

# Implementasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian di Puskesmas Karang Anyer Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang

## *Implementation of JKN Mobile Application-Based Health Services in Reducing Queues at the Karang Anyer Health Center Beringin District Deli Serdang Regency*

Fikriyah Arfina Nainggolan<sup>1\*</sup>, Anna Tirawani Ambarita<sup>2</sup>, Agustatius Sitepu<sup>3</sup>,  
Keleng Ate Ginting<sup>4</sup>, Layari Tarigan<sup>5</sup>

*Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam*

*Jln. Jenderal Sudirman No.38 Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara, Indonesia (20512)*

*E-mail: fikriyaharfina@gmail.com*

---

### Abstrak

Aplikasi mobile JKN adalah transformasi digital dari model bisnis BPJS kesehatan yang semula terdiri dari kegiatan administratif yang dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. Sekarang, peserta dapat menggunakan aplikasi ini di mana saja dan kapan saja mereka mau (*self service*). Dengan menggunakan aplikasi mobile JKN, masyarakat dan peserta dapat memperoleh banyak kemudahan, seperti kemudahan membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengakses informasi tentang data peserta keluarga. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengimplementasi pelayanan kesehatan berbasis aplikasi mobile JKN untuk mengurangi antrian di Puskesmas Karang Anyer. Jenis penelitian yang diambil adalah penelitian kualitatif. Subjek pada penelitian ini sebanyak 5 orang. Sedangkan teknik pengambilan data yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) di Puskesmas Karang Anyer sangat efektif dan efisien membantu pasien dalam pendaftaran, rujukan dan konsultasi dokter di Puskesmas. Aplikasi mobile JKN dapat mempercepat proses pendaftaran dan rujukan dan mendapatkan informasi lebih cepat, dengan ini pasien juga dapat melakukan rujukan secara langsung ke fasilitas spesialis, yang menghemat waktu dan mempercepat proses pelayanan. Aplikasi mobile JKN untuk konsultasi dokter juga dapat diakses secara langsung oleh pasien melalui aplikasi. Hal ini membantu dokter merencanakan jadwal mereka dengan lebih baik

**Kata kunci:** Implementasi; Pelayanan; Aplikasi; JKN; Antrian.

### Abstract

*The JKN mobile application is a digital transformation of the BPJS health business model which originally consisted of administrative activities carried out at branch offices or health facilities. Now, participants can use this application wherever and whenever they want (self service). By using the JKN mobile application, the public and participants can obtain many conveniences, such as ease of paying and changing membership data, ease of accessing information about family participant data. The aim of this research is to implement health services based on the JKN mobile application to reduce queues at the Karang Anyer Health Center. The type of research taken is qualitative research. The subjects in this study were 5 people. Meanwhile, data collection techniques use observation, interview and documentation techniques. The research results show that the National Health Insurance (JKN) mobile application at the Karang Anyer Community Health Center is very effective and efficient in helping patients with registration, referrals and doctor consultations at the Community Health Center. Conclusion By using this application, patients can speed up the registration and referral process and get information more quickly. Patients can also make direct referrals to specialist facilities, which saves time and speeds up the service process. The JKN mobile application for doctor consultations can also be accessed directly by patients via the application. This helps doctors plan their schedules better.*

**Keywords:** Implementation; Service; Application; JKN; Queue.

---

\* Corresponding Author: Fikriyah Arfina Nainggolan, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : [fikriyaharfina@gmail.com](mailto:fikriyaharfina@gmail.com)

Doi : 10.35451/jkg.v7i2.2679

Received : April 15, 2025. Accepted: April 22, 2025. Published: April 30, 2025

Copyright (c) 2025 : Fikriyah Arfina Nainggolan. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

## **1. PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi seperti sekarang, setiap organisasi dituntut untuk memiliki sistem informasi dan komunikasi yang modern. Peran teknologi menjadi sangat krusial dalam dunia kerja saat ini. Tanpa dukungan teknologi yang mutakhir, sulit bagi perusahaan untuk menjalankan pekerjaan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan kerja menjadi hal yang tidak dapat dihindari. Setiap instansi di era ini dituntut untuk mengadopsi aplikasi dan sistem teknologi guna mendukung kinerja mereka secara optimal. (Rinjani & Sari, 2022)[1]. Pada tanggal 1 Januari 2014, BPJS Kesehatan mulai beroperasi. Awalnya didirikan dengan modal APBN, tetapi kemudian mulai berkembang dan memiliki aset unik. Aset kesehatan dan dana jaminan social dari sumber yang ditetapkan dalam undang-undang BPJS Kesehatan bertanggung jawab atas semua wilayah Republik Indonesia dan dapat bertindak atas nama Negara dalam hubungan dengan Lembaga internasional. Kekuasaan ini membedakan badan hukum dan Lembaga negara lainnya. Oleh karena itu, karena BPJS Kesehatan termasuk dalam kategori Badan Hukum Milik Negara (BHMN), tanggung jawab pelaksanaannya diberikan kepada Presiden yang berfungsi sebagai Kepala Pemerintahan Negara. Pada dasarnya, semua orang Indonesia harus membayar iuran bulanan Jaminan Kesehatan Nasional, baik secara mandiri maupun melalui jalur PBI. Pemerintah membayar iuran Jaminan Kesehatan Nasional kepada orang-orang miskin melalui jalur PBI, sedangkan orang-orang yang tidak tergolong miskin harus membayar sendiri (non PBI). Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2011, mengelola Jaminan Sosial Nasional, terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Program ini melibatkan dua jenis peserta PBI dan non PBI (Suhadi et al., 2022)[2].

BPJS Kesehatan memperkenalkan layanan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan yang disebut sebagai inovasi terbaru, yaitu Mobile JKN. Inovasi Mobile JKN merupakan aplikasi BPJS Kesehatan yang awalnya melibatkan tugas administratif di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, namun kemudian diubah menjadi aplikasi yang dapat diakses oleh masyarakat maupun peserta kapan saja dan di mana saja (Narmansyah et al., 2022)[3]. Aplikasi mobile JKN merupakan bentuk digitalisasi dari sistem layanan BPJS Kesehatan, yang sebelumnya mengharuskan peserta melakukan berbagai proses administratif secara langsung di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan. Kini, peserta dapat mengakses layanan tersebut secara mandiri, kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi ini. Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris meluncurkan aplikasi mobile JKN di Jakarta pada 16 November 2017, disaksikan oleh Rudiantara, Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Dengan menggunakan aplikasi mobile JKN, masyarakat dan peserta dapat memperoleh banyak kemudahan, seperti kemudahan membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengakses informasi tentang data peserta keluarga, kemudahan mendapatkan informasi tentang tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi tentang Fasilitas Kesehatan, dan kemudahan menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi tentang JKN-KIS (Lara, 2022)[4].

Teori antrean mempelajari setiap aspek antrean, seperti jumlah server dan tempat sistem dan proses kedatangan dan pelayanan. Teori ini dapat membantu pengambil kebijakan dalam menentukan sumber daya yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik (Khoirunnisa dan Martini, 2021)[5]. Menyatakan Waktu tunggu pasien dan jumlah fasilitas yang tersedia adalah dua faktor yang mempengaruhi kinerja sistem antrean, sama seperti Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL). Pada waktu-waktu tertentu, antrean yang panjang dan lama terjadi karena arus kedatangan yang tinggi (Tamara et al., 2021)[6]. Pihak FKRTL terus berinovasi untuk memberikan layanan antrean terbaik. BPJS Kesehatan adalah mitra kerjanya (Tauran et al., 2025)[7]. Upaya untuk meningkatkan produktivitas pekerjaan dengan membuat antrean lebih rapi dan teratur untuk memenuhi kebutuhan pasien yang membutuhkan di fasilitas Kesehatan (Prasetyo & Safuan, 2022)[8]. Berdasarkan data dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2023 menyatakan bahwa pasien juga sering menunggu lama di tempat sampai nomor antreannya dipanggil untuk mendapatkan pelayanan [9]. Meskipun demikian, pasien dapat menunggu antrean di tempat masing-masing dengan menggunakan sistem antrean Mobile JKN, yang memungkinkan mereka melakukan hal lain sambil menunggu antrean pelayanan mereka. Seharusnya, pelayanan FKTP dan FKRTL dapat berjalan dengan baik dengan kemudahan ini (Maharani, 2024)[10].

Di Puskesmas Karang Anyer Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang, banyak orang yang antri untuk

menyelesaikan semua urusan mereka. Meskipun demikian, waktu antrian itu dapat digunakan untuk pekerjaan yang lebih produktif. Aplikasi mobile JKN dapat membantu masyarakat menyelesaikan urusan administratif dengan mudah dengan smartphone kapan saja dan di mana saja. Akibatnya, peneliti ingin mengetahui apakah penggunaan aplikasi mobile JKN berhasil. Pada Tahun 2016 Aplikasi Mobile JKN Mulai diterapkan di Puskesmas. Adapun permasalahan yang ditemukan pada saat survei awal dari data kunjungan di Puskesmas Karang Anyer Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang yang berkunjung tercatat 12.289 orang yang menggunakan JKN di tahun 2023, sehingga dari jumlah masyarakat masih sangat sedikit yang menggunakan aplikasi mobile JKN yaitu 10 orang dalam 1 tahun yang disebabkan pasien sering harus lama menunggu ditempat sampai nomor antrianya dipanggil untuk mendapatkan pelayanan. Penggunaan sistem antrean melalui aplikasi Mobile JKN sebenarnya memungkinkan pasien untuk menunggu giliran dari lokasi masing-masing, sehingga dapat mengurangi kepadatan antrean di Puskesmas Karang Anyer, Kecamatan Beringin, Kabupaten Deli Serdang.

## **2. METODE**

### **Bahan**

Penelitian ini menggunakan data primer dan dan sekunder. Data primer yaitu melakukan observasi dengan pengamatan secara langsung proses antrian di puskesmas sedangkan untuk data sekundernya menggunakan artikel dan literatur dalam implementasi pelayanan kesehatan yang berbasis aplikasi mobile JKN.

### **Alat**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu menggunakan panduan wawancara, perangkat perekam suara, dan alat tulis sebagai perlengkapan saat berada di lapangan.

### **Prosedur**

#### **Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses menyaring dan menyederhanakan data mentah yang diperoleh dari catatan lapangan. Proses ini mencakup pemilihan informasi penting, pemusatan perhatian pada hal-hal pokok, serta pengabstrakan dan penataan data agar lebih mudah dipahami. Data yang dikumpulkan dari lokasi penelitian awalnya dicatat secara lengkap dan rinci dalam bentuk laporan, kemudian disusun ulang melalui proses penyaringan, pengkodean, serta pengelompokan informasi yang esensial. Proses ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian, dengan tujuan menyortir data yang tidak relevan agar memudahkan dalam penafsiran, penyajian, dan penarikan kesimpulan sementara.

#### **Penyajian Data (*Display Data*)**

Penyajian data adalah proses mengatur dan menampilkan data agar dapat dianalisis dan disimpulkan dengan lebih mudah. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan, bila perlu, dilengkapi dengan gambar, tabel, skema, matriks, atau rumus tergantung pada jenis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, atau dokumentasi. Penyajian ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh atau fokus pada bagian tertentu dari data. Data yang telah dikumpulkan kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori yang sesuai, disusun secara sistematis, dan disesuaikan dengan permasalahan penelitian agar mempermudah penarikan kesimpulan sementara.

#### **Simpulan Data/ Verifikasi**

Tahapan ketiga dalam analisis data adalah verifikasi, yaitu proses menguji keabsahan data untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil benar-benar akurat. Kesimpulan awal yang mungkin masih bersifat sementara atau belum jelas, akan semakin mantap seiring dengan bertambahnya data yang dianalisis. Proses ini melibatkan pengecekan ulang terhadap catatan lapangan dan hasil analisis sebelumnya. Pada akhirnya, simpulan yang dihasilkan menjadi inti dari keseluruhan penelitian dan diharapkan dapat menjawab pertanyaan atau fokus penelitian yang telah ditetapkan. Hasil akhir ini merupakan interpretasi dari data yang dikumpulkan dan diharapkan mampu menjelaskan berbagai permasalahan secara jelas dan tepat.

## **3. HASIL**

Puskesmas Karang Anyer merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan upaya kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Karang Anyer di Kecamatan Beringin Kabupten Deli Serdang. Dilihat dari karakteristik wilayahnya, Puskesmas Karang Anyer terletak di daerah pedesaan. Sementara itu, berdasarkan kapasitas pelayanannya, Puskesmas ini tergolong sebagai Puskesmas Non Rawat Inap. Puskesmas Karang Anyer berperan sebagai penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

UPT Puskesmas Karang Anyer didukung oleh jejaring layanan di bawahnya yang mencakup 2 Pustu, 3 Poskesdes, 16 Posyandu Balita, serta 5 Posyandu Lansia. Wilayah kerja Puskesmas Karang Anyer berada di daerah pedesaan dengan tingkat kepadatan penduduk yang cukup tinggi. Struktur organisasi UPT Puskesmas Karang Anyer, yang terletak di Kecamatan Beringin, Kabupaten Deli Serdang, terdiri atas:

- a. Kepala Puskesmas Karang Anyer.
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha.
- c. Penanggung Jawab Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Perawatan Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- d. Penanggung Jawab Upaya Kesehatan Perorangan (UKP), Kefarmasian dan Laboratorium.
- e. Penanggung Jawab Jaringan Pelayanan Puskesmas Karang Anyer dan Jejaring Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes).

Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Puskesmas, tim manajemen, pegawai Puskesmas, serta dua orang pasien. Data dikumpulkan dari para informan tersebut menggunakan metode wawancara mendalam (in-depth interview). Karakteristik masing-masing informan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Karakteristik Informan.

Informan	Usia	Tugas/Jabatan	Pendidikan
dr. Elfira Yanti	42 tahun	Kepala Puskesmas	S2
Lerismarlina Limbong SKP	43 tahun	Manajemen Puskesmas	S1
Bd. Evi Sri Rajeki Duha, SST	48 tahun	Pegawai Puskesmas	Profesi Kebidanan
Samino	50 tahun	Pasien	SMA
Sumarni	45 tahun	Pasien	SMA

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam dengan Kepala Puskesmas, Manajemen Puskesmas, Pegawai Puskesmas, dan 2 Pasien, terkait pendaftaran pasien dengan menggunakan aplikasi mobile JKN di Puskesmas Karang Anyer Kecamatan Beringin. Pasien yang berkunjung sebanyak 12.289 orang dan yang mendaftar menggunakan aplikasi mobile JKN pada tahun 2023 yaitu 10 orang dalam satu tahun yang menyebabkan pasien lama menunggu di tempat antrian sampai nomor antrian mereka dipanggil. Pegawai Puskesmas juga sudah memberi pemahaman kepada Pasien cara mensosialisasikan Program JKN- KIS kepada Pasien menggunakan beberapa media antara lain:

- a. Media massa (surat kabar, televisi, radio)
- b. Media sosial (facebook, instagram, twitter, youtube)
- c. Media luar ruangan (billboard, spanduk, leaflet)
- d. Pemberian informasi langsung (sosialisasi langsung kepada komunitas, mobile customer service)

Saat ini semakin banyak pasien yang menggunakan aplikasi mobile JKN untuk mengakses layanan kesehatan di puskesmas. Pasien merasa sangat terbantu dengan aplikasi mobile JKN karena bisa mendaftar tanpa harus datang langsung ke Puskesmas dan mengantri di Puskesmas.

Pernyataan 1.1 dalam wawancara mendalam:

*“Saya melihat penggunaan aplikasi mobile JKN sebagai langkah positif untuk mempermudah proses pendaftaran pasien di Puskesmas ini, dengan aplikasi mobile JKN, kami dapat mengurangi waktu tunggu pasien di loket pendaftaran dan mempercepat akses mereka untuk mendapatkan layanan kesehatan. Kami melihat semakin banyak pasien yang menggunakan aplikasi mobile JKN untuk mengakses layanan kesehatan di puskesmas, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini memberikan nilai tambahan dalam memfasilitasi akses yang lebih mudah dan efisien bagi pasien, serta mendukung upaya kami dalam meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat”.*

Pernyataan 1.2 dalam wawancara mendalam:

*“kami menerapkan penggunaan aplikasi mobile JKN di puskesmas ini, karena memungkinkan kami untuk mengolah antrian pasien dengan lebih efisien karena aplikasi ini mampu mencapai tujuan atau sasaran yang tepat dengan baik. Kami terus memantau dan mengevaluasi sistem ini untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan kami tetap berjalan dengan lancar dan sesuai dengan kebutuhan pasien”.*

Pernyataan 1.3 dalam wawancara mendalam:

*“Proses rujukan dengan penggunaan aplikasi mobile JKN mempercepat proses pengajuan rujukan melalui aplikasi tersebut, mengurangi waktu tunggu pasien, dan mempercepat akses ke layanan yang dibutuhkan, dan memungkinkan Puskesmas ini untuk memantau secara langsung status rujukan pasien, termasuk konfirmasi dan penyediaan layanan kesehatan dan tindak lanjut yang diperlukan. Aplikasi ini juga memungkinkan pasien untuk cepat mengakses informasi penyediaan layanan kesehatan yang terdaftar serta memfasilitasi proses rujukan secara lebih efisien”.*

Pernyataan 1.4 dalam wawancara mendalam:

*“Proses pengaturan jadwal konsultasi menjadi lebih efisien dengan menggunakan aplikasi ini, mengurangi beban administratif di Puskesmas. Dengan penggunaan aplikasi mobile JKN, kami melihat peningkatan dalam penggunaan layanan konsultasi dokter di Puskesmas, karena memudahkan pasien untuk mendapatkan perawatan medis yang mereka butuhkan tanpa harus datang langsung ke tempat pelayanan. Dokter juga dapat merencanakan jadwal mereka dengan lebih baik, memastikan bahwa waktu mereka dimanfaatkan secara optimal untuk memberikan perawatan yang lebih berkualitas kepada pasien”.*

#### **4. PEMBAHASAN**

Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Puskesmas, tim manajemen, pegawai Puskesmas, serta dua orang pasien. Data dikumpulkan dari para informan tersebut menggunakan metode wawancara mendalam (in-depth interview). Karakteristik masing-masing informan disajikan dalam tabel berikut. Pasien yang berkunjung sebanyak 12.289 orang dan yang mendaftar menggunakan aplikasi mobile JKN pada tahun 2023 yaitu 10 orang dalam satu tahun yang menyebabkan pasien lama menunggu di tempat antrian sampai nomor antrian mereka dipanggil. Penggunaan aplikasi mobile JKN sebagai langkah positif untuk mempermudah proses pendaftaran pasien di Puskesmas ini. Dengan aplikasi ini, dapat mengurangi waktu tunggu pasien di loket pendaftaran dan mempercepat akses mereka ke layanan Kesehatan (Djamhari et al., 2020)[11]. Semakin banyak pasien yang menggunakan aplikasi mobile JKN untuk mendapatkan layanan kesehatan di puskesmas, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini memberikan nilai tambahan dalam proses pendaftaran pasien (Irmayani et al., 2024)[12]. Aplikasi mobile JKN memiliki banyak potensi, salah satunya adalah dapat mengurangi jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, dan kedua, pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan antrian karena mereka sudah mendaftar melalui aplikasi mobile JKN, yang langsung menunjukkan bahwa mereka telah mendaftar (Idris, 2017)[13]. Berdasarkan Observasi dan wawancara mendalam dapat disimpulkan, pada bulan desember tahun 2023 mengalami peningkatan jumlah rujukan yaitu sebanyak 105 yang dirujuk ke faksus tingkat lebih tinggi, Proses rujukan dengan penggunaan aplikasi mobile JKN mempercepat proses pengajuan rujukan melalui aplikasi tersebut, mengurangi waktu tunggu pasien, dan mempercepat akses ke layanan yang dibutuhkan, dan memungkinkan Puskesmas ini untuk memantau secara langsung status rujukan pasien, termasuk konfirmasi dan penyediaan layanan kesehatan dan tindak lanjut yang diperlukan. Aplikasi ini juga memungkinkan pasien untuk cepat mengakses informasi penyediaan layanan kesehatan yang terdaftar serta memfasilitasi proses rujukan secara lebih efisien. Dengan menggunakan aplikasi mobile JKN memungkinkan pasien untuk melakukan rujukan secara langsung ke fasilitas spesialis, menghemat waktu dan mempercepat proses pelayanan (Milaenia & Hidayati, 2021)[14]. Pasien juga dapat mengakses informasi mengenai jadwal dan ketersediaan dokter spesialis secara langsung melalui aplikasi, meningkatkan kemudahan dalam memilih waktu dan lokasi perawatan (Nazlinawaty et al., 2021)[15]. Integrasi aplikasi mobile JKN dengan sistem informasi puskesmas memungkinkan kami untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan memperbaiki pengalaman pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan yang dibutuhkan, aplikasi mobile JKN membantu untuk proses rujukan (Nurkariani & Wirandani,

2024)[16]. Penggunaan aplikasi JKN ini dapat mengurangi beban administratif di Puskesmas. Dengan penggunaan aplikasi mobile JKN, melihat peningkatan dalam penggunaan layanan konsultais dokter di Puskesmas, karena memudahkan pasien untuk mendapatkan perawatan medis yang mereka butuhkan tanpa harus datang langsung ke tempat pelayanan (Prisusanti et al., 2024)[17]. Dokter juga dapat merencanakan jadwal mereka dengan lebih baik, memastikan bahwa waktu mereka dimanfaatkan secara optimal untuk memberikan perawatan yang lebih berkualitas kepada pasien (Rahayu & Badruzzaman, 2023)[18]. Penggunaan aplikasi mobile JKN untuk konsultasi dokter tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mengurangi waktu tunggu pasien dan mempercepat diagnosa serta perencanaan pengobatan, membantu dalam mengkoordinasikan konsultasi dokter antara dokter primer dan spesialis, sehingga pasien mendapat perawatan terintegrasi dan komprehensif (Safarah & Fanida, 2017)[19]. Dengan memanfaatkan teknologi melalui aplikasi mobile JKN, dapat memberikan pelayanan konsultasi dokter yang lebih personal dan tefokus pada kebutuhan kesehatan individu setiap pasien, dengan aplikasi ini juga membantu mengurangi biaya administrasi dan meningkatkan operasional puskesmas, sehingga dapat tefokus lebih pada pelayanan kepada pasien. Aplikasi Mobile JKN membuat proses mencari informasi tentang dokter dan jadwal mereka menjadi lebih prkatis. Dengan aplikasi mobile JKN bisa melihat semua opsi tanpa harus datang ke Puskesmas. Fitur pengingat janji di aplikasi sangat membantu untuk tidak lupa dengan jadwal konsultasi dokter. Pasien lebih teratur mengatur waktu dan bisa melihat biaya yang di tanggung oleh BPJS Kesehatan langsung dari aplikasi sebelum saya membuat janji konsultasi (Wahidah et al., 2023)[20].

## **5. KESIMPULAN**

Aplikasi Mobile JKN mulai diterapkan di Puskesmas Pada Tahun 2016. Salah satu masalah yang ditemukan dalam survei awal data kunjungan di Puskesmas Karang Anyer dalah bahwa terdapat 12.289 orang yang menggunakan JKN pada tahun 2023. Ini menunjukkan bahwa hanya 10 orang dari masyarakat yang menggunakan aplikasi mobile JKN selama satu tahun dan ada peningkatan jumlah rujukan sebanyak 105 yang dirujuk ke akses tingkat lanjut. Semakin banyak pasien yang menggunakan aplikasi mobile JKN untuk mendapatkan layanan kesehatan di puskesmas menunjukkan bahwa aplikasi ini meningkatkan proses pendaftaran pasien dan dapat mempercepat akses mereka ke layanan kesehatan. Dengan menggunakan aplikasi ini, pasien dapat mempercepat proses rujukan dan mendapatkan informasi lebih cepat. Pasien juga dapat melakukan rujukan secara langsung ke fasilitas spesialis, yang menghemat waktu dan mempercepat proses pelayanan. Aplikasi mobile JKN untuk konsultasi dokter juga dapat diakses secara langsung oleh pasien melalui aplikasi. Ini membantu dokter merencanakan jadwal mereka dengan lebih baik dan memastikan bahwa waktu mereka dimanfaatkan dengan baik. Aplikasi ini meningkatkan produktivitas, mempercepat diagnosa dan perencanaan pengobatan.berisi ringkasan apa yang diperoleh dari hasil penelitian dan apa yang perlu dikaji lebih lanjut. Selain itu, juga dapat berisi evaluasi terhadap kekurangan, kelebihan, dan rekomendasi dari penelitian yang telah dilakukan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Segala puji dan rasa syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Implementasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian di Puskesmas Karang Anyer Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang” dengan lancar. Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap segala kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan pelayanan kesehatan, khususnya dalam penerapan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] RINJANI, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10491](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491)

- [2] Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan SUara Forikes*, 13(2), 262
- [3] Narmansyah, S., Rahmadani, S., & Arifin, M. A. (2022). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 196–204
- [4] Lara. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Lara*, 7(8.5.2017), 2003–2005. [www.aging-us.com](http://www.aging-us.com) *Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian*, 7(8.5.2017), 2003–2005.
- [5] Khoirunnisa, G., & Martini, N. (2021). Analisis Sistem Antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 12(1), 42. <https://doi.org/10.22487/2540766X.2021.v18.i2.15639>
- [6] Tamara, W., Nurviana, & Amelia. (2021). Analisis Sistem Antrian Pada Pegadaian Syariah Kantor Cabang Langsa. *JURNAL ILMIAH MATEMATIKA DAN TERAPAN*, 18(2), 199–210. <https://doi.org/10.22487/2540766X.2021.v18.i2.15639>
- [7] Tauran, I., Pangandaheng, T., & Nurlina, W. O. (2025). Implementasi Aplikasi Mobile JKN dalam Upaya Mengurangi Lama Antrian dan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 7(1), 825–832. <https://doi.org/10.37287/jppp.v7i1.5955>
- [8] Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>
- [9] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). Inovasi BPJS Kesehatan, Pangkas Antrean dengan Mobile JKN. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/inovasi-bpjs-kesehatan-pangkas-antrean-dengan-mobile-jkn>
- [10] Maharani, K. (2024). Aplikasi Mobile JKN Beri Efisiensi Waktu dan Akses Pelayanan Kesehatan. *MEDIA KONTRAS*. <https://mediakontras.com/aplikasi-mobile-jkn-beri-efisiensi-waktu-dan-akses-pelayanan-kesehatan/>
- [11] Djahhari, E. A., Aidha, C. N., Ramdlaningrum, H., Kurniawan, D. W., Fanggalda, S. J., Herawati, Ningrum, D. R., Thaarqi, R. M., Kartika, W., & Chrisnahutama, A. (2020). Defisit Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN ): Mengapa dan Bagaimana Mengatasinya ? In A. Maftuchan (Ed.), *Prakarsa (Pertama). Perkumpulan PRAKARSA*. <https://repository.theprakarsa.org/media/302060-defisit-jaminan-kesehatan-nasional-jkn-m-4c0ac9c6.pdf>
- [12] Irmayani, I., Ginting, R., Samura, J. A. P., Parinduri, A. I., Bangun, S. M. B., & Hasanah, D. N. (2024). Hubungan Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 7(1), 97–101. <https://doi.org/10.35451/jkf.v7i1.2272>
- [13] Idris, F. (2017). BPJS kesehatan meluncurkan aplikasi “Mobile JKN.” *Antarnews.Com*. <https://www.antarnews.com/berita/665018/bpjs-kesehatan-luncurkan-aplikasi-mobile-jkn>
- [14] Milaenia Fitri, H., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1 (12), 1789 - 1795. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.262>
- [15] Nazlinawaty, Hartono, B., & Ain, R. Q. (2021). Solusi Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi di RSUD Cileungsi Kab Bogor Berdasarkan Telaah Jurnal. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1 (2), 171-178. <https://doi.org/https://doi.org/10.24853/mpjh.v1i2.8759>
- [16] Nurkariani, N. L., & Wirandani, K. A. A. (2024). Kualitas Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pengguna Di BPJS. *Jurnal Ganec Swara*, 18 (3), 1281.
- [17] Priskusanti, R. D., Kurniawan, F., & Akhmad, M. (2024). Analysis : Waiting Time and Patient Satisfaction with Outpatient Services at Hasta Husada Kepanjen Hospital. *Assyifa Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2 (3), 532 -544. <https://doi.org/https://doi.org/10.62085/ajk.v2i3.118>
- [18] Rahayu, H. R., & Badruzzaman, F. H. (2023). Analisis Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Di Klinik Pratama Mirah Medika. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4 (2), 1023-1029. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jkt.v4i2.15005>
- [19] Safarah, A., & Fanida, E. H. (2017). Efektivitas Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 11 (3), 2097 – 2106.

- [20] Wahidah, M., Syaiful, A. R., Najib, R. O., Prasetya, I., Bakhri, A. S., Yuliana Sari, A. R., Sahraini, L. A., Adim, M. F., Rezki, M., & Edwin Jenuar, I. G. B. (2023). Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean Online melalui Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba Tahun 2022. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3 (1), 116 – 129. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.140>