

Kendala Pasien Dalam Mengimplementasikan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Klinik Mitra Keluarga Samarinda

¹⁾Muhammad Solichin*, ²⁾Erwin Purwaningsih

^{1,2)}Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam, Samarinda, Indonesia
Email Corresponding: lihinsakamoto23@gmail.com*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: JKN Fishbone	Klinik merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat penting dalam sistem kesehatan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi pasien dalam mengimplementasikan aplikasi Mobile JKN di Klinik Mitra Keluarga Samarinda serta merumuskan solusi yang dapat meningkatkan penggunaannya. Metode pengabdian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan analisis fishbone untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa kurangnya sosialisasi dan edukasi pasien, keterbatasan perangkat akses di klinik, serta minimnya pendampingan dari tenaga medis menjadi faktor utama yang menghambat adopsi aplikasi ini. Solusi yang direkomendasikan adalah meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada pasien, menyediakan perangkat akses di klinik, serta mengoptimalkan peran tenaga medis dalam membantu pasien memahami dan menggunakan aplikasi Mobile JKN.
Keywords: JKN Fishbone	ABSTRACT Clinics are one of the most important health service facilities in the health system in various countries, including Indonesia. This community service aims to identify the obstacles faced by patients in implementing the Mobile JKN application at the Mitra Keluarga Samarinda Clinic and formulate solutions to increase its use. The method used is descriptive qualitative with fishbone analysis to identify the root causes of the problem. Based on the analysis, it was found that a lack of patient outreach and education, limited access devices in clinics, and minimal assistance from medical personnel were the main factors hindering adoption. The recommended solutions are to increase outreach and education for patients, provide access devices in clinics, and optimize the role of medical personnel in helping patients understand and use the Mobile JKN application.
This is an open access article under the CC-BY-SA license.	
	

I. PENDAHULUAN

Di era perkembangan teknologi saat ini yang semakin cepat dan canggih khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi telah melekat pada diri manusia sehingga menjadi hal yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia sehari-hari. Dalam pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu inovasi terbaru yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yaitu Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui smartphone (Suhadi, 2022). Aplikasi ini dapat diakses oleh seluruh fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Aplikasi ini merupakan bagian dari Program Jaminana Kesehatan Nasional (Meirinawati, 2025).

Aplikasi ini mempunyai banyak fitur yang mempermudah peserta BPJS untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan baik di tingkat pertama ataupun tingkat lanjut. Mobile-JKN mempunyai 14 fitur yang menarik yaitu informasi kepesertaan, ubah data peserta, kartu peserta pendaftaran peserta, premi, pembayaran (berisi informasi tata cara pembayaran iuran), catatan pembayaran (riwayat transaksi

pembayaran), Virtual Account, riwayat pelayanan, pendaftaran pelayanan, skrining, info JKN, lokasi dan pengaduan keluhan (Nurmalasari & Temesvari, 2020).

Menurut Fajriah dan Bayu Oktantyo (2020) Klinik merupakan salah satu jenis instansi kesehatan yang sangat memerlukan sistem informasi untuk mempermudah dan memperlancar kegiatannya.

Menurut Erpurini (2021) Klinik adalah institusi pelayanan kesehatan masyarakat dengan karakteristik itu sendiri, yang dipengaruhi perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang tetap mampu meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang tinggi.

Menurut Dianta dkk. (2024) Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialis, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis.

Menurut Suhena dan Fitriani (2024) Aplikasi Mobile JKN adalah platform yang dapat diakses melalui smartphone, merupakan inovasi dari BPJS Kesehatan untuk memudahkan masyarakat dalam berbagai aspek layanan kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mendaftar dan mengubah data kepesertaan dengan mudah, serta mengakses informasi mengenai data peserta keluarga secara cepat.

Menurut Meisari dkk. (2024) Mobile JKN merupakan aplikasi yang dirancang untuk mempermudah peserta JKN dalam mengakses berbagai layanan yang tersedia, seperti pendaftaran, pengecekan status keanggotaan, dan informasi terkait fasilitas kesehatan. Dengan menggunakan aplikasi ini, peserta JKN tidak perlu lagi datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan atau fasilitas kesehatan untuk mengakses layanan. Namun, meskipun memiliki berbagai manfaat, adopsi dan penggunaan aplikasi ini oleh masyarakat masih menjadi tantangan tersendiri. Di sinilah pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model) menjadi relevan dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi niat dan atensi masyarakat dalam menggunakan Mobile JKN.

Menurut Maulana dkk. (2023) Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat maupun peserta yang akan mengurus administrasi kepesertaan.

Menurut Yanti dkk. (2024) Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (*self service*).

Menurut Zebua dkk. (2024) Aplikasi mobile JKN adalah transformasi digital BPJS Kesehatan yang sebelumnya terdiri dari kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan. Dengan adanya aplikasi mobile JKN, peserta dapat menggunakan aplikasi ini di mana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu, yang dikenal sebagai *selfservice*. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat membantu peserta BPJS, seperti membayar dan mengubah data kepesertaan, mengetahui informasi tentang data peserta keluarga, mengetahui informasi tentang tagihan iuran peserta, mendapatkan informasi tentang Fasilitas Kesehatan dan menyampaikan pengaduan, dan akses informasi tentang JKN-KIS.

Menurut Annisa dkk. (2020) Jaminan kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu bentuk asuransi kesehatan yang bersifat non profit. Aspek penyelenggaraan Jaminan kesehatan Nasional (JKN) adalah regulasi, kepesertaan, manfaat dan iuran, pelayanan kesehatan, keuangan serta kelembagaan dan organisasi. Pengembangan aplikasi JKN mobile dilakukan sebagai upaya menunjang layanan kesehatan yang didalamnya terdapat beberapa fitur yang disediakan dalam memberikan pelayanan seperti, Cek Virtual Account (VA), info Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Peserta, Lokasi, Catatan pembayaran, Tagihan, Pengaturan, Skrining riwayat kesehatan, dan sebagainya yang secara keseluruhan fitur yang disediakan untuk memudahkan dalam penggunaannya.

Menurut Fatimah dkk. (2024) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai wujud gotong royong dalam pembiayaan kesehatan bagi warga negara Indonesia. Seluruh warga negara mempunyai hak atas jaminan akses terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau.

Meskipun aplikasi Mobile JKN bertujuan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatan secara digital, kenyataannya masih terdapat berbagai kendala dalam implementasinya di Klinik Mitra Keluarga Samarinda. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pasien dalam

melakukan pendaftaran, pengecekan status keanggotaan, pembayaran iuran, hingga pencarian fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

Berdasarkan observasi awal, tingkat penggunaan aplikasi Mobile JKN di klinik ini masih tergolong rendah. Beberapa faktor yang menjadi penyebab utama rendahnya adopsi aplikasi ini antara lain kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada pasien, keterbatasan perangkat akses di klinik, serta minimnya pendampingan dari tenaga medis dalam membantu pasien memahami dan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Banyak pasien yang belum mengetahui manfaat aplikasi ini atau merasa kesulitan dalam menggunakannya karena kurangnya informasi yang tersedia. Selain itu, metode sosialisasi yang digunakan oleh klinik masih kurang efektif, seperti tidak adanya materi edukatif dalam bentuk brosur, video tutorial, atau pelatihan langsung bagi pasien. Akibatnya, sebagian besar pasien tetap memilih prosedur manual dalam pendaftaran dan mendapatkan layanan kesehatan.

Pengabdian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi pasien dalam mengimplementasikan aplikasi Mobile JKN serta mencari solusi yang dapat meningkatkan penggunaannya di Klinik Mitra Keluarga Samarinda. Dengan menemukan akar permasalahan, diharapkan solusi yang diusulkan dapat membantu meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, mengurangi ketergantungan pada sistem manual, serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi. Dengan semakin meningkatnya adopsi teknologi ini, pasien dapat merasakan manfaat yang lebih besar dalam hal efisiensi waktu, kemudahan akses, serta peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

II. MASALAH

Dalam proses implementasi aplikasi Mobile JKN di Klinik Mitra Keluarga Samarinda, ditemukan berbagai kendala yang menghambat penggunaannya oleh pasien. Aplikasi ini seharusnya memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses layanan kesehatan, mulai dari pendaftaran hingga pemantauan status kesehatan. Namun, observasi yang dilakukan selama magang menunjukkan bahwa tingkat penggunaan aplikasi ini masih rendah. Beberapa faktor penyebabnya antara lain, Kurangnya pengetahuan pasien tentang aplikasi Mobile JKN Banyak pasien yang belum memahami manfaat dan cara penggunaan aplikasi ini. Hal ini dikarenakan minimnya sosialisasi dan edukasi yang diberikan kepada pasien sehingga pasien masih mengandalkan sistem manual dalam pendaftaran dan pelayanan kesehatan.



Gambar 1. Klinik Mitra Keluarga

III. METODE

Pengabdian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus yang dilakukan di Klinik Mitra Keluarga Samarinda. Desain ini dipilih untuk menggali secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN di klinik tersebut. Metode studi kasus memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara menyeluruh dengan observasi langsung, wawancara, dan analisis dokumen. Pendekatan ini digunakan untuk mengeksplorasi bagaimana pasien,

tenaga kesehatan, dan staf administrasi berinteraksi dengan aplikasi Mobile JKN serta kendala yang mereka hadapi dalam implementasinya.

Pengumpulan data dengan menggunakan observasi, dan wawancara mendalam. Analisis data dilakukan dengan cara matrix Content Analysis (Analisis Konten/Isi) yang berasal dari data-data yang terjaring dari proses pengumpulan data, yaitu rekam & catat, tinjauan pustaka, wawancara, serta partisipasi (Suhadi, 2022).

Pengabdian ini dilakukan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan BPJS kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan, mengetahui pemanfaatan aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Oleh karena itu, peneliti melakukan pengamatan langsung dan wawancara mendalam dengan 6 informan yang merupakan subjek pengabdian ini. Proses pengumpulan data dengan metode wawancara secara tatap muka (interview technique), melalui tahapan persiapan, tahapan wawancara dan pengumpulan data di lapangan sampai tahap penyusunan laporan (Utami, Asnawi, & Firah, 2024)

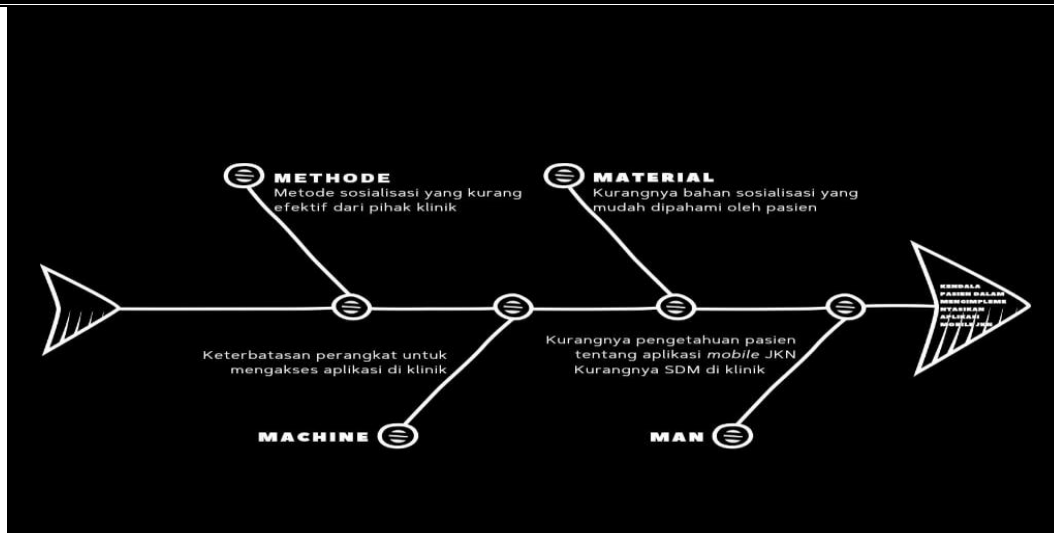
Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, alur proses kegiatan operasional pelayanan air di PDAM Tirta Raya memiliki beberapa masalah. Mencari penyebab dari masalah yang dihadapi oleh PDAM Tirta Raya dapat diidentifikasi dengan melakukan analisis sebab akibat atau lebih dikenal dengan fishbone diagram dengan menelusuri proses bisnis dan melakukan justifikasi (Indah, 2020).

Selain itu, data hasil wawancara dianalisis dengan analisis tematik, di mana data yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan tema-tema utama seperti kurangnya pemahaman pasien tentang aplikasi Mobile JKN, keterbatasan perangkat akses di klinik, kurangnya pendampingan tenaga medis, serta metode sosialisasi yang kurang efektif. Hasil dari ketiga analisis ini digunakan untuk merumuskan rekomendasi solusi, seperti meningkatkan sosialisasi dan edukasi pasien melalui berbagai media informasi yang mudah dipahami, menyediakan perangkat akses yang memadai di klinik, mengoptimalkan peran tenaga medis dalam mendampingi pasien, serta mengembangkan sistem pendaftaran online guna meningkatkan efisiensi layanan. Selain itu, diberikan juga strategi tambahan berupa pemberian insentif kepada pasien yang aktif menggunakan aplikasi Mobile JKN, guna meningkatkan minat dan adopsi layanan digital di Klinik Mitra Keluarga Samarinda.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengabdian yang dilakukan di Klinik Mitra Keluarga Samarinda, ditemukan bahwa masih terdapat berbagai kendala dalam implementasi aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini seharusnya menjadi solusi digital yang memudahkan pasien dalam mengakses layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Namun, kenyataannya, tingkat penggunaan aplikasi ini masih rendah karena beberapa faktor utama. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pengetahuan pasien tentang aplikasi Mobile JKN. Banyak pasien yang tidak memahami fungsi dan manfaat aplikasi ini, sehingga mereka masih lebih memilih prosedur manual dalam pendaftaran dan mendapatkan layanan kesehatan. Hal ini disebabkan oleh minimnya sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh pihak klinik, serta metode komunikasi yang kurang efektif dalam memperkenalkan aplikasi kepada pasien. Selain itu, tidak adanya media edukasi yang jelas seperti brosur, video tutorial, atau panduan tertulis yang dapat membantu pasien memahami penggunaan aplikasi ini semakin memperparah kondisi. Pasien yang belum familiar dengan teknologi digital mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi ini secara mandiri. Kendala lainnya adalah kurangnya perangkat akses di klinik. Klinik Mitra Keluarga Samarinda belum menyediakan tablet atau komputer yang dapat digunakan oleh pasien untuk mencoba atau belajar menggunakan aplikasi Mobile JKN secara langsung. Akibatnya, pasien yang tidak memiliki perangkat pribadi yang mendukung atau yang kesulitan menginstal aplikasi tidak memiliki alternatif lain untuk memanfaatkan layanan digital ini.

Selain itu, terdapat keterbatasan tenaga SDM yang bertugas untuk membantu pasien dalam mengoperasikan aplikasi Mobile JKN. Dengan jumlah tenaga yang terbatas, tidak ada petugas khusus yang dapat mendampingi pasien dalam memahami cara penggunaan aplikasi, sehingga pasien yang mengalami kendala sering kali memilih untuk tidak menggunakannya sama sekali.



Gambar 1. Analisis *Fishbone*

Analisis Fishbone digunakan untuk mengidentifikasi penyebab utama dari rendahnya adopsi aplikasi Mobile JKN oleh pasien di Klinik Mitra Keluarga Samarinda. Faktor-faktor penyebab dikelompokkan ke dalam empat aspek utama: faktor manusia (man), faktor metode (method), faktor material (material), dan faktor mesin (machine). Hasil ini didukung oleh analisis menggunakan diagram fishbone yang mengidentifikasi empat faktor kunci:

1. Faktor Manusia (Man): Faktor ini berkaitan dengan keterlibatan pasien dan tenaga medis dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Masalah utama yang ditemukan adalah kurangnya pemahaman pasien tentang aplikasi Mobile JKN. Banyak pasien tidak mengetahui manfaat dan cara penggunaan aplikasi karena minimnya edukasi dan sosialisasi dari pihak klinik. Selain itu, tenaga medis dan administrasi klinik juga belum secara aktif membimbing pasien dalam menggunakan aplikasi, sehingga pasien lebih memilih metode konvensional dalam pendaftaran dan pengelolaan layanan kesehatan.
2. Faktor Metode (Method): Klinik Mitra Keluarga Samarinda belum memiliki strategi komunikasi dan sosialisasi yang efektif dalam memperkenalkan Mobile JKN kepada pasien. Tidak ada pendekatan edukatif yang sistematis, seperti pelatihan langsung, brosur informatif, atau video tutorial yang bisa membantu pasien memahami manfaat aplikasi ini. Akibatnya, tingkat adopsi Mobile JKN tetap rendah karena pasien tidak mendapatkan informasi yang cukup dan mudah dipahami.
3. Faktor Material (Material): Kurangnya sumber daya edukasi seperti buku panduan, banner informasi, atau tutorial digital menjadi salah satu penghambat utama. Tanpa adanya materi sosialisasi yang mudah diakses, pasien mengalami kesulitan untuk memahami cara kerja aplikasi Mobile JKN dan manfaatnya dalam mengelola layanan kesehatan mereka.
4. Faktor Mesin (Machine): Klinik Mitra Keluarga Samarinda tidak menyediakan perangkat digital seperti tablet atau komputer yang dapat digunakan oleh pasien untuk mencoba aplikasi Mobile JKN secara langsung di lokasi. Selain itu, ada juga kendala dari sisi pasien yang mungkin tidak memiliki smartphone yang kompatibel atau terbatasnya akses internet, sehingga semakin menghambat mereka dalam mengakses layanan melalui aplikasi ini.

Berdasarkan analisis Fishbone ini, dapat disimpulkan bahwa kurangnya sosialisasi, keterbatasan perangkat pendukung, serta minimnya pendampingan bagi pasien menjadi penyebab utama rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih sistematis dalam mengedukasi pasien, meningkatkan fasilitas pendukung, dan memperbaiki metode komunikasi agar aplikasi ini dapat digunakan secara optimal oleh pasien di Klinik Mitra Keluarga Samarinda.

Berdasarkan masalah yang dialami oleh Klinik Mitra Keluarga Samarinda, maka perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut :

Tabel 1. Alternatif Pemecahan Masalah

No.	Alternatif Pemecahan Masalah	Nilai Kriteria				Jumlah $\frac{M \times V \times I}{C}$	Prioritas
		M	V	I	C		
1.	Mengadakan program edukasi dan sosialisasi secara intensif mengenai penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN	7	8	5	5	56	I
2.	Mengimplementasikan sistem pendaftaran online di klinik	6	6	5	4	45	II
3.	Memberikan insentif kepada pasien yang menggunakan aplikasi <i>mobile</i> JKN	5	5	6	5	11,2	III

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Metode Matriks Reinke, diperoleh bahwa alternatif pemecahan masalah yang menjadi prioritas utama dalam meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN adalah meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada pasien. Hal ini ditetapkan berdasarkan bobot yang diberikan pada setiap kriteria, Magnitude (M): 7, Validity (V): 8, Importance (I): 5 dan Controlability (C): 5. Dengan bobot akhir sebesar 56, alternatif ini menjadi prioritas utama dalam mengatasi kendala rendahnya adopsi aplikasi Mobile JKN. Kurangnya pemahaman pasien tentang cara penggunaan dan manfaat aplikasi ini menjadi faktor utama yang menghambat implementasi layanan digital di Klinik Mitra Keluarga Samarinda. Selain itu, solusi kedua yang menjadi prioritas adalah mengimplementasikan sistem pendaftaran online, dengan skor akhir 45, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi waktu tunggu pasien di klinik. Solusi terakhir yang dapat mendukung peningkatan penggunaan aplikasi Mobile JKN adalah memberikan insentif atau reward kepada pasien yang menggunakan aplikasi, dengan skor 11,2. Dari hasil Matriks Reinke ini, dapat disimpulkan bahwa langkah pertama yang harus dilakukan adalah meningkatkan sosialisasi dan edukasi, diikuti dengan pengembangan sistem pendaftaran online, serta pemberian insentif sebagai langkah motivasi tambahan bagi pasien. Dengan menerapkan strategi ini secara sistematis, Klinik Mitra Keluarga Samarinda dapat meningkatkan efektivitas layanan berbasis digital dan mendorong lebih banyak pasien untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Matriks Reinke dan Analisis Fishbone, terdapat tiga langkah strategis yang dirumuskan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Klinik Mitra Keluarga Samarinda. Berikut adalah rencana tindakan yang dirumuskan untuk mengatasi permasalahan rendahnya kepatuhan penggunaan aplikasi Mobile JKN :

Tabel 2. Plan of Action

No.	Permasalahan	Kegiatan	Sasaran	Target	Penanggung Jawab	Waktu
1.	Rendahnya kepatuhan penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN	Mengadakan edukasi dan sosialisasi intensif kepada pasien	Pasien di klinik mitra keluarga	80% pasien menggunakan aplikasi <i>mobile</i> JKN	Tim edukasi dan IT klinik	1 bulan
2.	Proses pendaftaran pasien yang lambat dan manual	Implementasi sistem pendaftaran online	Pasien di klinik mitra keluarga	Mengurangi waktu tunggu pasien	Tim IT dan manajer klinik	2 bulan
3.	Rendahnya minat pasien untuk menggunakan aplikasi <i>mobile</i> JKN	Memberikan insentif atau reward bagi pasien yang menggunakan aplikasi <i>mobile</i> JKN	Pasien klinik mitra keluarga	Peningkatan jumlah pengguna aplikasi <i>mobile</i> JKN	Manajer klinik	2 bulan

Selain langkah-langkah di atas, monitoring dan evaluasi berkala sangat penting untuk memastikan efektivitas implementasi Plan of Action ini. Evaluasi dilakukan dengan mengukur tingkat keberhasilan sosialisasi, efektivitas sistem pendaftaran online, serta dampak pemberian insentif terhadap peningkatan jumlah pengguna aplikasi. Jika ditemukan hambatan baru atau hasil yang kurang optimal, strategi dapat diperbaiki dan disesuaikan agar lebih efektif. Dengan menerapkan rencana ini secara terstruktur dan berkelanjutan, Klinik Mitra Keluarga Samarinda dapat meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, mengurangi ketergantungan pada sistem manual, serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan berbasis teknologi.

Hasil pengabdian ini memiliki kesamaan dengan temuan Yanti dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa sosialisasi aplikasi Mobile JKN mampu mengurangi antrean panjang di fasilitas kesehatan. Namun, berbeda dengan pengabdian Suheni dan Fitriani (2024) yang lebih menekankan pada pengurangan waktu tunggu melalui sistem antrian online, pengabdian di Klinik Mitra Keluarga lebih berfokus pada peningkatan literasi pasien dalam penggunaan aplikasi. Dengan demikian, kontribusi utama pengabdian ini terletak pada strategi edukasi pasien yang lebih intensif dan penyediaan perangkat akses di klinik, yang belum banyak dibahas pada pengabdian sebelumnya.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengabdian yang dilakukan di Klinik Mitra Keluarga Samarinda, ditemukan bahwa tingkat penggunaan aplikasi Mobile JKN masih rendah. Kendala utama yang dihadapi meliputi kurangnya sosialisasi dan edukasi, keterbatasan perangkat akses, minimnya pendampingan dari tenaga medis, serta sistem pendaftaran yang masih manual. Melalui analisis Fishbone dan Matriks Reinke, solusi prioritas utama adalah meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan Mobile JKN kepada pasien. Selain itu, implementasi sistem pendaftaran online dan pemberian insentif bagi pengguna aplikasi juga menjadi strategi pendukung. Dengan demikian, pengabdian ini telah menjawab tujuan utamanya, yaitu memberikan solusi praktis untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, mengurangi ketergantungan pada sistem manual, serta meningkatkan kualitas layanan kesehatan berbasis teknologi di klinik.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, N., Pradana, D. S., & Suharso, W. (2020). Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability. *Jurnal Repositor*, 2(12), 1690.
- Dianta, S., Ginting, U., Ketaren, S. O., Roos, C., & Nainggolan, E. (2024). *STRATEGI PENGEMBANGAN KLINIK PRATAMA DANI TIGAPANAH BERDASARKAN ANALISIS SWOT TAHUN 2024*. 8, 5047.
- Erpurini, W. (2021). "Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala". *Sains Manajemen*, 7(1), 76.
- Fajriah, R., & Bayu Oktantyo, D. P. (2020). Analisa dan Perancangan Pelayanan Pasien Berbasis Web Pada Klinik Dokter Bersama Di Kembangan. *Jukomika - (Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika)*, 3(2), 316.
- Fatimah, S., Sisila, A., & Ahri, R. A. (2024). *EFEKTIVITAS PENGGUNAAN PROGRAM MOBILE JKN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RS PENDIDIKAN UNIVERSITAS HASANUDDIN*. 5(5), 788.
- Indah, D. P. (2020). Analisis Fishbone Diagram Untuk Mengevaluasi Proses Bisnis Distribusi Air Pada Pdam Studi Kasus Pada Pdam Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya. *Financial: Jurnal Akuntansi*, 6(1), 8.
- Maulana, I., FY Basori, Y. F., & Meigawati, D. (2023). Implementasi Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Cabang Sukabumi 2018 – 2021. *Jurnal Governansi*, 9(1), 45.
- Meirinawati, R. D. S. (2025). *Kualitas pelayanan aplikasi jaminan kesehatan nasional mobile di puskesmas sekardangan kabupaten sidoarjo*. 7(7), 2–3.
- Meisari, W. A., Widyaningrum, N., & Prameswari, A. (2024). *Atensi Pengguna Mobile JKN dengan Pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model)*. 7(2), 122.
- Nurmalasari, M., & Temesvari, N. A. (2020). Analisis Sentimen terhadap Opini Masyarakat dalam Penggunaan Mobile-JKN untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019. *Indonesian of Health ...*, 8(1), 36.
- Suhadi, S. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Pelayanan Bpjs. *Jurnal Kesehatan*, 15(1).
- Suheni, I., & Fitriani, A. D. (2024). *IMPLEMENTASI PENGGUNAAN ANTRIAN ONLINE MELALUI APLIKASI JKN MOBILE DALAM MENGURANGI WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT CAMATHA SAHIDYA TAHUN 2024*. 5, 10660.
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2024). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 35.
- Yanti, D. E., Nuryani, D. D., Gwang, A. A., Rizqy, M. A., & Riyadi, S. (2024). *SOSIALISASI APLIKASI MOBILE*

JKN DALAM MENGURANGI ANTRIAN PANJANG DI KLINIK KEDATON MEDICAL CENTER BANDAR LAMPUNG. 7.

Zebua, J. F., Hutahean, M., & Tobing, A. L. (2024). Implementasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Kota Medan. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 4737.