

RINGKASAN

ANALISIS FAKTOR RENDAHNYA PEMANFAATAN APLIKASI MJKN PADA PASIEN PESERTA BPJS RSUD R.T. NOTOPURO SIDOARJO, Dinda Al Kaisul Laili, NIM G41221893, Tahun 2025, Halaman, Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indah Muflihatin, S. Si T, M. Kes (Dosen Pembimbing), Dinie Yulistya Pawestri, A. Md.PK (Pembimbing Lapang).

Kegiatan magang yang dilaksanakan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo pada tanggal 25 Agustus sampai 14 November 2025 berfokus pada analisis rendahnya pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* oleh pasien BPJS Kesehatan di bagian pendaftaran rawat jalan. Penelitian ini berawal dari rendahnya Tingkat pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo, meskipun aplikasi tersebut dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan Kesehatan secara daring. Berdasarkan hasil observasi, mayoritas pasien BPJS masih memilih menggunakan sistem antrean internal rumah sakit yaitu SANTRI dan E-Kios dibandingkan dengan *Mobile JKN*. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan digitalisasi pelayanan Kesehatan dengan penerapan di lapangan.

Rendahnya Tingkat pemanfaatan *Mobile JKN* dapat berdampak serius karena rumah sakit berisiko kehilangan kerja sama dengan BPJS Kesehatan apabila tidak mampu mencapai target minimal penggunaan antrean daring sebesar 40%. Disisi lain, hasil dari wawancara juga ditemukan bahwa banyak pasien belum memahami cara penggunaan aplikasi, mengalami kendala jaringan, serta terbatasnya dalam hal perangkat dan kuota internet. Fenomena ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan kesehatan tidak hanya bergantung pada tersedianya fasilitas, tetapi juga pada kesiapan dan literasi digital pengguna.

Untuk menganalisis faktor penyebab rendahnya pemanfaatan aplikasi tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan teori 5M (*Man, Method, Material, Mechine, Money*). Faktor *Man* mencakup rendahnya literasi digital dan kebiasaan pasien memilih antrean manual dan SANTRI. Faktor *Method* menunjukkan bahwa sistem *Mobile JKN* belum sepenuhnya terintegrasi dengan seluruh jenis layanan rumah sakit. Faktor *Money* berkaitan dengan keterbatasan perangkat dan pulsa yang dimiliki pasien, sementara faktor *Material* menunjukkan kurangnya sosialisasi serta edukasi. Adapun faktor *Mechine* mencakup gangguan teknis pada aplikasi dan ketidakstabilan jaringan internet yang tersedia di rumah sakit.

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo pada tanggal 25 Agustus hingga 14 November 2025 dengan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan jumlah sampel sebanyak 258 dari total populasi 723 pasien BPJS. Data dianalisis secara

deskriptif menggunakan 5M dan dilanjutkan dengan metode USG (*Urgency, Seriousnes, Growth*) untuk menentukan prioritas masalah.

Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor utama penyebab rendahnya pemanfaatan Mobile JKN rumit digunakan sehingga lebih memilih system SANTRI atau E-Kios. Permasalahan lain juga berpengaruh seperti, kurangnya informasi bahwa pengambilan antrean wajib melalui Mobile JKN, seringnya pasien lupa kata sandi, perubahan nomor telepon, serta gangguan jaringan saat edukasi berlangsung.

Berdasarkan hasil temuan tersebut, peneliti memberikan beberapa rekomendasi berdasarkan prioritas masalah untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, diantaranya dengan memperluas sosialisasi dan edukasi kepada pasien melalui berbagai media seperti laflet dan video panduan pengambilan antrean yang mudah dipahami, menyediakan layanan bantuan teknis di rumah sakit untuk membantu pasien yang mengalami kendala aplikasi, serta bekerjasama dengan BPJS Kesehatan dalam memperbaiki dan mengintegrasikan sistem antrean digital secara menyeluruh. Dengan penerapan rekomendasi tersebut, diharapkan pemanfaatan Mobile JKN di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo dapat meningkat sehingga pelayanan kepada pasien menjadi lebih efisien dan mendukung transformasi digital di bidang kesehatan.