Dalam konteks digitalisasi layanan kesehatan, kelompok lansia menjadi salah satu populasi yang paling rentan terhadap kesenjangan adopsi teknologi, termasuk penggunaan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan hasil penelitian di RS Dustira, kelompok usia lanjut ( $\geq 60$  tahun) menyumbang lebih dari sepertiga total kunjungan pasien rawat jalan, namun menunjukkan tingkat literasi digital yang masih rendah, sehingga berdampak pada rendahnya pemanfaatan aplikasi ini. Untuk menjawab tantangan tersebut, rumah sakit perlu mengembangkan strategi intervensi

yang bersifat edukatif, teknologis, dan inklusif.

Strategi edukasi merupakan pendekatan utama yang dapat dilakukan melalui penyediaan media pembelajaran sederhana dan berulang, seperti banner instruksional, video tutorial berbahasa lokal, hingga kehadiran petugas khusus (digital assistant) yang mendampingi pasien lansia saat mendaftar. Literasi digital lansia perlu ditingkatkan dengan metode pendekatan interpersonal yang bersifat sabar, jelas, dan tidak terburu-buru. Pelatihan berbasis pendampingan tatap muka sangat efektif dalam meningkatkan kepercayaan diri lansia dalam menggunakan layanan kesehatan digital.

Selain edukasi, strategi teknologis juga diperlukan dengan mengembangkan antarmuka aplikasi yang ramah lansia (*age-friendly interface*). Ini mencakup ukuran huruf besar, navigasi sederhana, serta fitur suara atau ikon visual yang memudahkan orientasi. Aplikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan lansia terbukti meningkatkan keterlibatan pengguna dalam aplikasi kesehatan. Dalam konteks Mobile JKN, optimalisasi tampilan yang intuitif akan sangat membantu dalam memperkecil ketergantungan pasien lansia terhadap orang lain saat mengakses aplikasi.

Strategi ketiga adalah membangun sistem layanan yang inklusif. RS Dustira, sebagaimana diungkapkan dalam hasil penelitian, telah mulai melakukan integrasi antara pelayanan digital dan manual untuk mengakomodasi pasien yang belum sepenuhnya adaptif terhadap teknologi. Namun, langkah tersebut sebaiknya dijadikan tahap transisi, sambil terus mendorong kemandirian digital melalui bimbingan langsung di loket atau ruang tunggu. Pentingnya *hybrid service model* pada fasilitas kesehatan, terutama selama masa peralihan menuju transformasi

digital penuh, agar kelompok rentan tetap dapat mengakses layanan secara adil.

Selain itu, kolaborasi rumah sakit dengan komunitas lokal atau kader kesehatan juga dapat menjadi pendekatan yang efektif. Melibatkan pihak-pihak yang akrab dengan lansia dalam memberikan edukasi berulang akan lebih mudah diterima secara psikologis. Dukungan emosional dari keluarga juga harus difasilitasi, karena lansia cenderung menggunakan aplikasi digital didampingi oleh anak atau cucu mereka.

Secara keseluruhan, strategi peningkatan adopsi Mobile JKN di kalangan lansia memerlukan sinergi antara pelatihan digital yang berkesinambungan, penyempurnaan fitur aplikasi, serta pendekatan layanan yang empatik dan inklusif. Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, rumah sakit dapat memperkuat peran teknologi sebagai alat untuk memperluas akses dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya bagi populasi lansia yang sangat membutuhkan perhatian khusus dalam transformasi digital ini.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Mobile JKN memberikan kontribusi signifikan terhadap efektivitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Dustira. Aplikasi ini mempercepat proses pendaftaran, meningkatkan efisiensi alur pelayanan, mengurangi beban administrasi, dan memperkuat keandalan serta transparansi layanan. Melalui pendekatan SERVQUAL, Mobile JKN terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi responsiveness, reliability, assurance, tangibles, dan empathy. Namun, tantangan besar masih ditemui, khususnya pada kelompok lansia yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital, serta kendala teknis seperti gangguan sinkronisasi data dan

ketergantungan pada jaringan internet. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan sangat ditentukan oleh kesiapan sistem, kemampuan pengguna, dan pendekatan inklusif terhadap kelompok rentan. Untuk meningkatkan efektivitas penggunaan Mobile JKN secara merata, disarankan agar pihak rumah sakit memperkuat strategi edukasi digital bagi lansia, menyediakan pendampingan langsung saat proses pendaftaran, serta mengembangkan fitur aplikasi yang lebih ramah pengguna. Rumah sakit juga perlu meningkatkan infrastruktur teknis, menjalin kerja sama intensif dengan BPJS Kesehatan, serta menerapkan *hybrid service model* sebagai fase transisi menuju pelayanan digital yang lebih inklusif. Strategi ini diharapkan mampu menutup kesenjangan pemanfaatan teknologi dan menjamin kualitas pelayanan rawat jalan yang adil dan efisien bagi seluruh lapisan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Achya, Aura Salsabila, Aryo Pinandito, and Aditya Rachmadi. 2025. "Analisis Perbandingan Efisiensi Waktu Layanan BPJS: Pendaftaran Dan Informasi Ketersediaan Tempat Tidur Antara Mobile JKN Dengan WhatsApp Di Kota Malang." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 09(03):1–9.
- Aditya Ramadhan. 2017. "BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi 'Mobile JKN.'" *ANTARA*. Retrieved (<https://www.antaraneews.com/berita/665018/bpjs-kesehatan-luncurkan-aplikasi-mobile-jkn>).
- Fitriyah, Yuli, Syarah Mazaya, and Irma Ardiani. 2023. "Evaluasi Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri Di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo." Pp. 255–60 in *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)*. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Duta Bangsa Surakarta.
- Hakim, Audi Ul, Agung Edi Rustanto, Deddy Supriady Bratakusumah, and Ahmad Hidayat Sutawijaya. 2024. "Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Bagian Pelayanan Publik Pada BPJS Kesehatan Di Kota Bekasi." *Jurnal Cahaya Mandalika* 05(02):1087–95. doi: 10.36312/jcm.v5i2.2744.
- Indrawati, Budi. 2023. "Analisis Servqual Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi." *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi* 07(01):45–52. doi: 10.61685/jibf.v7i1.87.
- Novianti, Diana, and Erix Gunawan. 2023. "Pengaruh Efektivitas Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Terhadap Sistem Antrian Di RS AMC Bandung." *JHMSS (Journal of Hospital Management Services Students)* 01(01):49–58.
- Sabilu, Yusuf, and I. Made Christian Binekada. 2024. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan: Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari." *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 05(02):790–806.
- Sari, Erika Novita, RR. Siti Muslikhah, and Maisaroh. 2024. "Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan: Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri." *Jurnal Aplikasi Bisnis* 21(02):641–56. doi: 10.20885/jabis.vol21.iss2.art6.
- Setiatin, Sali, and Meli Kusuma Dewi. 2024. "Pengaruh Penggunaan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Guna Menunjang Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit X." *JHMSS (Journal of Hospital Management Services Students)* 02(02):37–48.
- Supian, Rabialda Iswaliah, Sakinah, Tiwi Fadila, Elicukia, Irda Sari, Yuda

Syahidin, Yuyun Yunengsih, Erix Gunawan, and Annisa Ulfah. 2024. "Pendampingan Penerapan Rekam Medis Elektronik Dan Mendukung Alih Media Rekam Medis Di Puskesmas Salimbatu." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (PADMA)* 04(01):54–60. doi: 10.56689/padma.v4i1.1314.

Widianto, Heru, Agustinus Kuswiadji, and Kartika Kartika. 2023. "Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan." *JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat* 04(01):67–74. doi: 10.47575/jpkm.v4i1.475.