



Pemanfaatan Mobile JKN sebagai Media Pelayanan Kesehatan Digital: Literature Review

Andi Faisal *

Program studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Institut Sains Teknologi dan Kesehatan 'Aisyiyah Kendari, Indonesia

*Email (Penulis Korespondensi): ial648784@gmail.com

Abstract. Latar Belakang: Perkembangan teknologi digital mendorong digitalisasi pelayanan kesehatan, salah satunya melalui aplikasi Mobile JKN untuk mempermudah akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan atau fasilitas kesehatan. Namun, pemanfaatan aplikasi ini masih belum merata dan menghadapi berbagai tantangan di masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pemanfaatan, manfaat, faktor yang memengaruhi, serta kendala penggunaan Mobile JKN berdasarkan hasil penelitian terdahulu. Metode: Penelitian ini menggunakan metode literature review naratif dengan pendekatan deskriptif. Penelusuran artikel dilakukan secara manual melalui Google Scholar dan pencarian web (Google) pada periode terbit 2022–2025, menghasilkan 8 artikel ilmiah yang relevan untuk dianalisis. Data dianalisis secara deskriptif berdasarkan tema pemanfaatan, manfaat, faktor pengaruh, kendala, dan efektivitas aplikasi. Hasil: Hasil analisis menunjukkan bahwa Mobile JKN mempermudah akses administratif, seperti antrean online yang dilaporkan mengurangi penumpukan di satu klinik. Namun, tingkat pemanfaatan belum merata dan bergantung pada konteks studi, misalnya penggunaan hanya 28,13% pada survei terhadap 96 responden di Samarinda. Pemanfaatan dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan pengguna serta kualitas sistem, informasi, dan pelayanan aplikasi. Kendala utama meliputi rendahnya pemahaman masyarakat serta masalah kualitas sistem. Kesimpulan: Mobile JKN berpotensi meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan, namun pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal dan merata, dan angka antarstudi tidak dapat digeneralisasi. Optimalisasi memerlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat serta perbaikan kualitas sistem, informasi, dan pelayanan digital secara berkelanjutan, selaras dengan SDG 3 (target 3.8) dan SDG 9 (target 9.c).

Kata kunci: Mobile JKN; BPJS Kesehatan; Literature Review; Pelayanan Kesehatan Digital; Efisiensi Pelayanan

Abstract. Background: The development of digital technology drives the digitalization of healthcare services, including through the Mobile JKN application, which provides easier access without requiring direct visits to BPJS Kesehatan offices or healthcare facilities. However, the utilization of this application remains uneven and faces various challenges among the public. This study aims to analyze the utilization, benefits, influencing factors, and constraints of Mobile JKN based on previous research. Methods: This study employs a narrative literature review with a descriptive approach. Articles published in 2022–2025 were searched manually through Google Scholar and web search (Google), resulting in 8 relevant scientific articles for analysis. Data were analyzed descriptively based on themes including utilization, benefits, influencing factors, barriers, and application effectiveness. Results: The analysis reveals that Mobile JKN facilitates administrative access, such as online queuing, which was reported to reduce crowding at one clinic. However, utilization is uneven and depends on the study context, for example usage of only 28.13% in a survey of 96 respondents in Samarinda. Utilization is influenced by users' level of

knowledge as well as the application's system, information, and service quality. Main barriers include low public understanding and system quality issues. Conclusion: Mobile JKN has the potential to improve healthcare service efficiency, but its utilization is not yet fully optimal or even, and figures across studies cannot be generalized. Optimization requires enhanced outreach to the public and sustained improvements in system, information, and digital service quality, in line with SDG 3 (target 3.8) and SDG 9 (target 9.c).

Keywords: Mobile JKN; BPJS Health; Literature Review; Digital Health Services; Service Efficiency

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Julia & Ikhsa, 2025). Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat, efektif, dan efisien kepada masyarakat (Amallia, 2024). Dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), pemanfaatan teknologi digital salah satunya diwujudkan melalui aplikasi *Mobile JKN* (Wahyuni et al., 2025). Aplikasi ini menjadi salah satu sarana yang dapat digunakan peserta JKN untuk memperoleh informasi dan mengakses berbagai layanan secara digital. Kehadiran *Mobile JKN* memberikan alternatif bagi peserta untuk melakukan berbagai kebutuhan administratif tanpa harus selalu datang secara langsung ke kantor BPJS Kesehatan maupun fasilitas kesehatan (Suhadi et al., 2022).

Mobile JKN dapat mendukung kebutuhan peserta, seperti memperoleh informasi kepesertaan, melakukan administrasi pelayanan, dan mengambil antrean secara daring (Nurjayanti & Novratilova, 2025). Penggunaan layanan tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada peserta dan membantu menciptakan proses pelayanan yang lebih teratur (Kur'aini et al., 2023). Bagi fasilitas kesehatan, pemanfaatan sistem digital juga dapat mendukung pengelolaan alur pelayanan sehingga proses administrasi dapat dilakukan dengan lebih efisien. Namun, keberadaan aplikasi *Mobile JKN* tidak secara otomatis menjamin seluruh masyarakat akan memanfaatkannya. Pemanfaatan teknologi kesehatan dipengaruhi oleh berbagai kondisi, seperti tingkat pengetahuan, pemahaman masyarakat, kemampuan menggunakan teknologi, kualitas sistem, kualitas informasi, serta pengalaman pengguna. Perbedaan tingkat pemanfaatan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam mengoptimalkan penggunaan *Mobile JKN* sebagai sarana pelayanan kesehatan.

Kajian mengenai pemanfaatan *Mobile JKN* penting dilakukan karena penelitian terdahulu menunjukkan adanya temuan yang beragam. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *Mobile JKN* memberikan kemudahan dan manfaat bagi peserta maupun fasilitas kesehatan, sementara penelitian lainnya menunjukkan bahwa pemanfaatannya masih belum optimal pada sebagian masyarakat. Perbedaan tersebut menunjukkan perlunya kajian terhadap hasil penelitian terdahulu untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai pemanfaatan *Mobile JKN* dalam pelayanan kesehatan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* dalam pelayanan kesehatan berdasarkan hasil penelitian terdahulu. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bentuk pemanfaatan, manfaat, faktor yang berkaitan dengan penggunaan, serta kendala dalam pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*.

2. Metode

Penelusuran literatur dilakukan secara manual melalui *Google Scholar* dan mesin pencari web (Google). Dalam beberapa kasus, penelusuran web mengarahkan ke halaman artikel di *ResearchGate*. Kata kunci yang digunakan adalah "pemanfaatan *Mobile JKN*", "aplikasi *Mobile JKN*", "*Mobile JKN* dalam pelayanan kesehatan", dan "*utilization of the JKN mobile application*", dengan pembatasan tahun terbit 2022–2025. Penelusuran dilakukan secara iteratif dan jumlah hasil pada setiap tahap tidak dicatat secara sistematis, sehingga jumlah artikel pada tahap identifikasi awal tidak dapat dilaporkan. Hal ini dicantumkan sebagai keterbatasan kajian.

Artikel dimasukkan apabila memenuhi seluruh kriteria inklusi, yaitu: (1) membahas *Mobile JKN* sebagai topik utama (pemanfaatan, manfaat, faktor, kendala, kepuasan, atau efektivitas); (2) berupa artikel ilmiah di jurnal, baik studi primer, tinjauan literatur, maupun laporan kegiatan pengabdian masyarakat yang melaporkan hasil; (3) terbit pada 2022–2025; (4) berbahasa Indonesia atau Inggris; dan (5) teks lengkap dapat diakses. Artikel dikeluarkan apabila tidak membahas *Mobile JKN* secara spesifik, berupa skripsi/tesis, berita, atau materi non-ilmiah, merupakan duplikat, tidak dapat diakses teks lengkapnya, atau terbit di luar periode 2022–2025. Judul dan abstrak setiap artikel diperiksa, kemudian teks lengkapnya dibaca terhadap kriteria tersebut. Delapan artikel dimasukkan dalam kajian karena seluruhnya memenuhi semua kriteria inklusi.

Data dari setiap artikel kemudian dikumpulkan berdasarkan judul penelitian, tahun publikasi, metode penelitian, karakteristik responden atau sumber data, serta hasil penelitian. Selanjutnya, informasi tersebut dianalisis secara deskriptif dan dikelompokkan berdasarkan tema yang ditemukan, meliputi pemanfaatan *Mobile JKN*, manfaat pemanfaatan, faktor yang memengaruhi pemanfaatan, kendala pemanfaatan, serta efektivitas *Mobile JKN* dalam mendukung pelayanan kesehatan. Karena desain studi berbeda, bobot interpretasi dibedakan: studi kuantitatif (analitik dan deskriptif) dijadikan dasar utama, studi kualitatif sebagai bukti kontekstual, sedangkan tinjauan literatur dan kegiatan sosialisasi sebagai bukti pendukung yang tidak dipakai sebagai dasar tunggal kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelusuran dan analisis terhadap delapan artikel, ditemukan bahwa penelitian mengenai *Mobile JKN* di Indonesia menggunakan pendekatan yang beragam, yaitu kualitatif, kuantitatif, *review literatur*, serta kegiatan sosialisasi. Masing-masing penelitian memberikan gambaran mengenai pemanfaatan aplikasi dari sudut pandang yang berbeda.

Tabel 1. Review Artikel Terdahulu

Judul	Sinta/ Scopus	Metode	Hasil
Analisis Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile Jaminan</i>	Sinta 6	Jenis penelitian adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan teknik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan aplikasi <i>mobile JKN</i> cukup membantu peserta <i>JKN-KIS</i> untuk melakukan aktivitas administratif di rumah ataupun di

Judul	Sinta/ Scopus	Metode	Hasil
Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Klinik Pratama Bertha Kota Medan (Utami et al., 2023)		observasi dan wawancara	klirik, seperti peserta dapat melakukan antrean online dimanapun dan kapanpun. Klinik Pratama Bertha Kota Medan juga merasakan manfaat fitur layanan, seperti antrean tidak lagi menumpuk, tidak ada transaksi apapun antara anggota klinik dan peserta JKN-KIS dan berkonsultasi lebih mudah dilakukan dengan aplikasi mobile JKN
Pemanfaatan <i>Mobile Jkn</i> Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan : Studi Kasus Bpjs Kesehatan Wonogiri (Sari et al., 2024)	Sinta 4	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini mengambil informan sebanyak satu orang staf dan sembilan orang peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri. Hasil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman dan kesadaran peserta terhadap aplikasi <i>Mobile JKN</i> masih rendah. Adapun pemanfaatan aplikasi <i>Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)</i> di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri sudah berjalan tetapi belum efektif dan efisien dilihat dari ukuran-ukuran efektivitas yaitu, pemahaman program, ketepatan sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan adanya perubahan nyata.
Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan <i>Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia</i> (Yuliastuti & Jawahir, 2023)	Sinta 5	metode penelitian menggunakan kualitatif dengan pendekatan <i>literatur riview</i>	hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi layanan kesehatan masyarakat berbasis digital JKN <i>Mobile</i> memuaskan pengguna layanan Kesehatan sehingga telah meningkatkan penggunaan JKN <i>Mobile</i> dalam kategori sangat baik. Dan terbukti Efektivitas Pengguna memanfaatkan Layanan Kesehatan JKN <i>mobile</i> di Indonesia memenuhi efektivitas berkategori sangat baik pada diawal tahun 2021.
Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat	Sinta 4	Metode penelitian ini menggunakan metode analitik kuantitatif. Objek penelitian berupa 100	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat dengan pemanfaatan aplikasi

Judul	Sinta/ Scopus	Metode	Hasil
Terhadap Pemanfaatan Mobile Jkn Di Desa Tumpang Kabupaten Malang (Ningrum et al., 2023)		responden dari peserta JKN yang berdomisili di Desa Tumpang Kabupaten Malang. Teknik pengumpulan data dengan cara mengisi kuesioner dan lembar observasi.	<i>Mobile</i> JKN di Desa Tumpang Kabupaten Malang dengan hasil(P-Value 0,026), tingkat pengetahuan masyarakat Desa Tumpang terhadap aplikasi Mobile JKN 88% berpengetahuan baik, dan presentase masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi 61 % belum memanfaatkan.
Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jkn Pada Warga Dusun Mojosari (Sundoro et al., 2023)	Sinta 5	Metode yang digunakan adalah penyuluhan dan penjelasan ciri-ciri terdapat dalam aplikasi <i>mobile</i> JKN.	Hasil sosialisasi dapat diukur melalui kuesioner yang akan diberikan kepada peserta pada saat penyuluhan di Dusun Mojosari. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa 54% masyarakat merasa terfasilitasi dan terbantu dengan adanya aplikasi <i>mobile</i> JKN. Masyarakat lebih mudah mengakses pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan fitur-fitur dalam aplikasi seluler JKN. Untuk tingkat kepuasan pengguna, 66% dari masyarakat menyatakan puas menggunakan aplikasi mobile JKN.
Utilization Of The Jkn Mobile Application As An Effort To Support Paperless In Samarinda City (Apriyani et al., 2024)	Sinta 4	Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif deskriptif.	Responden penelitian menggunakan aplikasi mobile JKN sebanyak 27 orang (28,13%). Sedangkan yang tidak menggunakan aplikasi mobile JKN sebanyak 69 orang (71,88%). Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat penggunaan aplikasi mobile JKN pada responden penelitian adalah 28,13%. Di saat yang sama, aplikasi ini dapat memberikan berbagai manfaat bagi peserta JKN
<i>Factors Influencing The Utilization Of The Mobile JKN Health</i>	Sinta 3 dan Scopus Kuartil 3	<i>This type of research is quantitative, using an analytical survey method and a cross-sectional study. A sample of 265 was obtained</i>	<i>he research found a relationship between system quality (p=0.001), information quality (p=0.000), service quality (p=0.000), user satisfaction (p=0.000),</i>

Judul	Sinta/ Scopus	Metode	Hasil
<i>Application In Indonesia</i> (Rahmadani et al., 2025)		<i>by chance through direct interviews and online questionnaires on Google Forms. Univariate data analysis with frequency distribution and bivariate analysis using Fisher's exact test</i>	<i>and net benefits (p=0.000) with the use of the Mobile JKN application. These findings highlight the critical role of technical and user experience factors in driving app adoption</i>
<i>National Health Insurance (JKN) Mobile Application Use Towards Satisfaction Of Participants Of The Health Social Security Agency (BPJS) In Madani Hospital In Medan City</i> (Efendy et al., 2022)	-	<i>This study uses a quantitative approach. This type of research is an analytic survey with a cross-sectional design.</i>	<i>The results showed that the use of the JKN mobile application was based on the efficiency factor with a p-value of 0.000 and χ^2 calculated 30.728, the reliability factor with a p-value of 0.023 and χ^2 calculated 7.188, the fulfilment factor with a p-value of 0.002 and χ^2 counts 12,841, the privacy factor with a p-value value 0.004 and χ^2 count 11.897 affect the satisfaction of BPJS health participants. The most dominant factor influencing the satisfaction of BPJS health participants in using the JKN mobile application is efficiency.</i>

Berdasarkan Tabel 1, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan *Mobile JKN* memiliki beberapa bentuk dan manfaat yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Namun, tingkat pemanfaatannya belum seragam. Perlu dicatat bahwa artikel pada Tabel 1 memiliki desain, lokasi, dan luaran yang berbeda (penggunaan, kepuasan, atau efektivitas), sehingga temuannya dibaca dengan menyebutkan konteks masing-masing studi. Oleh karena itu, hasil kajian selanjutnya dikelompokkan ke dalam beberapa tema.

3.1. Pemanfaatan *Mobile JKN* dalam Pelayanan Kesehatan

Pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* menunjukkan adanya perubahan dalam proses pelayanan kesehatan, terutama pada aspek administratif (Sagala & Hajad, 2022). Aplikasi dapat digunakan peserta untuk melakukan berbagai aktivitas tanpa harus selalu melakukan proses secara langsung. Salah satu bentuk pemanfaatan yang paling banyak ditemukan dalam penelitian adalah penggunaan fitur antrean online. Utami et al. (2023) menunjukkan bahwa *Mobile JKN* membantu peserta melakukan aktivitas administratif baik dari rumah maupun di klinik. Penggunaan antrean online memungkinkan peserta memperoleh nomor antrean sebelum datang ke fasilitas kesehatan. Dari sisi fasilitas kesehatan, pemanfaatan tersebut dapat membantu mengurangi penumpukan antrean sehingga proses pelayanan menjadi lebih teratur.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pemanfaatan *Mobile JKN* tidak hanya memberikan manfaat kepada peserta sebagai pengguna aplikasi, tetapi juga dapat mendukung fasilitas kesehatan dalam mengelola proses pelayanan. Dengan demikian, penggunaan aplikasi menjadi salah satu bentuk digitalisasi administrasi pelayanan kesehatan. Yuliasuti & Jawahir (2023) juga menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan kesehatan melalui *Mobile JKN* berada dalam kategori sangat baik. Hal tersebut memperlihatkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* memiliki potensi sebagai sarana pendukung pelayanan kesehatan digital.

Meskipun demikian, pemanfaatan tersebut belum sepenuhnya merata. Apriyani et al. (2024) menemukan bahwa hanya 28,13% dari 96 responden di Kota Samarinda yang menggunakan *Mobile JKN*, sedangkan 71,88% tidak menggunakan aplikasi. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan digital dengan tingkat penggunaannya pada responden penelitian tersebut, dan angka ini tidak dapat digeneralisasi ke wilayah lain.

3.2. Manfaat Pemanfaatan *Mobile JKN*

Hasil kajian menunjukkan bahwa manfaat utama *Mobile JKN* berkaitan dengan kemudahan dan efisiensi pelayanan. Peserta dapat memanfaatkan aplikasi untuk mengakses layanan tanpa harus melakukan seluruh proses secara langsung. Utami et al. (2023) menunjukkan bahwa antrean online dapat membantu peserta mengakses pelayanan dengan lebih mudah dan membantu klinik mengurangi penumpukan antrean. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi dapat memberikan manfaat pada dua sisi, yaitu peserta dan fasilitas kesehatan. Sundoro et al. (2023) juga menunjukkan bahwa 54% masyarakat merasa terbantu dengan adanya aplikasi *Mobile JKN*. Selain itu, 66% masyarakat menyatakan puas menggunakan aplikasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan *Mobile JKN* dapat memberikan pengalaman positif bagi sebagian pengguna ketika fitur yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pelayanan mereka.

Manfaat dalam bentuk efisiensi juga terlihat pada penelitian Efendy et al. (2022). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa efisiensi merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan peserta dalam menggunakan *Mobile JKN*. Artinya, kemampuan aplikasi dalam memberikan proses pelayanan yang lebih praktis dan efisien menjadi salah satu aspek penting dalam pengalaman pengguna. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, manfaat *Mobile JKN* tidak hanya dapat dilihat dari tersedianya fitur digital, tetapi dari kemampuan fitur tersebut dalam memberikan kemudahan dan efisiensi yang dirasakan secara nyata oleh pengguna.

3.3. Faktor yang Memengaruhi Pemanfaatan *Mobile JKN*

Pemanfaatan *Mobile JKN* dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari pengguna maupun dari sistem aplikasi. Salah satu faktor yang ditemukan dalam penelitian adalah tingkat pengetahuan masyarakat. Ningrum et al. (2023) menemukan adanya hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat dengan pemanfaatan *Mobile JKN* di Desa Tumpang dengan p-value 0,026. Sebanyak 88% responden memiliki pengetahuan yang baik mengenai aplikasi, tetapi 61% masyarakat belum memanfaatkan *Mobile JKN*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan merupakan faktor yang berhubungan dengan

pemanfaatan, tetapi pengetahuan yang baik belum tentu secara otomatis menyebabkan seseorang menggunakan aplikasi.

Selain pengetahuan, kualitas aplikasi juga menjadi faktor penting. Rahmadani et al. (2025) menemukan adanya hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan net benefits dengan penggunaan *Mobile JKN* di Kota Ternate. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi tidak hanya bergantung pada kemauan masyarakat untuk menggunakan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas layanan digital yang tersedia. Kualitas sistem berkaitan dengan kemampuan aplikasi untuk berfungsi dengan baik, sedangkan kualitas informasi berkaitan dengan informasi yang tersedia bagi pengguna. Kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna juga menjadi bagian penting karena pengguna akan lebih terdorong menggunakan aplikasi apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan.

Dengan demikian, peningkatan pemanfaatan *Mobile JKN* membutuhkan perhatian terhadap dua sisi, yaitu peningkatan kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi dan peningkatan kualitas aplikasi sebagai sarana pelayanan.

3.4. Kendala dalam Pemanfaatan *Mobile JKN*

Walaupun *Mobile JKN* memberikan berbagai manfaat, beberapa penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam pemanfaatannya. Salah satu kendala utama adalah rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat. Sari et al. (2024) menunjukkan bahwa pemahaman dan kesadaran peserta terhadap aplikasi *Mobile JKN* masih rendah. Meskipun aplikasi telah digunakan, pemanfaatannya belum dapat dikatakan efektif dan efisien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi belum cukup apabila masyarakat belum memahami tujuan, fungsi, dan cara pemanfaatannya.

Temuan Apriyani et al. (2024) memperkuat kondisi tersebut. Persentase responden yang tidak menggunakan *Mobile JKN* lebih besar dibandingkan dengan yang menggunakan aplikasi. Kondisi tersebut dapat menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan aplikasi oleh masyarakat. Kegiatan sosialisasi menjadi salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Sundoro et al. (2023) menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi mengenai fitur *Mobile JKN* memberikan manfaat kepada masyarakat. Setelah mendapatkan penjelasan, masyarakat dapat lebih memahami fitur yang tersedia dan merasakan manfaat aplikasi.

Selain faktor masyarakat, kualitas sistem dan pelayanan juga perlu diperhatikan. Hasil penelitian Rahmadani et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan pelayanan berkaitan dengan penggunaan *Mobile JKN*. Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan pemanfaatan aplikasi tidak hanya menjadi tanggung jawab pengguna, tetapi juga membutuhkan pengembangan dan pemeliharaan sistem secara berkelanjutan.

3.5. Efektivitas Pemanfaatan *Mobile JKN* dalam Pelayanan Kesehatan

Efektivitas pemanfaatan *Mobile JKN* dapat dilihat dari kemampuan aplikasi dalam mencapai tujuan pelayanan, memberikan manfaat kepada pengguna, dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan (Wismayanti et al., 2026). Berdasarkan penelitian yang direview, ditemukan perbedaan kondisi pemanfaatan *Mobile JKN* di berbagai wilayah. Yulastuti & Jawahir (2023) menunjukkan bahwa efektivitas pemanfaatan *Mobile JKN* berada dalam kategori sangat baik. Sementara itu, Sari et al. (2024) menunjukkan bahwa pemanfaatan

Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri telah berjalan tetapi belum efektif dan efisien.

Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pemanfaatan Mobile JKN dapat dipengaruhi oleh kondisi pengguna dan lingkungan pelayanan. Perbedaan ini juga bersumber dari tingkat analisis dan jenis bukti: tinjauan literatur bersifat nasional dengan data awal 2021 dan berfokus pada kepuasan pengguna, sedangkan studi di Wonogiri bersifat lokal dengan indikator efektivitas program, sehingga keduanya tidak dapat dibandingkan secara langsung. Ketersediaan aplikasi saja belum cukup untuk menghasilkan pelayanan digital yang optimal. Tingkat pemahaman masyarakat, kemampuan menggunakan aplikasi, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan menjadi bagian yang perlu diperhatikan. Dengan demikian, efektivitas Mobile JKN sebaiknya tidak hanya dinilai berdasarkan keberadaan atau jumlah pengguna aplikasi, tetapi juga berdasarkan sejauh mana aplikasi mampu memberikan manfaat nyata dan mendukung proses pelayanan kesehatan.

3.6. Sintesis Lintas Studi

Perbandingan antarstudi menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN di masyarakat umumnya belum merata, tetapi angkanya berbeda karena lokasi, populasi, dan cara pengukuran yang berbeda. Penggunaan tercatat 28,13% di Samarinda (Apriyani et al., 2024) dan sekitar 39% di Desa Tumpang (Ningrum et al., 2023), yaitu kebalikan dari 61% yang belum memanfaatkan. Studi pembandingan melaporkan angka yang berdekatan jika dihitung dari seluruh responden, yaitu sekitar 37,4% di Jabodetabek (241 dari 644 responden, dihitung penulis dari data yang dilaporkan oleh Aulia et al., 2025) dan 38,60% di Bangka Belitung (Arianti et al., 2026). Sebaliknya, angka sekitar 2% pada studi di Bandung mengukur proporsi antrean rawat jalan di satu rumah sakit, bukan proporsi responden (Pratama & Suhartanto, 2025), sehingga tidak dapat dibandingkan langsung.

Temuan juga menunjukkan bahwa pengetahuan perlu tetapi tidak cukup untuk mendorong penggunaan. Selain pengetahuan (Ningrum et al., 2023) dan kualitas sistem (Rahmadani et al., 2025), pengaruh sosial, kepercayaan, dan kepuasan turut memengaruhi niat menggunakan Mobile JKN (Pratama & Suhartanto, 2025), dan di antara responden yang tidak menggunakan aplikasi, 51% menyatakan belum membutuhkan dan 20,8% belum mengetahui kegunaannya (Aulia et al., 2025). Manfaat dan kepuasan yang tinggi pada Tabel 1 sebagian besar dilaporkan oleh pengguna atau peserta kegiatan sosialisasi, sehingga belum menggambarkan pengalaman peserta yang belum menggunakan aplikasi. Tinjauan literatur dan kegiatan sosialisasi pada Tabel 1 juga merupakan bukti pendukung, bukan bukti utama.

3.7. Keterbatasan Kajian

Kajian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, ini adalah tinjauan naratif dengan jumlah artikel inti yang terbatas (delapan). Kedua, penelusuran dilakukan secara manual melalui Google Scholar dan pencarian web tanpa pencatatan jumlah hasil pada setiap tahap, sehingga kajian ini tidak dapat direplikasi sepenuhnya dan artikel relevan lain mungkin terlewat. Ketiga, desain studi yang dikaji heterogen dan tidak dilakukan penilaian risiko bias formal. Keempat, lokasi studi terbatas pada beberapa daerah, sehingga hasil tidak

dapat digeneralisasi ke seluruh Indonesia. Penelitian selanjutnya disarankan berupa tinjauan sistematis dengan protokol, pencatatan pencarian, dan penilaian kualitas studi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil literature review terhadap delapan artikel, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN berperan dalam mendukung pelayanan kesehatan, terutama dalam memberikan kemudahan akses pelayanan, membantu proses administrasi, menyediakan antrean online, meningkatkan efisiensi, serta memberikan akses terhadap layanan dan informasi secara digital. Meskipun demikian, pemanfaatan Mobile JKN belum sepenuhnya optimal dan merata. Beberapa penelitian menunjukkan masih rendahnya penggunaan aplikasi, misalnya 28,13% dari 96 responden di Samarinda dan 61% dari 100 responden di Desa Tumpang yang belum memanfaatkan, serta adanya keterbatasan pemahaman dan kesadaran masyarakat. Angka-angka tersebut berasal dari konteks studi masing-masing dan tidak dapat digeneralisasi ke seluruh Indonesia. Selain faktor pengguna, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan manfaat yang dirasakan juga berkaitan dengan pemanfaatan aplikasi.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa sosialisasi dan edukasi mengenai Mobile JKN dapat menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi pemanfaatan Mobile JKN perlu dilakukan melalui peningkatan sosialisasi kepada masyarakat serta peningkatan kualitas sistem, informasi, dan pelayanan digital. Dengan demikian, Mobile JKN dapat dimanfaatkan secara lebih optimal sebagai sarana pendukung pelayanan kesehatan bagi peserta JKN, sejalan dengan SDG 3 (target 3.8) dan SDG 9 (target 9.c).

Daftar Pustaka

- Amallia, A. (2024). Digitalisasi Kesehatan Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan. *Medical Journal of Nusantara*, 3(3), 151–158. <https://doi.org/10.55080/mjn.v3i3.1103>
- 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.
- Efendy, I., Nyorong, M., Amirah, A., & Sari, F. (2022). National Health Insurance (JKN) Mobile Application Use Towards Satisfaction of Participants of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) in Madani Hospital in Medan City. *Journal of Medical and Health Studies*, 3(1), 26–34. <https://doi.org/10.32996/jmhs>
- Julia, P., & Ikhsa, H. (2025). Transformasi Digital dalam Sistem Informasi Kesehatan : Dampak terhadap Kualitas Pelayanan Medis. *Public Health and Safety International Journal*, 5(2), 642–653.
- Kur'aini, S. N., Anggraini, A. N., Nurcahyaningih, I., Setyoningsih, P. H., & Widyastuti, F. (2023). Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Mobile JKN BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kepesertaan BPJS di RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta. *GENITRI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 2(1), 1–6.
- Ningrum, I. C., Dewiyan, A. A. I. C., & Ardhiasti, A. (2023). Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Mobile JKN di Desa Tumpang Kabupaten Malang. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 6(2), 78–86.

- Nurjayanti, R., & Novratilova, S. (2025). Evaluasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (MJKN) Pada Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Kesehatan Tropis Indonesia*, 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. *J. Public Heal. Pharm*, 5(3), 512–521. <https://doi.org/10.56338/jphhp.v5i3.6438>
- Sagala, R. B., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1), 14–23.
- Sari, E. N., Muslikhah, R. S., & Maisaroh. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan : Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2), 641–656.
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13(2), 262–267.
- Sundoro, T., Endartiwi, S. S., Suyatno, & Mustofa4, A. (2023). Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN pada Warga Dusun Mojosari. *HIKMAYO Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 28–42.
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2023). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 30–37. <file:///C:/Users/HP/Downloads/Laporan-Tugas-Akhir-KKN-156.pdf>
- Wahyuni, M. M. D., Loe, W. E. E., Jehanu, F., Tanelaph, J., Boboy, P. M., Koroh, R., Wellem, T. P. P., & Dubu, Y. (2025). Edukasi Pemanfaatan Fitur Skrinning Kesehatan dalam Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(9), 4793–4798.
- Wismayanti, Sundari, & Ikbah, M. (2026). Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mattiro Deceng Kabupaten Pinrang. *Jurnal Niara*, 19(2), 411–417.
- Yuliastuti, H., & Jawahir, M. (2023). Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM)*, 4(01), 28–40.

CC BY-SA 4.0 (Attribution-ShareAlike 4.0 International).

This license allows users to share and adapt an article, even commercially, as long as appropriate credit is given and the distribution of derivative works is under the same license as the original. That is, this license lets others copy, distribute, modify and reproduce the Article, provided the original source and Authors are credited under the same license as the original.

