



ANALISIS PENYEBAB TINGGINYA KELUHAN PASIEN TERKAIT AKUN MOBILE JKN YANG SERING TER-LOGOUT DI RSI MUHAMMADIYAH SUMBERREJO TAHUN 2026

Puan Maharani Hardiyanti^{1#}, Enny Mar'atus Sholihah², Hermin Puji Astutik³

¹⁻²Universitas Muhammadiyah Lamongan, Lamongan, Jawa Timur

³Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo, Bojonegoro, Jawa Timur

ARTICLE INFORMATION	ABSTRACT
Received: March 31th 2026 Revised: July 6th 2026 Accepted: July 31th 2026	<i>Mobile JKN is a digital application developed by BPJS Kesehatan to facilitate National Health Insurance members in accessing healthcare services. However, frequent complaints about automatic account logouts remain a problem at RSI Muhammadiyah Sumberrejo, disrupting service delivery. This study aimed to identify the causes of frequent Mobile JKN account logouts. A qualitative descriptive method was employed through in-depth interviews with three purposively selected informants, supported by observation and documentation. Data were analyzed using the Miles and Huberman model. The findings showed that the main causes of account logouts were system updates, system maintenance, and account access from different devices. Other barriers included forgotten passwords and not carrying mobile phones. These problems increased service waiting time and staff workload. Providing simple educational media is recommended to improve patients' understanding and independence in using the Mobile JKN application, thereby enhancing the efficiency and quality of healthcare services.</i>
KEYWORD	
<i>Mobile JKN, health services, digital literacy, patient education</i> Mobile JKN, pelayanan kesehatan, literasi digital, edukasi pasien	
CORRESPONDING AUTHOR	
Nama: Puan Maharani Hardiyanti E-mail: maharanipuan170@gmail.com No. Tlp : +62882010500821	Mobile JKN merupakan aplikasi digital BPJS Kesehatan yang memudahkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional mengakses layanan kesehatan. Namun, keluhan mengenai akun yang sering ter-logout masih sering terjadi di RSI Muhammadiyah Sumberrejo dan menghambat proses pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi penyebab akun Mobile JKN sering ter-logout. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan wawancara mendalam terhadap tiga informan yang dipilih secara <i>purposive sampling</i>, didukung observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab utama akun ter-logout meliputi pembaruan sistem, pemeliharaan sistem, dan penggunaan akun pada perangkat lain. Kendala lain adalah lupa kata sandi dan tidak membawa telepon seluler. Permasalahan tersebut meningkatkan waktu pelayanan dan beban kerja petugas. Edukasi melalui media informasi sederhana diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan kemandirian pasien dalam menggunakan Mobile JKN sehingga pelayanan kesehatan menjadi lebih efisien.
DOI : 10.62354/jurnalmedicare.v5i3.437	
© 2026 Puan Maharani Hardiyanti, et al.	

A. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan persaingan layanan kesehatan yang semakin kompetitif, rumah sakit dituntut tidak hanya memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta mutu pelayanan kepada pasien. Transformasi digital juga berperan dalam meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan, khususnya dalam proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual.

Salah satu bentuk implementasi digitalisasi dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini merupakan inovasi pelayanan berbasis teknologi yang dirancang untuk mempermudah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses berbagai layanan secara mandiri (Ibrahim, *et al.* 2025). Melalui aplikasi Mobile JKN, peserta dapat melakukan pendaftaran antrean pelayanan kesehatan, pengecekan status kepesertaan, perubahan data, hingga memperoleh informasi terkait fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan (Mulyanti *et al.*, 2024).

Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan memiliki berbagai manfaat, antara lain mengurangi antrean di fasilitas kesehatan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepuasan pasien (Zulfa & Yuniarti, 2024). Penelitian tambahan juga menyoroti bahwa rendahnya literasi digital dan kura. Namun, keberhasilan implementasi aplikasi ini sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman pengguna, kemudahan penggunaan aplikasi, serta kualitas informasi yang disediakan. Dengan demikian, faktor literasi digital masyarakat menjadi aspek penting dalam mendukung optimalisasi penggunaan layanan berbasis teknologi ini (Amaliah *et al.*, 2024).

Meskipun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, khususnya pada pasien yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital (Sulistiyo, 2023). Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah kesulitan dalam proses login akun, seperti akun yang ter-logout secara otomatis, lupa kata sandi, maupun kendala teknis lainnya. Permasalahan tersebut tidak hanya berdampak pada pasien, tetapi juga mempengaruhi alur pelayanan di rumah sakit karena petugas harus membantu proses administrasi yang seharusnya dapat dilakukan secara mandiri oleh pasien (Kaunang & Zamli, 2025).

Berdasarkan hasil pengamatan di Unit Pemasaran RSI Muhammadiyah Sumberrejo, yang berperan sebagai koordinator pelayanan Mobile JKN, masih banyak ditemukan pasien yang mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi tersebut, terutama pada proses login akun. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital belum sepenuhnya optimal. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah tingkat pendidikan pasien, dimana sebagian besar pasien memiliki tingkat pendidikan menengah ke bawah

sebesar 73,1%, sehingga berpengaruh terhadap kemampuan dalam memahami dan menggunakan aplikasi berbasis digital seperti Mobile JKN.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penyebab tingginya keluhan pasien terkait akun mobile jkn yang sering ter-logout, khususnya pada proses login akun, serta merumuskan upaya penyelesaian yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis penyebab tingginya keluhan pasien di RSI Muhammadiyah Sumberrejo terkait. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari–Maret 2026. Informan dalam penelitian ini berjumlah tiga orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung dalam pelayanan Mobile JKN. Informan terdiri dari:

1. Kepala unit pemasaran dan humas RSI Muhammadiyah Sumberrejo sebagai koordinator pelayanan Mobile JKN.
2. Petugas Unit pemasaran dan humas yang bertugas mendampingi pasien dalam penggunaan Mobile JKN.
3. Petugas pelayanan yang terlibat langsung dalam proses pendaftaran pasien pengguna Mobile JKN.

Pemilihan informan dilakukan karena memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan mengenai permasalahan penggunaan Mobile JKN di RSI Muhammadiyah Sumberrejo. Selain itu, data juga diperoleh dari pasien sebagai responden yang dipilih secara accidental sampling, yaitu pasien yang ditemui secara langsung dan mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, khususnya akun yang ter-logout. Pengambilan informan dilakukan dalam satu hari pada saat kegiatan pelayanan berlangsung. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami. Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi berdasarkan data yang telah diperoleh. Keabsahan data dilakukan menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara antar informan, hasil observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pemasaran jasa kesehatan, tidak hanya aspek promosi saja yang diperhatikan, tetapi juga kualitas layanan, komunikasi yang efektif, serta keterlibatan pasien dalam proses pelayanan sehingga citra dan kepuasan pasien dapat meningkat secara berkelanjutan (Hapsari *et al*, 2025). Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga informan yang merupakan petugas di Unit Pemasaran dan Humas RSI Muhammadiyah Sumberrejo, serta didukung oleh hasil observasi dan tanggapan pasien sebagai responden,

diketahui bahwa keluhan pasien terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN masih sering terjadi pada proses pelayanan. Keluhan tersebut umumnya muncul ketika pasien akan pendaftaran atau proses pengambilan nomor antrean layanan klinik rawat jalan.

Berdasarkan hasil wawancara, akun Mobile JKN yang sering ter-logout menjadi keluhan yang paling banyak disampaikan pasien saat mengakses layanan kesehatan di RSI Muhammadiyah Sumberrejo.

Informan 1 menyatakan:

"Keluhan yang paling sering disampaikan pasien adalah akun Mobile JKN keluar sendiri sehingga pasien harus login ulang saat akan mengambil antrean pelayanan."

Informan 2 menjelaskan:

"Biasanya akun ter-logout karena ada pembaruan sistem atau pasien pernah login menggunakan perangkat lain."

Informan 3 menambahkan:

"Sebagian pasien mengalami kesulitan karena lupa kata sandi atau tidak membawa telepon seluler saat datang ke rumah sakit."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penyebab akun Mobile JKN sering ter-logout dapat dikelompokkan menjadi faktor teknis sistem dan faktor pengguna. Faktor teknis meliputi pembaruan sistem dan pemeliharaan aplikasi, sedangkan faktor pengguna meliputi penggunaan akun pada perangkat lain, lupa kata sandi, dan tidak membawa telepon seluler saat berkunjung ke rumah sakit.

Hasil observasi menunjukkan bahwa beberapa pasien mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Kendala yang paling sering ditemukan adalah akun yang ter-logout secara otomatis sehingga pasien harus melakukan login kembali karena beberapa penyebab seperti adanya pembaruan sistem (*update*) dan pemeliharaan (*maintenance*) dari pihak BPJS Kesehatan, serta penggunaan akun pada perangkat lain yang menyebabkan sistem melakukan logout otomatis sebagai bentuk pengamanan akun. Selain itu, sebagian pasien juga mengalami kesulitan karena Password/Lupa kata sandi akun Mobile JKN bagi pasien yang membuat akun secara mandiri serta tidak membawa handphone saat datang ke rumah sakit sehingga pasien terkendala untuk login ulang. Jenis keluhan pasien terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jenis Keluhan Pasien Terkait Penggunaan Mobile JKN

No	Jenis Keluhan	f	%	Keterangan
1.	Akun ter-logout Otomatis	15	37,5	Pasien harus melakukan login kembali pada aplikasi
2.	Lupa password akun	15	37,5	Pasien tidak dapat masuk ke akun sehingga perlu melakukan reset password
3.	Tidak membawa handphone	10	25,0	Pasien tidak dapat mengakses aplikasi secara mandiri
Total		40	100	

Sumber: Data Hasil Observasi, 2026

Berdasarkan Tabel 1, keluhan yang paling sering ditemukan adalah akun Mobile JKN ter-logout otomatis dan lupa password akun dengan persentase masing-masing sebesar 37,5%. Sementara itu, keluhan tidak membawa handphone saat berkunjung ke rumah sakit memiliki persentase sebesar 25,0%. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar kendala penggunaan Mobile JKN berkaitan dengan proses akses akun sehingga memerlukan pendampingan dari petugas pelayanan.

Permasalahan tersebut berdampak pada meningkatnya beban kerja petugas karena harus membantu pasien dalam proses login ulang serta memberikan edukasi secara langsung. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama dan berpotensi menurunkan efisiensi pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kendala dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat mempengaruhi akses dan pemanfaatan layanan kesehatan oleh pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa faktor akses layanan kesehatan berpengaruh terhadap pemanfaatan program JKN oleh masyarakat (Sholihah *et al.*, 2026). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap pasien, kendala yang dialami umumnya disebabkan oleh rendahnya pemahaman dalam penggunaan aplikasi, seperti kesulitan mengingat kata sandi, kurangnya keterampilan dalam mengoperasikan aplikasi digital, serta tidak membawa handphone saat berkunjung ke rumah sakit.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Simbolon *et al.* (2024) yang menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan berhubungan dengan penggunaan Mobile JKN. Selain itu, Kusumawati *et al.* (2024) juga menemukan bahwa pengetahuan dan aksesibilitas memengaruhi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Namun, penelitian ini menemukan faktor tambahan berupa logout otomatis akibat pembaruan sistem (update), pemeliharaan sistem (maintenance), dan penggunaan akun pada perangkat lain yang belum dijelaskan secara spesifik pada penelitian sebelumnya. Temuan ini menunjukkan bahwa kendala penggunaan Mobile JKN tidak hanya dipengaruhi oleh faktor pengguna, tetapi juga oleh faktor teknis sistem aplikasi.

Rendahnya pemahaman pasien dalam penggunaan aplikasi juga menunjukkan adanya keterbatasan literasi digital. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa literasi digital berpengaruh terhadap kemampuan individu dalam mengakses dan memanfaatkan layanan kesehatan berbasis teknologi (Rachman *et al.*, 2025). Selain itu, kemudahan penggunaan aplikasi juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan pemanfaatan layanan digital oleh pasien. Aplikasi yang tidak mudah dipahami dapat menyebabkan kesulitan dalam proses login maupun penggunaan fitur lainnya (Sari *et al.*, 2024).

Dari perspektif manajemen pelayanan, kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi inovasi digital belum sepenuhnya didukung oleh kesiapan pengguna, khususnya dalam aspek literasi digital. Dampaknya, hasil implementasi Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi pelayanan belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi pendukung berupa edukasi kepada pasien melalui media informasi yang sederhana dan mudah dipahami agar

pemanfaatan aplikasi dapat berjalan secara lebih optimal (Daniati *et al.*, 2025). Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah penyediaan media edukasi berupa banner panduan penggunaan Mobile JKN, khususnya terkait langkah-langkah login akun. Media ini dapat ditempatkan di area pendaftaran agar mudah dilihat oleh pasien. Selain itu, petugas juga dapat memberikan edukasi singkat kepada pasien sebagai bentuk pendampingan penggunaan aplikasi.

Penggunaan media edukasi dalam pelayanan kesehatan diketahui dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap informasi yang diberikan serta mendorong kemandirian pasien dalam mengakses layanan (Noviandry *et al.*, 2025). Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa media informasi berbasis visual memiliki peran penting dalam meningkatkan pemahaman Pasien terhadap layanan kesehatan (Abidin *et al.*, 2025). Selain itu, penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami melalui media visual juga dapat meningkatkan efektivitas komunikasi antara petugas dan pasien (Sabrina *et al.*, 2025).

Edukasi berbasis media sederhana seperti banner dapat meningkatkan literasi kesehatan pasien serta mendukung keberhasilan implementasi layanan berbasis digital (Septianingtyas *et al.*, 2025). Dengan adanya media edukasi yang sederhana dan informatif, diharapkan pasien dapat lebih mandiri dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, sehingga dapat mengurangi ketergantungan terhadap petugas serta meningkatkan efisiensi pelayanan.



Gambar 1. Media Edukasi Banner Panduan Login Akun Mobile JKN

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingginya keluhan pasien terkait akun Mobile JKN yang sering ter-logout dipengaruhi oleh faktor teknis sistem dan faktor pengguna. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya waktu pelayanan serta beban kerja petugas. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi RSI Muhammadiyah Sumberrejo dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital melalui penyediaan media edukasi yang lebih efektif, peningkatan pendampingan kepada pasien, serta penguatan koordinasi dengan BPJS Kesehatan terkait kendala teknis aplikasi Mobile JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, M. I. Z., Suparto, T. A., & Dharmansyah, D. (2025). Pengaruh Edukasi Dengan Media Audiovisual. *Jurnal Gema Keperawatan*, 18(2), 125–140.
- Amaliah, N., Zaidan, M. U. S., & Zahra, F., B. (2024). Efektivitas Aplikasi JKN Mobile Dalam Mendukung Akses Layanan Bagi Peserta BPJS di Klinik Pratama Rawat Inap Santi Meliala. 2(10), 367–370.
- Daniati, S. E., Hasanah, S., & Astika, F. (2025). Penerapan Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Guna Meningkatkan Pelayanan (Fitur Pendaftaran) Bpjs Di Puskesmas X Kota Pekanbaru Tahun 2025. *Journal of Hospital Management and Health Sciences (JHMHS)*, 6(1), 1–6.
- Hapsari, I. S., Jati. S.P., & Arso, S. P. (2025). Factors Affecting Service Marketing Strategy in Hospital: A Narrative Review. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(3). <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.30604/jika.v6i3.1026>
- Ibrahim, M. M., Gusti, T. E., & Wulandari, A. (2025). Korelasi Antara Kesiapan Teknologi dengan Persepsi Kemudahan Pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi*, 8(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.32585/jmiak.v8i2.7264>
- Kaunang, D. R., & Zamli, Z. (2025). Akses Layanan Kesehatan dalam Genggaman dengan Mobile JKN. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhineka*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i1.394>
- Kusumawati, R.M., Apriyani, A., Wulandari, K., Suwignyo, S. Pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN. *J Kebijakan Kesehat Indones*. 2024;13(1):52-59.
- Mulyanti, S., Probawati, A., & W. (2024). Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Aplikasi Mobile JKN pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 29(2), 22–40.
- Noviandry, H., Syakura, A., Brillyana, A. N., & Suryadi, M. S. (2025). Kesiapan Perawat Dalam Menyusun Media Edukasi Berbasis Video Interaktif. *Indonesian Health Science Journal*, 5(2), 97–107.

- Rachman, I., Jannah, A., Suardi, S., Ramdani, R., & Azizah, A., N. (2025). Literasi Digital Masyarakat melalui Edukasi Pemanfaatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional untuk Meningkatkan Kemudahan Akses Pelayanan Kesehatan di Desa Panaikang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Sulawesi Selatan. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia (JAMSI)*, 5(6), 2527–2536.
- Sabrina, T., Ikawati, F. R., Ansyori, A., Lubis, A. M., & Afrida, E. (2025). Peran Media Edukasi Visual Dalam Meningkatkan Layanan Igd Berbasis Rekam Medis Elektronik Di RSUD. *Jurnal Inovasi Pelayanan Kesehatan Nasional*, 6(3), 27–39.
- Sari, E. N., Muslikhah, R. S., & M. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan: Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2), 641–656.
- Septianingtyas, G. D., Ikawati, F. R., Ansyori, A., Firmansyah, M. S., & Evira Afrida, E. (2025). Evaluasi Pemanfaatan Media Edukasi Visual Dalam Penerbitan Surat Keterangan Medis Berdasarkan Perspektif Pasien Dan Petugas. *Jurnal Inovasi Pelayanan Kesehatan Nasional*, 6(3), 17–26.
- Sholihah, E. M., Lestyoningrum, S.D., & Santi, J. D. K. (2026). Benarkah Kepemilikan Jaminan Kesehatan Dipengaruhi Tingkat Pendidikan Kepala Rumah Tangga Dan Wilayah Tempat Tinggal? *Medicare*, 5(1), 53–59. <https://doi.org/10.62354/jurnalmedicare.v5i1.311>
- Simbolon, P., Saragih, P., Harefa, J., N. *Relationship of knowledge with usage Mobile JKN: a case study of Santa Elisabeth Hospital Medan. Lontara J Health Sci Technol*. 2024;5(2):99-107.
- Sulistiyo, A. S. (2023). Analisis Berbagai Faktor Yang Mempengaruhi Aksesibilitas BPJS Kesehatan dengan Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Inspirasi*, 14(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.35880/inspirasi.v14i2.2344>
- Zulfa, N. M., Yuniarti, & W. (2024). Hubungan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Peserta BPJS di Kabupaten Pematang. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.34012/jkpi.v8i1.5194>