Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2776-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (2) 2026, Page: 29759-29767

Penerimaan Masyarakat terhadap Penggunaan Antrean Online pada Aplikasi Mobile JKN

Valentine Rizqy Fawzyputri[1], Raafi Grio[2], Ita Dwi Lestari[3], Felisha Nurmalita Sahieza[4], Nabila Olga Fawnia[5]
[12345]Universitas Tidar
Corresponding Author: Valentine Rizqy Fawzyputri, e-mail: valentineeputri@gmail.com

Published: June, 2026

ABSTRACT

Penerapan antrean online pada aplikasi Mobile JKN menjadi bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan di Indonesia yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pasien. Namun, implementasi layanan digital tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, ketidakstabilan jaringan internet, serta ketidaksesuaian informasi antrean pada aplikasi yang menimbulkan kebingungan pengguna dalam memperoleh kepastian layanan kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap layanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat sistem, tetapi juga oleh pengalaman penggunaan aplikasi secara langsung. Kajian ini menganalisis penerimaan masyarakat terhadap penggunaan antrean online pada aplikasi Mobile JKN dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan literature review melalui penelusuran literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan *(perceived usefulness)* dan persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* memengaruhi penerimaan masyarakat dan kecenderungan penggunaan layanan antrean online *(behavioral intention to use)*. Mobile JKN dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempermudah administrasi layanan kesehatan. Akan tetapi, hambatan teknis dan keterbatasan pemahaman digital masih memengaruhi optimalisasi penggunaan layanan antrean online. Temuan penelitian menegaskan bahwa peningkatan kualitas sistem, infrastruktur digital, dan edukasi masyarakat diperlukan untuk mendukung keberlanjutan penggunaan layanan antrean online secara optimal.

Keywords: Mobile JKN; antrean online; *Technology Acceptance Model*; *perceived usefulness*; *perceived ease of use*; *behavioral intention to use*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Digitalisasi dalam sektor kesehatan di Indonesia bertujuan melaksanakan strategi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi (Hakim dan Setiatin, 2025). Sebagai wujud nyata dari komitmen tersebut, BPJS Kesehatan memperkenalkan aplikasi Mobile JKN yang mengkombinasikan fitur antrean secara online untuk mengurangi durasi tunggu pendaftaran di fasilitas kesehatan. Penerapan sistem antrean digital ini telah terbukti secara empiris mempercepat proses administrasi pasien rawat jalan secara signifikan jika dibandingkan dengan cara tradisional (Nur Jayanti dan Novratilova, 2025). Pada tingkat operasional, sistem ini memastikan ketersediaan kuota layanan dokter yang langsung mendukung efektivitas pelayanan kesehatan, baik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) maupun di rumah sakit.

Penerimaan masyarakat terhadap perubahan digital dapat dinilai secara menyeluruh menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), yang fokus pada dua area utama, yaitu pandangan tentang manfaat *(Perceived Effectiveness)* dan pandangan mengenai kemudahanm penggunaan *(Perceived Ease of Use)* (Rahman dan Chaniago, 2025). Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki hubungan yang erat dengan faktor navigasi yang fleksibel serta efek langsung yang dirasakan oleh pasien dalam proses pengurangan regulasi pendaftaran (Mardiana dan Satya, 2025). Pemahaman mengenai manfaat *(Perceived Effectiveness)* ini diperkuat oleh adanya bukti bahwa sistem antrean dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi operasional layanan

hingga 80% melalui pengawasan yang ketat (Wahidah dkk., 2023; Tufik dkk., 2025). Selain itu, kemudahan akses yang diberikan oleh aplikasi dan saluran digital ini bertujuan untuk menciptakan sistem jaminan kesehatan yang bersifat inklusif dan tanpa diskriminasi (Lauranti dkk., 2018; BPJS Kesehatan, 2024).

Namun dalam praktiknya, penerapan fitur antrean online ini masih menghadapi berbagai kendala operasional yang rumit, sehingga pemanfaatannya belum optimal. Dari sudut pandang makro, rendahnya kemampuan digital di kalangan masyarakat, terutama pada kelompok usia lanjut, serta kurangnya kegiatan sosialisasi dan pelatihan teknologi merupakan faktor utama yang menghambat kemudahan penggunaan *(Perceived Ease of Use)* (Daniati dkk., 2025; Mangindara et al., 2025). Selain itu, ada juga hambatan seperti keterbatasan sarana dan prasarana, ketidakstabilan jaringan internet, kurangnya jumlah tenaga kerja, dan rendahnya efektivitas sistem di sejumlah fasilitas kesehatan primer yang hanya mencapai sekitar ±49%, yang menyebabkan minimnya minat atau intensitas masyarakat untuk terus menggunakan aplikasi ini *(Behavioral Intention)* (Mulyanti dkk., 2024; Sanjaya dkk., 2025).

Selain tantangan sistematik yang ada, masalah teknis dan informasi pada tingkat aplikasi *(user interface/user experience)* juga sangat penting. Melalui observasi awal dan pengalaman praktis yang diperoleh peneliti saat menjelajahi fitur antrean online, terungkap adanya kesinambungan atau perbedaan dalam data real-time mengenai ketersediaan kuota antrean yang ditampilkan di aplikasi. Ketidakakuratan dan kurangnya sinkronisasi informasi mengenai kuota dokter membuat pengguna merasa bingung dan tidak jelas saat menggunakan layanan tersebut. Situasi ini menunjukkan bahwa masalah teknis tidak hanya terbatas pada kegagalan koneksi atau check-in mandiri, tetapi juga terkait dengan ketersediaan penyajian data operasional dalam aplikasi yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, untuk memastikan keberlangsungan penggunaan teknologi digital ini *(Behavioral Intention to Use)*, perlu dilakukan kajian yang mendalam mengenai hubungan antara persepsi kemudahan, manfaat, dan masalah yang ada di lapangan demi meningkatkan infrastruktur serta pemahaman digital secara menyeluruh.

LANDASAN TEORI

Teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kemanfaatan *(perceived usefulness)* dan kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* dari suatu sistem. Dalam layanan kesehatan digital, kedua aspek ini menjadi faktor utama yang menentukan apakah suatu teknologi dapat diterima dan digunakan secara berkelanjutan oleh masyarakat. Rahman dan Chaniago (2025) menjelaskan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan memengaruhi sikap pengguna serta niat penggunaan teknologi *(behavioral intention to use)*.

Dalam konteks Mobile JKN, *perceived usefulness* tercermin pada manfaat yang dirasakan pengguna, seperti kemudahan pendaftaran, efisiensi waktu, dan peningkatan akses pelayanan. Sementara itu, *perceived ease of use* terlihat dari kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, memahami alur penggunaan, serta menyelesaikan proses pendaftaran tanpa kendala. Rahman dan Chaniago (2025) menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut memiliki pengaruh terhadap sikap pengguna dan niat untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN. Sejalan dengan itu, Sanjaya et al. (2025) menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam TAM memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna layanan antrean online pada aplikasi Mobile JKN.

Namun, penerimaan teknologi tidak berlangsung secara merata. Mardiana dan Satya (2025) menunjukkan bahwa hambatan seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan akses internet, serta gangguan teknis aplikasi masih memengaruhi penggunaan Mobile JKN. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerimaan teknologi dalam penggunaan antrean online pada Mobile JKN tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan teknologi serta kondisi akses yang dimiliki. Dengan demikian, TAM menjadi kerangka yang relevan

untuk menjelaskan penerimaan masyarakat terhadap penggunaan layanan antrean online pada aplikasi Mobile JKN berdasarkan persepsi kemanfaatan, kemudahan penggunaan, dan niat penggunaan teknologi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode *literature review* untuk menganalisis penerimaan masyarakat terhadap penggunaan antrean online pada aplikasi Mobile JKN. Data penelitian diperoleh dari artikel ilmiah, jurnal nasional, buku, serta pengamatan penulis terhadap penggunaan layanan antrean online pada aplikasi Mobile JKN. Penelusuran literatur dilakukan melalui Google Scholar dan sumber ilmiah lainnya menggunakan kata kunci "Mobile JKN", "antrean online", dan "Technology Acceptance Model (TAM)". Literatur yang digunakan merupakan publikasi tahun 2018-2025 yang berkaitan dengan penggunaan layanan kesehatan digital dan penerapan antrean online pada aplikasi Mobile JKN.

Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) sebagai kerangka analisis untuk memahami persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan dalam membentuk penerimaan masyarakat terhadap layanan antrean online pada aplikasi Mobile JKN.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN masih belum optimal karena minat yang rendah terhadap penggunaan, kurangnya pelatihan teknologi, dan keterbatasan masyarakat untuk mengakses internet (Mulyanti et al., 2024). Sebaliknya, telah terbukti bahwa penggunaan Mobile JKN dapat meningkatkan pelayanan, terutama dengan mengurangi waktu tunggu pasien dan antrean. Namun, upaya ini masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan tenaga kerja, masalah sistem, dan kekurangan sarana dan prasarana. Secara keseluruhan, Mobile JKN memiliki banyak potensi, tetapi diperlukan lebih banyak dukungan dan pemahaman untuk memaksimalkan potensinya. Selain itu penulis juga mengemukakan pengalaman pribadinya terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN, jadi penulis masih menghadapi kendala dalam mengambil antrean secara online, yang dimana ketersediaan informasi dalam bagian antrean online masih tidak sesuai dan membuat penulis kebingungan dengan ketersediaan antrean online.

Penelitian Terdahulu

NO	Nama Penulis	Judul Artikel	Jurnal	Metode	Hasil Penelitian
1.	Sy. Effi Daniati dkk. (2025)	Penerapan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN guna Meningkatkan Pelayanan	Journal of Hospital Management and Health Sciences (JHMHS)	Metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi	Fitur pendaftaran online mempercepat proses pelayanan dan mempersingkat waktu tunggu pasien. Namun, karena keterbatasan pemahaman masyarakat, kurangnya literasi digital,dan kurangnya sosialisasi, masih kurang digunakan.Hal ini menunjukkan bahwa kendala utama adalah

NO	Nama Penulis	Judul Artikel	Jurnal	Metode	Hasil Penelitian
					kemudahan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini lebih relevan dengan Perceived Ease of Use karena menunjukkan bagaimana tingkat kemudahan mempengaruhi bagaimana masyarakat menggunakan sistem.
2.	Muhayyina Wahidah dkk. (2023)	Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean Online melalui Mobile JKN	Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional	Deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menjelaskan Intensitas pengawasan meningkatkan penggunaan antrean online, kualitas layanan hingga 80%,dan efisiensi waktu pelayanan yang memberikan dampak positif terhadap kinerja layanan kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan Perceived Usefulness karena sistem memiliki manfaat yang dirasakan dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan.
3.	Anvika Adha Tufik dkk. (2025)	Implementasi Penggunaan Antrean Online melalui Mobile JKN: Tinjauan Literatur	Jurnal Administrasi Rumah Sakit	Literature Review/ tinjauan literatur dengan pendekatan SLR dan metode Prisma.	Penggunaan Mobile JKN terbukti mampu menekan waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi layanan, namun masih terkendala infrastruktur dan edukasi pengguna. Dapat dikategorikan dalam Perceived Usefulness, karena manfaat utamanya terletak

NO	Nama Penulis	Judul Artikel	Jurnal	Metode	Hasil Penelitian
					pada peningkatan efisiensi pelayanan.
4.	Sri Mulyanti dkk. (2024)	Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Mobile JKN di Puskesmas Dadirejo	Progress Jurnal Management dan Akuntansi	Kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi sumber.	Penelitian menunjukkan keterbatasan fasilitas, sistem sudah digunakan, tetapi efektivitasnya masih rendah (±49%).Ini menunjukkan bahwa penggunaan belum optimal. Hal ini berkaitan dengan minat penggunaan, jadi termasuk Behavioral Intention.
5.	Lauranti dkk. (2018)	Mewujudkan Jaminan Kesehatan Nasional yang Non-Diskriminatif	Buku kajian dan advokasi kebijakan kesehatan yang diterbitkan oleh Perkumpulan Prakarsa	Pendekatan kajian kebijakan, analisis deskriptif, studi kasus, analisis kuantitatif	Buku ini menunjukkan bahwa penerapan JKN meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan melalui kebijakan yang berfokus pada pemerataan dan pemanfaatan layanan. Mengarah pada Perceived Usefulness, karena sistem JKN memberikan manfaat nyata berupa perlindungan kesehatan, dan peningkatan akses ke layanan kesehatan
6.	BPJS Kesehatan	Panduan Layanan JKN-KIS	Buku panduan layanan program JKN-KIS oleh BPJS Kesehatan		Buku ini memberikan penjelasan tentang proses layanan, manfaat program, dan cara untuk mendapatkan akses melalui berbagai kanal digital, seperti aplikasi dan layanan daring. Termasuk dalam Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness karena sistem

NO	Nama Penulis	Judul Artikel	Jurnal	Metode	Hasil Penelitian
					dirancang untuk memberikan perlindungan kesehatan yang mudah diakses.
7.	Rahman & Chaniago, (2025)	Analisa Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN dengan Metode TAM untuk Pendaftaran Online	Techno	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Perceived Ease of Use (PEOU) dan Perceived Usefulness (PU) dalam kerangka TAM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Attitude toward Using (ATU) dan Behavioral Intention to Use (BI). Kedua variabel utama TAM ini juga memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai korelasi 0,764 (hubungan kuat). Hal ini menunjukkan bahwa ketika persepsi kemudahan dan kegunaan aplikasi mobile JKN meningkat,pengguna menjadi lebih positif dan menerima teknologi.
8.	Della Permatasari dkk. (2021)	Monitoring Sistem Antrean Online Terintegrasi dengan Mobile JKN di BPJS Kesehatan	Laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer,	Metode Observasi dan pembahasan deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendaftaran layanan dipermudah dengan mobile JKN, yang membuat proses lebih efisien dan teratur. Ini menunjukkan nilai guna bagi pengguna, yang mengarah pada Perceived Usefulness

NO	Nama Penulis	Judul Artikel	Jurnal	Metode	Hasil Penelitian
			Universitas Bina Darma		

ANALISIS

Analisis Penggunaan Antrean Online melalui Mobile JKN

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, penerimaan masyarakat terhadap penggunaan antrean online melalui aplikasi Mobile JKN menunjukkan adanya pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan digital. Dalam perspektif Technology Acceptance Model (TAM), penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan *(Perceived Usefulness)*, persepsi kemudahan penggunaan *(Perceived Ease of Use)*, serta kecenderungan masyarakat untuk terus menggunakan teknologi tersebut *(Behavioral Intention to Use)*. Penelitian Rahman dan Chaniago (2025) menunjukkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use (PEOU)* dan *Perceived Usefulness (PU)* memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap pengguna dan niat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hubungan tersebut juga menunjukkan bahwa semakin mudah dan bermanfaat suatu sistem dipahami pengguna, maka semakin tinggi tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi digital pelayanan kesehatan.

Dalam praktiknya, sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa Mobile JKN memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Penelitian Muhayyina Wahidah dkk. (2023) menjelaskan bahwa implementasi monitoring intensif pada antrean online mampu meningkatkan kualitas layanan hingga 80% dan memperbaiki efisiensi waktu pelayanan. Sejalan dengan itu, penelitian Della Permatasari dkk. (2021) menunjukkan bahwa sistem antrean online yang terintegrasi dengan Mobile JKN mempermudah proses administrasi pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih tertata dan efisien. Penelitian Anvika Adha Tufik dkk. (2025) juga menegaskan bahwa penggunaan antrean online melalui Mobile JKN mampu menekan waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat nyata dari penggunaan aplikasi Mobile JKN sehingga dapat dikategorikan dalam aspek *Perceived Usefulness (PU)*, yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

Namun demikian, penerimaan masyarakat terhadap Mobile JKN belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan berbagai hambatan dalam penggunaan sistem digital tersebut. Penelitian Sy. Effi Daniati dkk. (2025) menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi, dan keterbatasan pemahaman pengguna menyebabkan fitur antrean online masih belum dimanfaatkan secara maksimal. Penelitian Sri Mulyanti dkk. (2024) juga menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan sistem antrean online masih tergolong rendah meskipun sistem telah diterapkan di fasilitas kesehatan. Hambatan serupa juga ditemukan dalam penelitian Anvika Adha Tufik dkk. (2025), yang menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur dan edukasi pengguna masih menjadi kendala utama dalam implementasi Mobile JKN. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerimaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat sistem, tetapi juga oleh tingkat kemudahan penggunaan aplikasi atau *Perceived Ease of Use (PEOU)*.

Selain didukung oleh hasil penelitian terdahulu, penulis juga mengemukakan pengalaman pribadinya dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, khususnya pada fitur antrean online. Dalam praktik penggunaan aplikasi, penulis masih menemukan ketidaksesuaian informasi mengenai ketersediaan antrean online yang menyebabkan kebingungan dalam memperoleh kepastian layanan kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya memberikan kemudahan penggunaan bagi masyarakat. Dalam perspektif TAM, pengalaman tersebut berkaitan dengan aspek

Perceived Ease of Use (PEOU), karena pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami dan menyesuaikan informasi layanan yang tersedia pada aplikasi. Ketidaksesuaian informasi antrean juga menunjukkan bahwa kualitas sistem digital pelayanan kesehatan masih memerlukan perbaikan agar lebih mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat.

Meskipun demikian, penggunaan Mobile JKN tetap memberikan manfaat bagi masyarakat dalam mempermudah proses administrasi pelayanan kesehatan, mengurangi antrean manual, serta meningkatkan efisiensi waktu pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa unsur *Perceived Usefulness (PU)* masih dirasakan oleh pengguna aplikasi Mobile JKN. Akan tetapi, apabila kendala teknis, ketidaksesuaian informasi, dan hambatan penggunaan terus terjadi, maka kondisi tersebut dapat memengaruhi niat masyarakat untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN di masa mendatang. Dalam kerangka TAM, hal tersebut berkaitan dengan *Behavioral Intention to Use*, yaitu kecenderungan individu untuk menerima dan menggunakan teknologi secara berkelanjutan. Ketika sistem dianggap sulit dipahami atau tidak sepenuhnya sesuai dengan kondisi pelayanan di lapangan, maka tingkat kepercayaan dan minat penggunaan masyarakat terhadap layanan digital dapat menurun.

Dampak Implementasi Antrean Online terhadap Pelayanan Kesehatan

Implementasi antrean online melalui Mobile JKN memberikan dampak yang cukup nyata terhadap pelayanan Kesehatan, hal ini diperkuat dari adanya intensitas pengawasan dalam implementasi sistem mampu meningkatkan kualitas layanan hingga 80% serta memperbaiki efisiensi waktu pelayanan (Muhayyina Wahidah dkk., 2023). Della Permatasari dkk. (2021) menegaskan bahwa proses pendaftaran menjadi lebih mudah dan tertata melalui integrasi Mobile JKN. Anvika Adha Tufik dkk. (2025) menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN terbukti mampu menekan waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi layanan. Berdasarkan temuan tersebut, dampak paling menonjol dari implementasi Mobile JKN adalah meningkatnya efisiensi pelayanan, berkurangnya antrean manual, dan membaiknya keteraturan alur pelayanan.

Temuan tersebut sejalan dengan literatur pendukung yang menegaskan pentingnya digitalisasi dalam pelayanan kesehatan yang diperkuat oleh penelitian Lauranti dkk. (2018) yang menjelaskan bahwa penerapan JKN Mobile meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan melalui kebijakan yang berfokus pada pemerataan dan pemanfaatan layanan. Putri dkk. (2024) juga menegaskan bahwa digitalisasi rumah sakit melalui sistem informasi, rekam medis elektronik, dan telemedicine dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, JKN Mobile sebagai bagian dari transformasi digital kesehatan dapat dipahami memiliki kontribusi strategis dalam mendukung pelayanan yang lebih cepat, lebih tertata, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, tampak implementasi JKN Mobile juga terlihat pada kemudahan akses layanan bagi peserta BPJS yang terintegrasi JKN Mobile. Dalam Panduan Layanan JKN-KIS, BPJS Kesehatan menjelaskan bahwa layanan JKN disediakan melalui berbagai kanal digital untuk mempermudah peserta dalam memperoleh akses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan JKN Mobile tidak hanya berdampak pada efisiensi internal fasilitas kesehatan, tetapi juga pada kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara lebih praktis.

Meskipun demikian, dampak positif tersebut belum dirasakan secara merata di semua fasilitas Kesehatan, penelitian Sy. Effi Daniati dkk. (2025) menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman masyarakat, kurangnya literasi digital, dan minimnya sosialisasi menyebabkan aplikasi belum dimanfaatkan secara optimal. Sri Mulyanti dkk. (2024) juga menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan sistem masih rendah. Anvika Adha Tufik dkk. (2025) menambahkan bahwa infrastruktur dan edukasi pengguna masih menjadi kendala penting dalam penerapan antrean online melalui Mobile JKN. Oleh karena itu, dampak implementasi Mobile JKN terhadap pelayanan kesehatan masih sangat bergantung pada kesiapan pengguna, dukungan fasilitas, dan pemerataan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap fitur antrean daring di aplikasi Mobile JKN menunjukkan perkembangan yang positif. Hal ini disebabkan oleh pandangan masyarakat mengenai keuntungan praktis dari aplikasi tersebut yang dapat mengurangi waktu tunggu dan memberikan informasi jelas tentang nomor antrean tanpa perlu hadir secara fisik lebih awal di tempat kesehatan. Masyarakat mulai melihat perubahan digital ini sebagai solusi yang efektif untuk menyederhanakan proses pendaftaran yang sebelumnya dianggap rumit dan memakan waktu. Namun, pelaksanaan sistem ini masih menghadapi sejumlah kendala signifikan baik dari sisi teknis maupun sumber daya manusia. Masalah seperti ketidakstabilan server, kegagalan fitur verifikasi, dan rendahnya tingkat literasi digital di kalangan lansia masih menjadi tantangan utama di lapangan. Selain itu, kurang optimalnya sinkronisasi antara informasi di aplikasi dan layanan nyata di loket fasilitas kesehatan sering kali menimbulkan kebingungan bagi pasien. Karena itu, keberhasilan sepenuhnya dari teknologi antrean online ini sangat bergantung pada peningkatan keandalan infrastruktur digital yang diiringi dengan kesiapan operasional di setiap fasilitas kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

BPJS Kesehatan. (n.d.). Panduan layanan JKN-KIS. BPJS Kesehatan.

Daniati, S. E., & Astika, F. (2025). Penerapan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Guna Meningkatkan Pelayanan (Fitur Pendaftaran) BPJS Di Puskesmas X Kota Pekanbaru Tahun 2025. JHMHS: Journal of Hospital Management and Health Science, 6(1), 1-6

Hakim, N. S., & Setiatin, S. (2025). Tinjauan penggunaan Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi proses pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari. Jurnal Kesehatan Tambusai, 6(4).

Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2021). Modul budaya bermedia digital. Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Lauranti, M., Djamhari, E. A., et al. (2018). Mewujudkan jaminan kesehatan nasional yang non-diskriminatif. Perkumpulan Prakarsa.

Mardiana, L., & Satya, R. R. (2025). Analisis penerapan aplikasi JKN Mobile pada peserta BPJS Cabang Soreang di FKTP Puskesmas Padamukti dengan menggunakan metode Technology Acceptance Model. Jurnal Manajemen Modal Insani dan Bisnis (JMMIB), 6(1).

Mulyanti, S., Probowati, A., & Wakhdan, W. (2024). Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Aplikasi Mobile JKN pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo. Progress, 17(2), 22-40.

Nurjayanti, R., & Novratilova, S. (2025). Evaluasi penggunaan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (MJKN) pada pendaftaran rawat jalan menggunakan metode TAM. Jurnal Kesehatan Tropis Indonesia, 3(3), 161–173.

Permatasari, D., Rabi'ah, & Purnama, W. (2021). Monitoring sistem antrean online terintegrasi dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan.

Rahman, T., & Chaniago, T. A. (2025). Analisa Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN dengan Metode TAM untuk Pendaftaran Online. Techno (Jurnal Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Purwokerto), 26(1), 1-10.

Sanjaya, N. T., Mohammad, M. I., Khasanah, L., & Karmanto, B. (2025). Analisis kepuasan pengguna fitur pendaftaran pelayanan (antrean) online BPJS pada aplikasi Mobile JKN dengan metode Technology Acceptance Model di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2025. Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi, 4(1).

Suhena, I., Fitriani, A. D., & Asriwati, A. (2024). Implementasi penggunaan antrean online melalui aplikasi JKN Mobile dalam mengurangi waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Camatha Sahidya tahun 2024. Jurnal Kesehatan Tambusai, 5(4).

Taufik, A. A., Alhamda, S., & Irawan, Y. G. (2025). Implementasi penggunaan antrian online melalui aplikasi Mobile JKN: Tinjauan literatur. Jurnal Administrasi Rumah Sakit, 2(2), 17–23.

Wahidah, M., Syaiful, A. R., Najib, R. O., Prasetiya, I., Bakhri, A. S., Sari, A. R. Y., Sahraini, L. A., Adim, M. F., Januar, I. G. B. E., & Rezki, M. (2023). Efektivitas implementasi monitoring intensif pemanfaatan antrean online melalui Mobile JKN di fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL) champion tahun 2022. Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional, 3(1), 116–129.

Wicaksono, S. R. (2022). Teori dasar technology acceptance model. Malang: CV. Seribu Bintang.