

ABSTRAK

Latar belakang: Transformasi digital merupakan strategi utama BPJS Kesehatan untuk meningkatkan mutu dan efisiensi layanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi Mobile JKN adalah salah satu inovasi penting yang menyediakan fitur antrian *online* untuk pelayanan rawat jalan. Namun, pemanfaatan Mobile JKN di wilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Selong masih belum optimal.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan menganalisis pemanfaatan Mobile JKN terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan peserta JKN di rumah sakit wilayah BPJS Kesehatan Cabang Selong serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasinya.

Metode: Penelitian menggunakan desain *mixed methods* dengan pendekatan *sequential explanatory*. Analisis kuantitatif dilakukan menggunakan data sekunder sistem antrian online BPJS Kesehatan periode 2024–2025, sedangkan analisis kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam dengan manajemen rumah sakit, petugas BPJS Kesehatan dan peserta JKN dengan kerangka HOT-Fit.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan pemanfaatan Mobile JKN masih relatif rendah (rata-rata 1,52%), namun meningkat dari 0,60% pada 2024 menjadi 2,14% pada 2025. Pengguna Mobile JKN mengalami waktu tunggu lebih singkat dibandingkan non-Mobile JKN dengan selisih rata-rata 17–21 menit, terutama pada tahap admisi. Penurunan waktu tunggu admisi terjadi secara konsisten, tetapi tidak selalu diikuti oleh penurunan waktu tunggu poli akibat keterbatasan kapasitas layanan klinis. Temuan kualitatif menunjukkan bahwa efektivitas Mobile JKN dipengaruhi oleh literasi digital peserta, dukungan organisasi, kejelasan SOP, serta kesiapan sistem dan sumber daya manusia.

Kesimpulan: Mobile JKN berpotensi meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan, khususnya pada proses administratif, namun memerlukan penguatan aspek organisasi dan layanan klinis agar dampaknya terhadap waktu tunggu pelayanan lebih optimal.

Kata kunci: Mobile JKN, waktu tunggu, antrian online, BPJS Kesehatan

ABSTRACT

Background: Digital transformation is a key strategy of BPJS Kesehatan to improve the quality and efficiency of the National Health Insurance (JKN) services. Mobile JKN application is one of the major innovations which provides an online queueing system for the outpatient services. However, the utilization of Mobile JKN in the BPJS Kesehatan Selong Branch area remains limited.

Objective: This study aims to analyze the utilization of Mobile JKN in relation to outpatient waiting times and to explore factors influencing its implementation effectiveness in hospitals under the BPJS Kesehatan Selong Branch.

Methods: A sequential explanatory mixed-methods design was applied. Quantitative analysis used secondary data from the BPJS Kesehatan online queueing system (2024–2025), while qualitative data were collected through in-depth interviews with hospital management, BPJS officers, and JKN participants, guided by the HOT-Fit framework.

Results: The utilization of Mobile JKN remained relatively low (average 1.52%) but increased from 0.60% in 2024 to 2.14% in 2025. Mobile JKN users experienced shorter waiting times than non-users, with an average reduction of 17–21 minutes, particularly at the admission stage. While admission waiting times consistently decreased, outpatient clinic waiting times did not show similar improvements due to clinical capacity constraints. Qualitative findings indicate that the effectiveness of Mobile JKN is shaped by digital literacy, organizational support, clarity of standard operating procedures, and system and human resource readiness.

Conclusion: Mobile JKN has the potential to reduce outpatient waiting times, but its effectiveness depends on organizational support, process compliance, and user readiness. Strengthening policy enforcement and service integration is essential for optimizing its benefits.

Keywords: Mobile JKN, waiting time, online queue, BPJS Kesehatan.