

## ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM PENDAFTARAN *MOBILE* JKN DI PUSKESMAS BATAUGA

Nabila Desita <sup>1</sup>, Sri Wahyuni <sup>2\*</sup>, Mega Ermasari Muzuh<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Politeknik Baubau, Kota Baubau, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Received: 5 August 2025  
Revised : 9 September 2025  
Accepted: 14 October 2025  
DOI:

### KEYWORDS

Kata Kunci; *Mobile* JKN, pendaftaran pasien, pelayanan kesehatan, Puskesmas Batauga

*Keywords: Mobile JKN, patient registration, health services, Batauga Public Health Center*

### CORRESPONDING AUTHOR

Nama : Sri Wahyuni  
Address: Jl, Lakarambau, Kel. Lipu, Baubau  
E-mail : [srimars1@gmail.com](mailto:srimars1@gmail.com)

### A B S T R A C T

*Mobile* JKN merupakan salah satu bentuk inovasi digital dalam pelayanan kesehatan yang dikembangkan untuk mempermudah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan. Penerapan sistem pendaftaran melalui *Mobile* JKN di fasilitas kesehatan tingkat pertama diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan serta mengurangi waktu tunggu pasien. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan sistem pendaftaran *Mobile* JKN di Puskesmas Batauga. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan sistem pendaftaran *Mobile* JKN berdasarkan aspek sumber daya manusia, mesin atau teknologi, metode, material, dan biaya. **Hasil:** Pelaksanaan sistem pendaftaran *Mobile* JKN di Puskesmas Batauga telah membantu proses pendaftaran pasien menjadi lebih mudah dan terstruktur. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, antara lain kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi, kendala jaringan atau perangkat, serta pemahaman masyarakat terhadap prosedur pendaftaran melalui *Mobile* JKN. **Kesimpulan:** Sistem pendaftaran *Mobile* JKN di Puskesmas Batauga telah mendukung proses pelayanan pendaftaran, tetapi pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, peningkatan kemampuan petugas, serta optimalisasi sarana dan jaringan pendukung.

*Mobile JKN is one of the digital innovations in health services developed to facilitate National Health Insurance (JKN) participants in registering for health services. The implementation of the Mobile JKN registration system at primary health care facilities is expected to improve the effectiveness and efficiency of services and reduce patient waiting times. This study aimed to analyze the implementation of the Mobile JKN registration system at Batauga Public Health Center. This study used a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through observation and interviews to obtain information regarding the implementation of the Mobile JKN registration system based on human resources, machines or technology, methods, materials, and cost aspects. The implementation of the Mobile JKN registration system at Batauga Public Health Center has helped make the patient registration process easier and more organized. However, several obstacles remain, including users' ability to operate the application, network or device problems, and the community's understanding of the Mobile JKN registration procedures. The Mobile JKN registration system at Batauga Public Health Center has supported the registration service process, but its implementation still needs to be improved through public socialization and education, enhancement of staff capabilities, and optimization of supporting facilities and network infrastructure.*

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, termasuk pada proses administrasi dan pendaftaran pasien. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan

kesehatan menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menyesuaikan penyelenggaraan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat (Agustina, 2023).

Salah satu bentuk transformasi digital dalam pelayanan kesehatan adalah penggunaan aplikasi *Mobile JKN* yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi tersebut menyediakan berbagai layanan administrasi bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional, termasuk fasilitas pendaftaran atau pengambilan antrian secara *online* pada fasilitas kesehatan. Pemanfaatan *Mobile JKN* diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan kesehatan, mengurangi antrian pada loket pendaftaran, serta meningkatkan efisiensi proses administrasi pelayanan (Harsono, 2021).

Meskipun demikian, pemanfaatan *Mobile JKN* dalam pelayanan kesehatan belum sepenuhnya berjalan optimal. R. M. Kusumawati, (2024) menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan dan aksesibilitas pengguna memiliki hubungan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Pengguna dengan tingkat pengetahuan yang rendah cenderung belum mampu memanfaatkan layanan pendaftaran *online* secara optimal. Keterbatasan informasi dan kurangnya pendampingan juga menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi.

Permasalahan pemanfaatan *Mobile JKN* juga berkaitan dengan kemudahan penggunaan dan kemampuan pengguna dalam memahami teknologi. Apriyani, (2024), mengidentifikasi bahwa pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* dipengaruhi oleh faktor kemudahan penggunaan, pengetahuan, dan aksesibilitas pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem pendaftaran berbasis aplikasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam menggunakan dan memahami sistem yang diterapkan.

Selain faktor pengetahuan dan kemampuan pengguna, persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi juga berperan dalam pemanfaatan *Mobile JKN*. Rahman & Chaniago, (2025), menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Sementara itu, Nurjayanti & Novratilova, (2025), menemukan bahwa kurangnya sosialisasi dan rendahnya literasi digital menyebabkan sebagian masyarakat masih memilih melakukan pendaftaran secara manual dibandingkan menggunakan aplikasi.

Permasalahan tersebut tidak hanya ditemukan dari sisi pengguna, tetapi juga berkaitan dengan kondisi sistem dan lingkungan pendukung. Febisatria & Liliyan, (2024), menemukan bahwa sebagian pengguna masih menilai aplikasi *Mobile JKN* kurang mudah digunakan. Selanjutnya, Sulistyarini, (2025) dan Rahmadani, (2025), menunjukkan bahwa rendahnya pemanfaatan aplikasi juga berkaitan dengan keterbatasan literasi digital, kendala jaringan internet, serta kebiasaan masyarakat yang masih menggunakan sistem pelayanan manual. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pendaftaran melalui *Mobile JKN* merupakan proses yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari aspek pengguna maupun dari aspek penyelenggara pelayanan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Afrianda, Sri Wahyuni, 2025), mengenai pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Katobenge menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem pendaftaran masih menghadapi beberapa kendala pada aspek sumber daya manusia, metode, material, mesin, dan pendanaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah dan latar belakang sumber daya manusia masih perlu diperhatikan, belum tersedianya SOP penggunaan aplikasi E-Puskesmas menyebabkan alur pendaftaran lama masih digunakan, serta terdapat kendala pada koneksi internet dan server yang dapat menghambat waktu pelayanan. Meskipun perangkat komputer dan printer dinilai cukup memadai, penguatan jaringan dan evaluasi sistem masih diperlukan untuk mendukung kelancaran pelayanan pendaftaran (Afrianda dan Sri Wahyuni, 2025). Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem pendaftaran berbasis teknologi tidak hanya bergantung pada ketersediaan aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, metode atau prosedur pelayanan, sarana pendukung, teknologi, serta dukungan pembiayaan.

Keberhasilan penerapan sistem *online* perlu dilihat secara menyeluruh karena proses tersebut melibatkan sumber daya manusia, teknologi, prosedur, media pendukung, dan sumber pembiayaan. Pendekatan 5M yang terdiri atas *Man, Machine, Method, Material, dan Money* dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan suatu sistem. Pendekatan tersebut memungkinkan permasalahan dianalisis tidak hanya dari kemampuan pengguna, tetapi juga dari kesiapan teknologi, prosedur pelayanan, ketersediaan sarana pendukung, serta dukungan pembiayaan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Batauga pada bulan Januari, diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan berkisar 30-50 pasien per hari, sedangkan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* untuk pendaftaran *online* masih relatif rendah. Pelaksanaan pendaftaran *online* juga masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain ketidakstabilan jaringan

internet, kesulitan yang dialami pasien lanjut usia, kegagalan login dan registrasi, keterlambatan kode OTP, serta gangguan pada aplikasi. Selain itu, sebagian pasien belum memahami tata cara penggunaan *Mobile JKN* sehingga masih memilih melakukan pendaftaran secara manual.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan penerapan pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN* dengan pelaksanaannya di lapangan. Sistem telah tersedia sebagai salah satu alternatif pelayanan pendaftaran, tetapi pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat hambatan dari aspek pengguna, teknologi, prosedur, sarana pendukung, dan pembiayaan. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang dapat memberikan gambaran secara komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan sistem pendaftaran *Mobile JKN*.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan sistem pendaftaran *Mobile JKN* di Puskesmas Batauga berdasarkan pendekatan 5M (*Man, Machine, Method, Material, dan Money*). Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi pelaksanaan sistem serta mengidentifikasi faktor-faktor yang masih menjadi kendala sehingga dapat menjadi dasar dalam upaya meningkatkan efektivitas dan optimalisasi pelayanan pendaftaran pasien secara *online* di Puskesmas Batauga.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan sistem pendaftaran *Mobile JKN* di Puskesmas Batauga berdasarkan pendekatan 5M yang meliputi *Man, Machine, Method, Material, dan Money*. Pendekatan tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai pelaksanaan sistem pendaftaran *Mobile JKN* serta berbagai kendala yang ditemukan dalam pelaksanaannya.

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Batauga Kabupaten Buton Selatan. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dengan pelaksanaan sistem pendaftaran *Mobile JKN*. Informan terdiri dari petugas pendaftaran, koordinator pelayanan pendaftaran, dan pasien pengguna *Mobile JKN*.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, pelaksanaan, kendala, serta upaya yang dilakukan dalam penggunaan sistem pendaftaran *Mobile JKN*. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelaksanaan pendaftaran *Mobile JKN* di Puskesmas Batauga, sedangkan studi dokumentasi digunakan sebagai data pendukung penelitian.

Analisis data dilakukan berdasarkan lima unsur 5M, yaitu *Man* yang mencakup sumber daya manusia, pemahaman dan kemampuan petugas maupun pasien; *Machine* yang mencakup perangkat, aplikasi, jaringan internet, dan teknologi pendukung; *Method* yang mencakup alur dan prosedur pelaksanaan pendaftaran *Mobile JKN*; *Material* yang mencakup sarana, media informasi, dan fasilitas pendukung; serta *Money* yang mencakup dukungan pembiayaan untuk pemeliharaan sistem, penyediaan sarana, dan kegiatan sosialisasi. Pendekatan 5M digunakan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan sistem pendaftaran *Mobile JKN* di Puskesmas Batauga.

## HASIL & PEMBAHASAN

Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang yang dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan sistem pendaftaran *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Batauga. Informan terdiri atas 3 pasien yang pernah menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dan 3 petugas yang terdiri atas 2 petugas pendaftaran serta 1 koordinator pendaftaran. Pemilihan informan tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi dari sudut pandang pengguna layanan dan pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran.

Tabel 1. Karakteristik Informan

| No | Inisial | Umur        | Pendidikan                    | Pekerjaan                  | Keterangan |
|----|---------|-------------|-------------------------------|----------------------------|------------|
| 1  | NR      | 30<br>Tahun | S1                            | IRT                        | Pasien     |
| 2  | SH      | 56<br>Tahun | SD                            | IRT                        | Pasien     |
| 3  | AM      | 34<br>Tahun | SMA                           | Wiraswasta                 | Pasien     |
| 4  | TR      | 30<br>Tahun | D3 Rekam<br>Medis             | Petugas<br>Pendaftaran     | Petugas    |
| 5  | FK      | 35<br>Tahun | S1<br>Kesehatan<br>Masyarakat | Koordinator<br>Pendaftaran | Petugas    |
| 6  | FT      | 27<br>Tahun | D3 Rekam<br>Medis             | Petugas<br>Pendaftaran     | Petugas    |

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan karakteristik tersebut, informan pasien memiliki rentang usia 30-56 tahun dengan tingkat pendidikan mulai dari SD hingga S1 dan latar belakang pekerjaan yang berbeda. Dari tiga pasien, satu informan mampu menggunakan aplikasi *Mobile JKN* secara mandiri, sedangkan dua informan lainnya mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Karakteristik ini memberikan gambaran bahwa kemampuan pasien dalam menggunakan *Mobile JKN* dapat berbeda sesuai dengan pengalaman dan kemampuan dalam menggunakan teknologi.

Informan petugas terdiri atas dua petugas pendaftaran dan satu koordinator pendaftaran dengan rentang usia 27-35 tahun. Dua petugas memiliki latar belakang pendidikan D3 Rekam Medis, sedangkan koordinator pendaftaran memiliki pendidikan S1 Kesehatan Masyarakat. Ketiga informan petugas merupakan pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran sehingga dapat memberikan informasi mengenai proses penggunaan *Mobile JKN*, kendala yang ditemukan, serta bentuk pendampingan kepada pasien.

#### A. Unsur Sumber Daya Manusia (*Man*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur *Man* dalam pelaksanaan sistem pendaftaran *Mobile JKN* di Puskesmas Batauga melibatkan petugas pendaftaran sebagai pelaksana pelayanan dan pasien sebagai pengguna aplikasi. Petugas pendaftaran telah mampu mengoperasikan *Mobile JKN* dan memberikan bantuan kepada pasien yang mengalami kesulitan. Namun, kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi belum merata. Pasien yang terbiasa menggunakan telepon pintar cenderung dapat melakukan pendaftaran secara mandiri, sedangkan pasien yang kurang terbiasa dengan teknologi, terutama pasien usia lebih lanjut, masih memerlukan pendampingan petugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *Mobile JKN* tidak hanya bergantung pada kemampuan petugas, tetapi juga pada kesiapan dan literasi digital pasien sebagai pengguna layanan.

Perbedaan kemampuan tersebut berpengaruh terhadap tingkat kemandirian pasien dalam melakukan pendaftaran. Pasien yang belum memahami tahapan penggunaan aplikasi cenderung membutuhkan waktu lebih lama dan kembali mengandalkan petugas. Dengan demikian, keberadaan sumber daya manusia dalam implementasi *Mobile JKN* tidak hanya berfungsi sebagai operator sistem, tetapi juga sebagai pemberi bantuan dan edukasi kepada pengguna. Pendampingan menjadi penting agar pasien dapat memahami tahapan pendaftaran dan secara bertahap mampu menggunakan aplikasi secara mandiri.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri dan Sukawan,(2025), yang menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan *Mobile JKN* dan keterbatasan sumber daya manusia dalam memberikan pendampingan menjadi faktor penghambat implementasi. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa pasien lanjut usia lebih banyak mengalami kesulitan dalam menggunakan fitur-fitur *Mobile JKN* dibandingkan pengguna yang lebih muda. Kondisi

tersebut memiliki kesamaan dengan temuan di Puskesmas Batauga, yaitu masih adanya pasien yang membutuhkan bantuan petugas ketika menggunakan aplikasi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan *Mobile JKN* tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia sebagai pelaksana dan pengguna sistem. Perbedaan kemampuan dalam menggunakan teknologi menyebabkan tingkat kemandirian pasien dalam melakukan pendaftaran juga berbeda. Oleh karena itu, peningkatan pemahaman dan literasi digital pengguna menjadi bagian penting dalam mendukung optimalisasi sistem pendaftaran *Mobile JKN*. Hermawan & Ramadhan, (2021), menjelaskan bahwa kompetensi, pengetahuan, pengalaman kerja, dan kemampuan dalam menggunakan teknologi merupakan faktor yang penting dalam keberhasilan penerapan sistem informasi kesehatan.

## **B. Unsur Metode (*Method*)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur *Machine* masih menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan pendaftaran *Mobile JKN* di Puskesmas Batauga. Kendala yang ditemukan terutama berupa jaringan internet yang belum stabil dan aplikasi *Mobile JKN* yang terkadang mengalami gangguan atau lambat merespons, khususnya ketika kondisi pelayanan sedang ramai. Gangguan tersebut dapat menyebabkan proses pendaftaran menjadi lebih lama dan membuat sebagian pasien memilih kembali menggunakan pendaftaran secara manual.

Secara fungsional, *Mobile JKN* telah memberikan dukungan terhadap proses pendaftaran pasien secara daring. Apabila jaringan dan sistem berjalan dengan baik, pasien dapat melakukan pendaftaran sebelum datang ke fasilitas pelayanan kesehatan sehingga dapat membantu mengurangi antrean pada loket pendaftaran. Namun, manfaat tersebut belum dapat dirasakan secara optimal apabila terjadi gangguan jaringan atau sistem. Dengan demikian, keberadaan aplikasi saja belum cukup untuk menjamin keberhasilan implementasi apabila infrastruktur pendukung belum memiliki stabilitas yang memadai.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi *Mobile JKN* belum cukup untuk menjamin kelancaran pelayanan apabila tidak didukung oleh perangkat dan jaringan yang memadai. Sistem pendaftaran berbasis digital sangat bergantung pada kestabilan jaringan internet dan perangkat yang digunakan. Gangguan pada salah satu komponen teknologi dapat menyebabkan proses pendaftaran menjadi lebih lama dan mengurangi kemudahan yang seharusnya diperoleh pasien. Rahmawati & Widiyanto, (2025), menjelaskan bahwa unsur *machine* mencakup perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan yang digunakan untuk mendukung pelayanan, sehingga ketersediaan perangkat yang memadai diperlukan agar sistem dapat berjalan secara efektif.

Berdasarkan kondisi tersebut, perbaikan unsur *Machine* di Puskesmas Batauga perlu diarahkan pada peningkatan kualitas jaringan internet dan pemeliharaan sarana teknologi yang mendukung proses pendaftaran. Stabilitas teknologi diperlukan agar pasien dapat melakukan pendaftaran secara lebih lancar dan petugas tidak perlu berulang kali memberikan bantuan akibat kegagalan proses pendaftaran.

## **C. Unsur Teknologi (*Machine*)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode pelaksanaan pendaftaran *Mobile JKN* di Puskesmas Batauga secara fungsi telah mendukung proses pendaftaran pasien. Pasien yang mampu menggunakan aplikasi dapat mengikuti alur pendaftaran secara daring, sedangkan pasien yang mengalami kesulitan mendapatkan bantuan dari petugas. *Mobile JKN* juga dinilai memiliki potensi untuk mengurangi antrean pada loket pendaftaran apabila digunakan secara mandiri oleh pasien.

Namun, implementasi metode tersebut belum sepenuhnya optimal karena sosialisasi penggunaan *Mobile JKN* belum dilakukan secara rutin dan fasilitas pendampingan khusus seperti Pojok JKN belum tersedia. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pasien belum memahami alur penggunaan aplikasi dan masih bergantung pada bantuan petugas. Dengan demikian, metode implementasi tidak hanya berkaitan dengan tersedianya alur pendaftaran, tetapi juga mencakup bagaimana prosedur tersebut disosialisasikan dan diterapkan secara konsisten kepada pengguna.

SOP dan prosedur yang jelas diperlukan agar pelaksanaan pelayanan memiliki alur yang seragam. Selain itu, prosedur penanganan pasien yang mengalami kendala perlu dipahami oleh petugas sehingga bantuan dapat diberikan secara sistematis. Dalam konteks Puskesmas Batauga,

pendampingan yang masih dilakukan secara langsung oleh petugas menunjukkan bahwa mekanisme bantuan kepada pasien belum sepenuhnya didukung oleh sistem pendampingan yang terstruktur.

Temuan ini sesuai dengan penelitian Putri dan Sukawan,(2025), yang menunjukkan bahwa komunikasi kepada pasien, ketersediaan media informasi, dan SOP merupakan faktor yang mendukung implementasi *Mobile JKN*. Sebaliknya, kurangnya komunikasi dan media edukasi dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan sistem. Hal ini memperlihatkan bahwa prosedur yang baik perlu disertai komunikasi dan sosialisasi yang memadai agar dapat dipahami oleh pengguna.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa metode atau prosedur pelayanan tidak hanya berkaitan dengan adanya SOP, tetapi juga dengan bagaimana prosedur tersebut dipahami dan diterapkan oleh petugas serta pengguna. Prosedur yang jelas dapat membantu menciptakan alur pelayanan yang seragam sehingga pasien lebih mudah mengikuti tahapan pendaftaran. Azzahra (2025) menjelaskan bahwa SOP yang jelas berperan dalam meningkatkan keseragaman pelayanan dan mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan sistem.

Berdasarkan uraian tersebut, aspek *Method* di Puskesmas Batauga perlu diperkuat melalui penyusunan dan penerapan SOP yang lebih jelas, sosialisasi secara berkala, serta mekanisme pendampingan bagi pasien yang mengalami kesulitan. Metode pelaksanaan yang terstruktur diharapkan dapat mengurangi ketergantungan pasien terhadap petugas dan meningkatkan penggunaan *Mobile JKN* secara mandiri.

#### **D. Unsur Sarana dan Prasana (*Material*)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan media pendukung pelaksanaan *Mobile JKN* di Puskesmas Batauga masih belum memadai. Puskesmas belum memiliki Pojok JKN sebagai tempat khusus untuk memberikan informasi dan pendampingan kepada pasien. Media edukasi yang tersedia juga masih terbatas sehingga belum sepenuhnya mampu membantu pasien, khususnya pasien yang belum terbiasa menggunakan aplikasi.

Keterbatasan sarana pendukung tersebut menyebabkan proses edukasi lebih banyak dilakukan secara langsung oleh petugas pada saat pasien mengalami kesulitan. Kondisi ini dapat meningkatkan beban petugas karena bantuan harus diberikan secara individual. Padahal, media informasi yang mudah dipahami, seperti poster, banner alur pendaftaran, leaflet, atau panduan penggunaan aplikasi, dapat membantu pasien memperoleh informasi sebelum meminta bantuan kepada petugas.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri dan Sukawan,(2025), yang menunjukkan bahwa ketersediaan media informasi dan sarana pendukung teknologi merupakan faktor yang membantu keberhasilan implementasi *Mobile JKN*. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa belum tersedianya media informasi mengenai alur pendaftaran *online* dapat menjadi salah satu hambatan dalam pemanfaatan aplikasi.

Ketersediaan *material* atau sarana pendukung memiliki peranan dalam membantu pasien memahami dan menggunakan sistem pendaftaran berbasis digital. Media seperti poster, leaflet, banner, dan panduan penggunaan dapat menjadi sumber informasi yang dapat dibaca kembali oleh pasien ketika mengalami kesulitan. Ayuningtyas et al,(2026), menjelaskan bahwa material merupakan sarana pendukung pelayanan, termasuk media informasi, buku panduan, leaflet, dan banner edukasi yang dapat membantu pengguna memahami serta mengoperasikan sistem pelayanan berbasis digital.

Dengan demikian, unsur *Material* di Puskesmas Batauga perlu ditingkatkan melalui penyediaan media edukasi yang sederhana dan mudah dipahami serta fasilitas pendampingan khusus. Penyediaan Pojok JKN dapat menjadi salah satu alternatif untuk memusatkan kegiatan informasi dan pendampingan sehingga pasien tidak sepenuhnya bergantung pada petugas loket. Media edukasi juga perlu disesuaikan dengan karakteristik pengguna, terutama pasien yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi.

#### E. Unsur Pendanaan (*Money*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *Money* belum diungkapkan secara eksplisit oleh informan sebagai kendala utama. Namun, terdapat beberapa kebutuhan pengembangan yang belum dapat direalisasikan, seperti penyediaan Pojok JKN, peningkatan kualitas jaringan internet, penyediaan media edukasi, dan pelaksanaan sosialisasi secara rutin. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi implementasi *Mobile JKN* membutuhkan dukungan sumber daya dan pembiayaan yang memadai.

Pendanaan memiliki peranan dalam menjaga keberlangsungan sistem pelayanan berbasis digital. Peningkatan kualitas jaringan, pemeliharaan perangkat, penyediaan media informasi, pelaksanaan kegiatan sosialisasi, serta peningkatan kemampuan petugas merupakan kegiatan yang membutuhkan dukungan sumber daya. Apabila kebutuhan tersebut belum terpenuhi, maka pengembangan sistem dapat berjalan lebih lambat sehingga pemanfaatan *Mobile JKN* belum mencapai kondisi yang optimal.

Temuan penelitian ini didukung oleh penelitian mengenai pelaksanaan sistem pendaftaran *online* rawat jalan di Puskesmas Kabupaten Semarang yang menggunakan pendekatan 5M. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa unsur *Money* merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung penyediaan infrastruktur, pengembangan sistem, dan keberlanjutan implementasi pendaftaran *online*. Dengan demikian, keberhasilan sistem digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan manusia dan teknologi, tetapi juga oleh dukungan sumber daya untuk mempertahankan dan mengembangkan sistem.

Di Puskesmas Batauga, dukungan pendanaan diperlukan untuk mengatasi hambatan pada unsur *Machine*, *Method*, dan *Material*. Peningkatan kualitas jaringan membutuhkan dukungan sarana dan pemeliharaan, sedangkan kegiatan sosialisasi dan penyediaan media edukasi membutuhkan sumber daya operasional. Oleh karena itu, aspek pendanaan perlu dipertimbangkan sebagai bagian dari perencanaan implementasi *Mobile JKN* agar pengembangan sistem dapat dilakukan secara berkelanjutan.

#### PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan sistem pendaftaran *Mobile JKN* di Puskesmas Batauga, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sistem pendaftaran *Mobile JKN* sudah berjalan dan memberikan dukungan terhadap proses pendaftaran pasien, tetapi belum terlaksana secara optimal. Ketidakefektifan tersebut terlihat dari beberapa unsur 5M, yaitu *Man*, *Machine*, *Method*, *Material*, dan *Money*.

Pada aspek *Man*, petugas pendaftaran telah mampu melaksanakan dan membantu penggunaan *Mobile JKN*, namun kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi masih beragam. Pasien yang terbiasa menggunakan teknologi dapat melakukan pendaftaran secara mandiri, sedangkan pasien yang kurang terbiasa dengan teknologi, terutama pasien usia lebih tua, masih membutuhkan bantuan petugas.

Pada aspek *Machine*, penggunaan *Mobile JKN* masih menghadapi kendala berupa jaringan internet yang tidak stabil dan gangguan atau kelambatan aplikasi pada kondisi tertentu. Kendala tersebut dapat menghambat kelancaran proses pendaftaran dan menyebabkan sebagian pasien kembali menggunakan pendaftaran secara manual.

Pada aspek *Method*, pelaksanaan pendaftaran melalui *Mobile JKN* telah menjadi salah satu alternatif dalam mendukung proses pelayanan pendaftaran. Namun, penerapan prosedur dan SOP perlu diperkuat serta dilaksanakan secara konsisten. Sosialisasi dan pendampingan kepada pasien juga perlu dilakukan secara lebih teratur agar prosedur pendaftaran melalui *Mobile JKN* dapat dipahami dan diterapkan dengan baik.

Pada aspek *Material*, ketersediaan media informasi dan edukasi mengenai *Mobile JKN* masih terbatas. Belum optimalnya media sosialisasi, termasuk belum tersedianya Pojok JKN, menyebabkan informasi mengenai tata cara penggunaan *Mobile JKN* belum dapat diterima secara merata oleh pasien. Oleh karena itu, diperlukan media edukasi yang lebih mudah dipahami dan mudah diakses oleh pasien.

Pada aspek *Money*, pelaksanaan *Mobile JKN* memerlukan dukungan sumber daya untuk menunjang ketersediaan fasilitas, kestabilan jaringan, kegiatan sosialisasi, serta peningkatan kemampuan petugas. Dukungan pendanaan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan agar pelaksanaan sistem pendaftaran *Mobile JKN* dapat dipertahankan dan dikembangkan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, sistem pendaftaran *Mobile JKN* di Puskesmas Batauga telah memberikan manfaat dalam mendukung proses pendaftaran pasien, tetapi efektivitas pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh kemampuan pengguna, kesiapan petugas, kualitas jaringan dan fasilitas pendukung, konsistensi prosedur, ketersediaan media edukasi, serta dukungan sumber daya. Perbaikan pada kelima unsur tersebut diperlukan agar pelaksanaan pendaftaran *Mobile JKN* dapat berjalan lebih optimal dan mampu meningkatkan kemudahan serta efisiensi pelayanan pendaftaran pasien. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan yang terbatas.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Puskesmas Batauga yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh petugas yang telah memberikan informasi, masukan, serta membantu proses pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Selain itu, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen Pembimbing I dan Pembimbing II atas bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi yang diberikan selama proses penyusunan dan penyelesaian penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrianda, Sri Wahyuni, S. M. S. (2025). *Review Of The Implementation Of Outpatient Registration*. 1(3), 84–90.
- Agustina, D., Zahara, A., Septiani, S., & Syahri, M. (2023). Literatur Review : Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 2553–2558.
- Apriyani, Wulandari, K., Suwignyo, & Kusumawati, R. M. (2024). Utilization Of The Jkn Mobile Application As An Effort To Support Paperless In Samarinda City. *Indonesian Journal For Health Sciences*, 8(1), 97–103. <https://doi.org/10.24269/Ijhs.V8i1.6656>
- Ayuningtyas, V., Anugrahanti, W. W., & Maulana, M. (2026). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengisian Rekam Medis Elektronik Di Puskesmas Ciptomulyo*. 1(1), 23–28.
- Febisatria, A., & Liliyan, A. (2024). Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi *Mobile Jkn*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 384–394. <https://doi.org/10.61722/Jiem.V2i2.976> Analisis
- Harsono, H., Sugiharto, S., & Rinayati, R. (2021). Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi *Mobile Jkn* Berbasis Technology Acceptance Model Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 191–200. <https://doi.org/10.37641/Jimkes.V9i2.793>
- Hermawan, A. K., & Ramadhan, M. R. (2021). Implementasi Rekam Medis Elektronik Di Institusi Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. In *Edubase : Journal Of Basic Education: Vol. Vol. 2 No. (Pp. 9–62)*.
- Kusumawati, R. M., Wulandari, K., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., Widya, U., Mahakam, G., Wahid, J., & No, H. (2024). *Jkn Mobile Application Utilization*. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (Jkki)*, 13(01), 52–55.
- Nurjayanti, R., & Novratilova, S. (2025). *Evaluasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional ( Mjkn ) Pada Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode Tam Politeknik Indonusa Surakarta Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014*.

- Rahmadani, S., Feisha, A. L., Palutturi, S., Balqis, B., & Abadi, M. Y. (2025). Factors Influencing The Utilization Of The *Mobile Jkn* Health Application In Indonesia. *Journal Of Public Health And Pharmacy*, 5(3), 512–521. <https://doi.org/10.56338/Jphp.V5i3.6438>
- Rahman, T., & Chaniago, T. A. (2025). Analisa Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi *Mobile Jkn* Dengan Metode Tam Untuk Pendaftaran Online. *Techno*, 26(1), 01–10.
- Rahmawati, V., & Widiyanto, W. W. (2025). *Green Health : Journal Of Health Implementation Analysis Of Electronic Medical Records In Outpatient Services : Insights From 5m Perspective At Nur Hidayah Hospital*.
- Sulistyarini, T., Kristanto, S., & Rimawati. (2025). Pemanfaatan Aplikasi *Mobile Jkn* Untuk Pendaftaran Antrean Online Di Klinik Pratama Betesda. *Jemari (Journal Of Health And Medical Record Indonesia)*, 2(2).
- Afrianda, Sri Wahyuni, S. M. S. (2025). *Review Of The Implementation Of Outpatient Registration*. 1(3), 84–90.
- Agustina, D., Zahara, A., Septiani, S., & Syahri, M. (2023). Literatur Review : Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 2553–2558.
- Apriyani, Wulandari, K., Suwignyo, & Kusumawati, R. M. (2024). Utilization Of The *Jkn Mobile* Application As An Effort To Support Paperless In Samarinda City. *Indonesian Journal For Health Sciences*, 8(1), 97–103. <https://doi.org/10.24269/Ijhs.V8i1.6656>
- Ayuningtyas, V., Anugrahanti, W. W., & Maulana, M. (2026). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengisian Rekam Medis Elektronik Di Puskesmas Ciptomulyo*. 1(1), 23–28.
- Febisatria, A., & Liliyan, A. (2024). Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi *Mobile Jkn*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 384–394. <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/Jiem.V2i2.976> Analisis
- Harsono, H., Sugiharto, S., & Rinayati, R. (2021). Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi *Mobile Jkn* Berbasis Technology Acceptance Model Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 191–200. <https://doi.org/10.37641/Jimkes.V9i2.793>
- Hermawan, A. K., & Ramadhan, M. R. (2021). Implementasi Rekam Medis Elektronik Di Institusi Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. In *Edubase : Journal Of Basic Education: Vol. Vol. 2 No. (Pp. 9–62)*.
- Kusumawati, R. M., Wulandari, K., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., Widya, U., Mahakam, G., Wahid, J., & No, H. (2024). *Jkn Mobile* Application Utilization. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (Jkki)*, 13(01), 52–55.
- Nurjayanti, R., & Novratilova, S. (2025). *Evaluasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional ( Mjkn ) Pada Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode Tam Politeknik Indonusa Surakarta Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014*. 03, 161–173.
- Rahmadani, S., Feisha, A. L., Palutturi, S., Balqis, B., & Abadi, M. Y. (2025). Factors Influencing The Utilization Of The *Mobile Jkn* Health Application In Indonesia. *Journal Of Public Health And Pharmacy*, 5(3), 512–521. <https://doi.org/10.56338/Jphp.V5i3.6438>
- Rahman, T., & Chaniago, T. A. (2025). Analisa Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi *Mobile Jkn* Dengan Metode Tam Untuk Pendaftaran Online. *Techno*, 26(1), 01–10.

- Rahmawati, V., & Widiyanto, W. W. (2025). *Green Health : Journal Of Health Implementation Analysis Of Electronic Medical Records In Outpatient Services : Insights From 5m Perspective At Nur Hidayah Hospital*.
- Sulistyarini, T., Kristanto, S., & Rimawati. (2025). Pemanfaatan Aplikasi *Mobile Jkn* Untuk Pendaftaran Antrean *Online* Di Klinik Pratama Betesda. *Jemari (Journal Of Health And Medical Record Indonesia)*, 2(2).