



ANALISIS KELUHAN PASIEN TERKAIT PEMBUATAN AKUN MOBILE JKN SECARA *ONLINE* DI APLIKASI MOBILE JKN

Rahma Setyaning Putri^{1#}, Enny Mar'atus Sholihah², Hermin Puji Astutik³

¹⁻²S1 Administrasi Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Lamongan

³Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo, Bojonegoro

ARTICLE INFORMATION

Received: April 2nd 2026

Revised: June 12th 2026

Accepted: July 31th 2026

KEYWORD

national health insurance, patient complaints, mobile account

JKN, keluhan pasien, akun mobile

CORRESPONDING AUTHOR

Nama: Rahma Setyaning Putri

E-mail: rahmasetyaningputri@gmail.com

No. Tlp : +6282229173941

DOI : 10.62354/jurnalmedicare.v5i3.459

ABSTRACT

The Mobile JKN application was developed to facilitate public access to healthcare services, including online account registration. However, patients still experience various obstacles during the account registration process, affecting the effectiveness of digital healthcare services. This study aimed to analyze patient complaints related to online Mobile JKN account registration, identify the contributing factors, and propose improvement strategies. This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation and interviews with patients and healthcare staff involved in the Mobile JKN registration service. The problems were analyzed descriptively to identify the main causes of patient complaints. The results showed that the most common complaints included failure to verify personal data, one-time password (OTP) codes not being received, registered phone numbers or email addresses, application errors, unstable internet connections, and limited patient understanding of the registration procedure. These complaints were caused by system factors, technological limitations, and users' lack of knowledge regarding Mobile JKN registration. Improvement efforts include enhancing system performance, providing clear registration guidelines, strengthening patient education, and improving coordination between healthcare facilities and BPJS Kesehatan. These efforts are expected to reduce patient complaints and improve the quality of digital healthcare services.

Aplikasi Mobile JKN dikembangkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan, termasuk pembuatan akun secara *online*. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang menyebabkan keluhan dari pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis keluhan pasien terkait pembuatan akun Mobile JKN secara *online*, mengidentifikasi faktor penyebabnya, serta memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara terhadap pasien serta petugas pelayanan Mobile JKN. Data kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui penyebab utama keluhan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan yang paling sering terjadi meliputi kegagalan verifikasi data, kode OTP yang tidak diterima, nomor telepon atau email telah terdaftar, aplikasi mengalami gangguan, jaringan internet yang kurang stabil, serta kurangnya pemahaman pasien mengenai prosedur pembuatan akun Mobile JKN. Keluhan tersebut dipengaruhi oleh faktor sistem, teknologi, dan pemahaman pengguna. Upaya perbaikan yang direkomendasikan meliputi peningkatan kualitas sistem aplikasi, penyediaan informasi yang lebih jelas mengenai tahapan registrasi, peningkatan edukasi kepada pasien, serta penguatan koordinasi antara fasilitas pelayanan kesehatan dan BPJS Kesehatan. Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan dapat mengurangi keluhan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan berbasis digital.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan telah mendorong transformasi pelayanan ke layanan secara digital 4.0, salah satu transformasi (Mobile JKN). Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan, termasuk pembuatan akun secara online. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan kendala baik dari pasien ataupun dari FKTP maupun FKTRL.

Beberapa kendala dari pasien adalah dalam proses registrasi, kesalahan data, hingga aplikasi yang sering mengalami gangguan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan kinerja sistem yang tersedia. sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan digital.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Mobile JKN mampu meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara digital. Namun, dalam penggunaannya masih ditemukan berbagai keluhan, seperti kesulitan registrasi akun, kegagalan verifikasi data, kode OTP yang tidak diterima, serta gangguan sistem aplikasi. Penelitian Zulkarnain (2023) menjelaskan bahwa kualitas sistem aplikasi Mobile JKN memengaruhi kepuasan pengguna. Putra dan Sari (2022) juga melaporkan bahwa kendala teknis pada layanan digital kesehatan menjadi salah satu penyebab utama keluhan pasien.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap keluhan pasien selama proses pembuatan akun Mobile JKN secara online. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak mengevaluasi kepuasan pengguna atau kualitas aplikasi, penelitian ini mengidentifikasi jenis keluhan yang dialami pasien beserta faktor penyebabnya sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan pelayanan.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian dilaksanakan pada salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan pembuatan akun Mobile JKN. Informan penelitian berjumlah enam orang yang terdiri atas dua petugas pelayanan Mobile JKN dan empat pasien atau keluarga pasien yang mengalami kendala saat melakukan pembuatan akun Mobile JKN.

Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling, yaitu memilih informan yang terlibat langsung dalam proses pembuatan akun Mobile JKN. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi menggunakan lembar observasi serta pedoman wawancara.

Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, serta interpretasi hasil dengan membandingkan temuan penelitian terhadap teori dan penelitian terdahulu.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

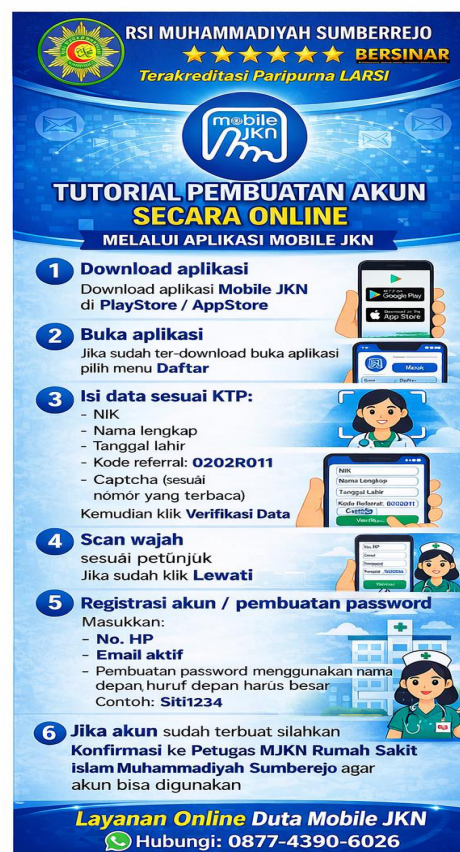
Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa jenis keluhan utama pasien dalam pembuatan akun Mobile JKN secara online, yaitu:

Tabel 1. Jenis keluhan pasien dalam proses pembuatan akun

No	Jenis Keluhan
1	Kegagalan verifikasi data saat proses registrasi akun Mobile JKN
2	Kode OTP yang tidak diterima
3	Nomor telepon atau email telah terdaftar
4	Gangguan sistem aplikasi
5	Jaringan internet yang kurang stabil
6	Kurangnya pemahaman pasien mengenai prosedur registrasi akun.

Sumber: Data Primer 2026

Berdasarkan Tabel 1, keluhan yang paling banyak dialami pasien adalah kegagalan verifikasi data saat proses registrasi akun Mobile JKN, diikuti dengan kode OTP yang tidak diterima, nomor telepon atau email telah terdaftar, gangguan sistem aplikasi, jaringan internet yang kurang stabil, serta kurangnya pemahaman pasien mengenai prosedur registrasi akun.



Gambar 1. Tutorial Pembuatan Akun Secara Online

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar keluhan disebabkan oleh faktor sistem dan faktor pengguna. Gangguan sistem menghambat proses verifikasi data sehingga pasien tidak dapat menyelesaikan pembuatan akun. Selain itu, masih banyak pasien yang belum memahami tahapan registrasi sehingga memerlukan bantuan petugas.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem aplikasi serta edukasi kepada masyarakat mengenai tata cara registrasi Mobile JKN perlu dilakukan untuk meningkatkan keberhasilan pembuatan akun secara mandiri dan pemembuat seperti banner tutorial pembuatan akun seperti baner di bawah ini.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa keluhan pasien dalam proses pembuatan akun Mobile JKN secara online masih sering terjadi. Keluhan yang ditemukan meliputi kegagalan verifikasi data, kode OTP yang tidak diterima, nomor telepon atau email yang telah terdaftar, gangguan sistem aplikasi, jaringan internet yang kurang stabil, serta kurangnya pemahaman pasien mengenai prosedur registrasi akun.

Faktor penyebab keluhan berasal dari faktor sistem, teknologi, dan pengguna. Faktor sistem meliputi proses verifikasi data dan performa aplikasi yang belum optimal, sedangkan faktor pengguna berkaitan dengan rendahnya pemahaman terhadap tahapan registrasi akun Mobile JKN. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sistem aplikasi, penyediaan informasi yang mudah dipahami, serta edukasi kepada masyarakat mengenai tata cara pembuatan akun Mobile JKN agar proses registrasi dapat dilakukan secara mandiri dan keluhan pasien dapat diminimalkan.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2023). *Panduan Penggunaan Mobile JKN*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Transformasi Digital Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., & Sandhyaduhita, P. I.. (2017). Factors affecting the adoption of mobile health applications in Indonesia. *Journal of Medical Systems*, 41(6), 1–10.
- Putra, D., & Sari, M. (2022). Analisis keluhan pasien terhadap layanan digital. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 8(1), 60–70.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, T. (2022). Pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Teknologi Informasi*, 11(1), 33–40.

- Yuliana, E. (2021). *Transformasi Layanan Kesehatan Digital*. Jakarta: Salemba Medika.
- Zulkarnain, M. (2023). Evaluasi aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Kesehatan Digital*, 5(1), 22–30.