



Volume 4 Nomor 2 (2025) Desember

**GENITRI: JURNAL PENGABDIAN
MASYARAKAT BIDANG KESEHATAN**
ISSN: 2964-7010

**Edukasi Penggunaan Mobile JKN untuk Optimalisasi Pendaftaran
Antrean Online Berbasis Video di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI
Makassar**

Mangindara¹, Sriyani Windarti¹, Hastuti¹, Andi Yaumul Bay Ramdayana¹, Tityn Ramadani¹, Nurhidayat²

¹Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Kesdam XIV/Hasanuddin

²Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar

Jl. Garuda Nomor 3 AD, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia

Corresponding author: Mangindara

Email: mangindaraakk@gmail.com

ABSTRAK

Penerapan aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan, termasuk pendaftaran rawat jalan secara daring. Namun, di RS Ibnu Sina Makassar, penerapan aplikasi ini masih rendah, terutama di kalangan pasien usia lanjut dan masalah integrasi dengan sistem rumah sakit (SIMRS). Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pasien dan tenaga medis melalui video edukasi yang disebarluaskan melalui media sosial rumah sakit. Metode yang digunakan adalah pembuatan video tutorial tentang cara pendaftaran menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman pasien dan tenaga medis mengenai cara pendaftaran antrean online. Pelatihan lanjutan diperlukan untuk pasien yang kurang terbiasa dengan teknologi. Video edukasi efektif dalam meningkatkan pemahaman, namun perbaikan sistem dan pelatihan berkelanjutan sangat diperlukan untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Antrean Online, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Mobile JKN, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), Video Edukasi

ABSTRACT

The implementation of the Mobile JKN application by BPJS Health aims to improve the efficiency and quality of healthcare services, including online outpatient registration. However, in RS Ibnu Sina Makassar, the implementation of this application is still low, particularly among elderly patients and due to integration issues with the hospital's information system (SIMRS). This study aims to enhance the understanding of patients and medical staff through educational videos distributed via the hospital's social media. The method used involved creating tutorial videos on how to register using the Mobile JKN application. The results showed significant improvements in patients' and medical staff's understanding of the online queue registration process. Further training is necessary for patients who are less familiar with technology. While the educational videos were effective in improving understanding, system improvements and continuous training are essential to optimize the use of the application and enhance the quality of healthcare services.

Keywords: Online Queue, Healthcare Service Quality, Mobile JKN, Hospital Management Information System (HMIS), Educational Video

PENDAHULUAN

Di Indonesia, teknologi informasi dalam sektor kesehatan telah menjadi pilar penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan (Rosidah and Aslamiyah 2025). Salah satu inovasi besar adalah aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan, yang mempermudah masyarakat mengakses layanan kesehatan, termasuk pendaftaran antrean rawat jalan secara daring (Nainggolan et al. 2025). Aplikasi ini memungkinkan peserta BPJS mendaftar, mengambil nomor antrean, dan mendapatkan informasi kesehatan secara real-time. Namun, meskipun potensinya besar, penggunaannya di lapangan masih rendah, dengan banyak pengguna lebih memilih pendaftaran konvensional di rumah sakit daripada menggunakan aplikasi daring (BPJS Kesehatan, 2023).

RS Ibnu Sina Makassar yang dikelola oleh Yayasan Wakaf Universitas Muslim Indonesia (YW-UMI), berkomitmen menjadi lembaga pendidikan dan pelayanan kesehatan unggul dengan memanfaatkan teknologi. Meskipun telah mengimplementasikan sistem informasi rumah sakit (SIMRS), penerapan aplikasi Mobile JKN untuk pendaftaran antrean online masih kurang optimal. (Suhena, Fitriani, and Asriwati 2024).

Salah satu tantangan utama di rumah sakit adalah kurangnya pengetahuan pasien dan petugas medis mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN, terutama di kalangan pasien usia lanjut yang kesulitan memanfaatkan teknologi. Selain itu, terdapat hambatan teknis terkait kurangnya integrasi antara aplikasi Mobile JKN dan sistem internal rumah sakit (SIMRS), yang menyebabkan ketidakselarasan data pendaftaran online dengan data operasional rawat jalan. Hal ini mengakibatkan jadwal pasien yang sudah mendaftar daring tidak sinkron dengan jadwal di sistem rumah sakit, memperpanjang waktu tunggu, dan menurunkan kualitas pelayanan (Radjab and Mandasari 2022).

Seiring dengan meningkatnya tuntutan pelayanan kesehatan yang efisien dan berbasis teknologi, RS Ibnu Sina Makassar perlu beradaptasi dengan tren ini. Rumah sakit harus memahami pentingnya digitalisasi dalam sistem pendaftaran rawat jalan untuk

mengurangi antrean fisik yang sering menyebabkan ketidaknyamanan pasien (Kurniawati, Djasri, and Utarini 2021). Kegiatan sebelumnya menunjukkan bahwa pendaftaran daring tidak hanya mempermudah proses bagi pasien, tetapi juga mengurangi beban administrasi dan meningkatkan kepuasan pasien (Sofiyani and Susanti 2025). Tantangan terbesar adalah meningkatkan kesadaran dan keterampilan pengguna dalam memanfaatkan teknologi ini, terutama bagi yang tidak terbiasa dengan aplikasi berbasis IT (Putri 2024).

Di sisi lain, kegiatan ini sangat penting untuk mengetahui kesiapan teknis dan operasional rumah sakit dalam mengimplementasikan perubahan tersebut. Kelayakan teknis mencakup pemeriksaan terhadap infrastruktur jaringan, perangkat keras dan lunak yang digunakan, serta kemampuan sistem yang ada untuk berintegrasi dengan aplikasi Mobile JKN (Ramadani, Takdir, and Lutfi 2023). Selain itu, kelayakan organisasi, yang mencakup kesiapan sumber daya manusia (SDM) di rumah sakit, baik dari sisi manajemen, petugas administrasi, maupun tenaga medis, juga harus dipertimbangkan. Kegiatan ini juga akan mengevaluasi aspek ekonomi, yaitu apakah implementasi sistem pendaftaran daring ini dapat menghemat biaya operasional atau malah menambah beban biaya bagi rumah sakit (Jayadie 2025).

Implementasi aplikasi Mobile JKN dalam pendaftaran rawat jalan perlu dilihat dari perspektif manajemen rumah sakit (Hia, Nabila, and Heryana 2025). Rumah sakit yang berkomitmen pada peningkatan kualitas pelayanan harus siap melakukan perubahan operasional (Sumarta et al. 2025). Ini memerlukan dukungan penuh dari manajemen, termasuk pelatihan yang memadai untuk petugas dan staf, serta memastikan semua pihak terlibat dalam penerapan teknologi ini. Dukungan manajemen juga krusial untuk memastikan transisi berjalan lancar dan mengatasi resistensi dari pasien dan staf (Putri 2024).

Kegiatan ini mendukung rencana strategis RS Ibnu Sina Makassar yang fokus pada pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan. Salah satu tujuan utama renstra rumah sakit adalah meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan melalui teknologi

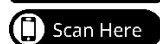
informasi, termasuk aplikasi antrean daring, untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat (Radjab and Mandasari 2022).

Sebagai bagian dari pengembangan rumah sakit berkelanjutan, kegiatan ini berkontribusi pada sistem manajemen rumah sakit berbasis digital. Dalam jangka panjang, teknologi ini dapat mengurangi antrean fisik, meningkatkan efisiensi operasional, dan menghemat biaya. Kegiatan ini diharapkan menjadi referensi bagi rumah sakit lain dalam mengoptimalkan penerapan teknologi dalam layanan kesehatan (Jayadie, Kamaruddin, and Asmi 2025).

Pada akhirnya, kegiatan ini bertujuan untuk memberikan kontribusi positif bagi rumah sakit dalam rangka mewujudkan transformasi digital yang lebih efektif, serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan. Dengan meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, diharapkan RS Ibnu Sina Makassar dapat menjadi contoh bagi rumah sakit lainnya dalam mengadopsi teknologi dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien.

METODE

Metode kegiatan ini dimulai dengan perancangan materi yang menjelaskan langkah-langkah penggunaan aplikasi Mobile JKN kemudian dibuat dalam bentuk video dengan menampilkan layar aplikasi Mobile JKN yang disertai dengan penjelasan alur pendaftaran. Video yang telah dibuat diunggah ke platform media sosial rumah sakit, yaitu Instagram. Melalui platform ini, video dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat luas, terutama pasien di RS Ibnu Sina Makassar. Setiap video akan dilengkapi dengan deskripsi singkat yang memudahkan audiens dalam memahami isi video. Adapun barcode untuk mengakses adalah sebagai berikut:



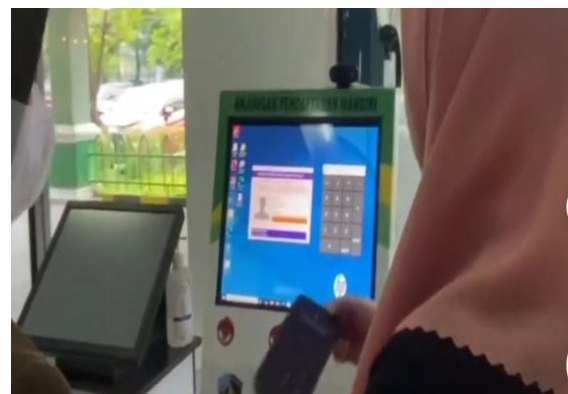
Atau klik link:

<https://www.instagram.com/reel/DOFqSdEkbHu/?igsh=MTRpYm52ejYzdmg0aQ==>

Lokasi kegiatan ini dilaksanakan di RS Ibnu Sina Makassar, yang beralamat di Jl. Urip Sumaharjo No. 264, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Kegiatan ini berlangsung selama satu bulan, diawali dengan tahap survei lapangan yang melibatkan tim pelaksana yang terdiri atas dosen pembimbing dan mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN melalui video edukasi di RS Ibnu Sina Makassar menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman pasien dan tenaga medis mengenai cara pendaftaran antrean online. Video edukasi yang disebarluaskan melalui platform media sosial rumah sakit, seperti Instagram, Facebook, dan YouTube, berhasil menjangkau audiens yang lebih luas, termasuk pasien yang kesulitan memanfaatkan teknologi. Dengan penjelasan yang sistematis tentang langkah-langkah pendaftaran online, video ini memberikan instruksi yang mudah dipahami oleh pasien, terutama yang tidak terbiasa dengan aplikasi berbasis IT.



Gambar 1. Dokumentasi Registrasi Pasien

Hasil survei setelah penyebaran video menunjukkan hasil adanya peningkatan pemahaman yang signifikan setelah pemberian edukasi melalui video edukasi yaitu sebelum edukasi rata-rata tingkat pemahaman pasien berada pada angka 45%, dimana sebagian besar pasien masih belum memiliki pemahaman mengenai prosedur pendaftaran antrean secara daring melalui aplikasi Mobile JKN. Setelah diberikan edukasi, tingkat pemahaman

Masyarakat meningkat menjadi 82% yang ditandai dengan kemampuan pasien menjelaskan kembali dan mempraktikkan proses pendaftaran secara mandiri. Dengan demikian, diketahui bahwa terjadi peningkatan pemahaman sebesar 37% setelah intervensi berupa video edukasi memahami cara mendaftar menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Selain peningkatan pemahaman, dilakukan pula evaluasi terhadap tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN untuk pendaftaran rawat jalan yaitu sebelum edukasi, hanya 30% pasien yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk pendaftaran antrean online, sementara sisanya masih melakukan pendaftaran secara manual di loket. Setelah edukasi melalui video tutorial, persentase pasien yang menggunakan Mobile JKN meningkat menjadi 65%. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan penggunaan aplikasi sebesar 35%, yang mengindikasikan bahwa media video tutorial efektif dalam mendorong adopsi teknologi digital pelayanan kesehatan. Peningkatan ini juga tercermin dari data penggunaan aplikasi yang menunjukkan kenaikan pendaftaran daring pada rawat jalan. Meskipun demikian, beberapa tantangan teknis masih ditemukan, terutama terkait dengan masalah integrasi aplikasi Mobile JKN dengan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS).

Ketidaksinkronan data antara kedua sistem ini menyebabkan kesalahan dalam pencatatan jadwal pasien yang sudah mendaftar secara daring, yang berujung pada peningkatan waktu tunggu pasien dan menurunnya kenyamanan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN mampu mempermudah pendaftaran, aspek teknis terkait integrasi sistem rumah sakit perlu segera dibenahi untuk meningkatkan efisiensi operasional.



Gambar 2. Dokumentasi Pelayanan Pasien

Selain masalah teknis, tantangan lain yang ditemukan adalah ketidaknyamanan sebagian pasien usia lanjut dalam menggunakan aplikasi ini. Meskipun video edukasi telah memberikan penjelasan dasar yang baik, masih banyak pasien yang mengalami kesulitan dalam mengatasi masalah teknis saat mengoperasikan aplikasi. Oleh karena itu, pelatihan lanjutan, baik melalui tutorial langsung di rumah sakit maupun melalui video tutorial yang lebih mendalam, sangat penting untuk memastikan pasien, terutama yang berusia lanjut, dapat menggunakan aplikasi dengan lancar. Pelatihan tambahan ini diharapkan dapat mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan adopsi teknologi di kalangan mereka.



Gambar 3. Dokumentasi Antrean Pasien

Secara keseluruhan, kegiatan edukasi ini berhasil meningkatkan kesadaran dan pemahaman pasien serta tenaga medis mengenai aplikasi Mobile JKN. Meskipun telah ada peningkatan dalam hal penggunaan aplikasi, perbaikan teknis pada integrasi sistem dan pelatihan lebih lanjut bagi pasien sangat diperlukan untuk memastikan aplikasi ini dapat memberikan manfaat optimal dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan di RS Ibnu Sina Makassar. Diharapkan, dengan perbaikan sistem dan dukungan pelatihan yang terus-menerus, RS Ibnu Sina Makassar dapat menjadi contoh bagi rumah sakit lain dalam mengoptimalkan teknologi untuk pelayanan kesehatan yang lebih baik.



Gambar 4. Dokumentasi Hasil Kegiatan Edukasi

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN di RS Ibnu Sina Makassar telah berhasil meningkatkan pemahaman pasien dan tenaga medis mengenai pendaftaran antrian online, terutama bagi pasien yang sebelumnya kesulitan menggunakan teknologi. Meskipun terdapat peningkatan dalam penggunaan aplikasi, tantangan teknis seperti ketidaksinkronan data antara aplikasi dan SIMRS masih menjadi hambatan yang perlu segera diatasi untuk meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, penting untuk melakukan pelatihan penggunaan aplikasi Mobile JKN pada pasien usia lanjut, namun pendekatannya harus disesuaikan dengan karakteristik lansia.

Pelatihan sebaiknya difokuskan pada pemahaman dasar, seperti pengenalan fungsi aplikasi dan manfaat antrian online, tanpa menuntut kemampuan operasional yang kompleks. Selain itu, pendekatan yang melibatkan anggota keluarga atau pendamping pasien menjadi sangat relevan dan strategis, mengingat keluarga sering berperan sebagai fasilitator utama dalam pengambilan keputusan dan penggunaan teknologi bagi lansia untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, disarankan agar RS Ibnu Sina Makassar melakukan perbaikan pada integrasi sistem, serta menyediakan pelatihan lebih intensif dan berkelanjutan, khususnya bagi pasien yang kurang familiar dengan teknologi, guna mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Hia, Yubilate, Anggun Nabila, and Ade Heryana. 2025. "Tinjauan Mengenai Proses Administrasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ukrida Jakarta Barat Universitas Esa Unggul , Indonesia."
- Jayadie, A. 2025. "Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Di Rumah Sakit." *JKIKT*.
- Jayadie, Ahmad, Muh Ihsan Kamaruddin, and A. Syamsinar Asmi. 2025. "Analisis Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Upaya Peningkatkan Kualitas Pelayanan Di Tempat Penerimaan Pasien Rsia Sitti Khadijah I Muhammadiyah Makassar Tahun 2024 (Analysis of the Effectiveness of the Mobile JKN Application in Improving S." 7(1):74–81.
- Kesehatan, BPJS. 2023. "Panduan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN."
- Kurniawati, Yohana Denyka, Hanevi Djasri, and Adi Utarini. 2021. "Dampak Implementasi Aplikasi Pendaftaran Daring." 24(02):48–54.
- Nainggolan, Fikriyah Arfina, Anna Tirawani Ambarita, Agustatus Sitepu, Keleng Ate Ginting, and Layari Tarigan. 2025. "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 Anye." *Jurnal Kesmas Dan Gizi (JKG)* 7(c):311–18.
- Putri, M. A. F. 2024. "Efektivitas Aplikasi Mobile JKN Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan." *IJESPG* 5(2):52–59.
- Radjab, E., and N. F. Mandasari. 2022. "Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Rumah Sakit Di RS Ibnu Sina YW-UMI Makassar." *Paradigma: Jurnal Masalah Sosial, Politik, Dan Kebijakan* 26(2):118–33.

- Ramadani, Ria Mutmainna, Muhammad Takdir, and Muhammad Lutfi. 2023. "Jurnal Ilmu Administrasi Implementation of the National Health Insurance (JKN) Mobile Applicationin Sinjai Regency." 20(2):208–17.
- Rosidah, Novia, and Suaibatul Aslamiyah. 2025. "Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Meningkatkan Efektivitas Pendaftaran Dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Di Gresik." *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 5(September).
- Sofiyani, Octaria, and Ai Susi Susanti. 2025. "Analysis of the Cardiology Outpatient Service System at RSUD Majalaya: Implementation of SIMRS and Online Registration to Improve Service Quality." (June):172–77.
- Suhena, I., A. D. Fitriani, and Asriwati. 2024. "Implementasi Penggunaan Antrian Online Melalui Aplikasi JKN Mobile Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan." *Jurnal Kesehatan Tambusai*.
- Sumarta, Renaldus Iwan, Iman Sudirman, Jaja Suteja, Horas Julius, and Mohammad Sofyan. 2025. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Melalui Keunggulan Strategis Dan Operasional Yang Berfokus Pada Kepuasan Pasien: Kasus Indonesia." *Journal Of Public Health and Pharmacy* 5(2):297–307. doi:10.56338/jphp.v5i2.7000.