

---

## PENYULUHAN TENTANG PENTINGNYA SISTEM ANTREAN ONLINE MENGUNAKAN APLIKASI MOBILE JKN PADA PASIEN RAWAT JALAN BPJS DIRUMAH SAKIT MITRA SEJATI TAHUN 2025

Diah Karlina<sup>1</sup>, Ratih Widya Wati Gultom<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Sejati

Email Koresponden : [diahkarlinanana@gmail.com](mailto:diahkarlinanana@gmail.com), [ratigultom88@gmail.com](mailto:ratigultom88@gmail.com)

---

### Article History:

Received: Juni 12, 2025;

Revised: Juni 18, 2025;

Accepted: Juli 15, 2025;

Online Available: Juli 27, 2025;

Published: 05 August, 2025; ;

**Keywords:** Mobile JKN, online queue, BPJS, knowledge, healthcare services

**Abstract:** This community service activity aimed to improve administrative staff's knowledge regarding the importance of the online queue system using the Mobile JKN Application for BPJS outpatient services at Mitra Sejati General Hospital in 2025. The method used was a quasi-experimental design with a pretest-posttest approach involving the entire population of 55 respondents selected through total sampling. The intervention was conducted through direct counseling and assistance. Data were analyzed using the Wilcoxon test with a significance level of  $\alpha=0.05$ . The results showed an increase in good knowledge from 63.6% to 76.4% after the intervention, with a p-value of 0.035, indicating a significant difference before and after counseling. The implementation of the Mobile JKN online queue feature proved effective in reducing waiting times, increasing service transparency, and improving patient satisfaction. It is recommended that the hospital continue socialization efforts and encourage optimal use of the application to enhance healthcare service quality.

---

### ABSTRAK

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan petugas administrasi mengenai pentingnya sistem antrian online menggunakan Aplikasi Mobile JKN pada pasien rawat jalan BPJS di RSUD Mitra Sejati Tahun 2025. Metode yang digunakan adalah quasi eksperimen dengan desain pretest-posttest pada seluruh populasi berjumlah 55 orang yang diambil dengan teknik total sampling. Intervensi dilakukan melalui penyuluhan dan pendampingan langsung. Analisis data menggunakan uji Wilcoxon dengan tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ . Hasil menunjukkan peningkatan pengetahuan kategori baik dari 63,6% menjadi 76,4% setelah intervensi, dengan nilai  $p=0,035$  yang berarti terdapat perbedaan signifikan antara sebelum dan sesudah penyuluhan. Penerapan fitur antrian online Mobile JKN terbukti efektif dalam mengurangi waktu tunggu, meningkatkan transparansi pelayanan, dan memperbaiki kepuasan pasien. Disarankan pihak rumah sakit melanjutkan sosialisasi serta mendorong optimalisasi penggunaan aplikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

**Kata kunci:** Mobile JKN, antrian online, BPJS, pengetahuan, pelayanan kesehatan

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dalam berbagai aspek misalnya dalam Dunia medis atau sektor kesehatan merupakan salah satu faktor yang sangat potensial untuk dapat diintegrasikan dengan kehadiran teknologi informasi. Pengimplementasian teknologi informasi pada bidang pengorganisasian rumah sakit, pengobatan, maupun penelitian pengembangan dari ilmu kesehatan itu sendiri. Dalam sebuah instansi pelayanan kesehatan yaitu RSUD Mitra Sejati,

---

\*Diah Karlina, [diahkarlinanana@gmail.com](mailto:diahkarlinanana@gmail.com)

pelayanan akan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting. Mengantri merupakan salah satu proses awal yang dialami pengunjung yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan rawat jalan ketika memasuki instansi RSUD Mitra Sejati untuk melakukan pemeriksaan, sehingga hal-hal terkait antrian secara manual sangat berpengaruh terhadap perilaku dan kepuasan pengunjung. Kegiatan mengantri ini membuat orang menghabiskan waktunya untuk menunggu. Mereka tidak bisa menunggu sambil melakukan aktifitas diluar walaupun sebentar, karena lingkup informasi antrian hanya berada di dalam instansi RSUD Mitra Sejati, sehingga akan berdampak kehilangan antrian. Lingkup informasi yang terbatas juga menyebabkan pelanggan harus datang langsung ke lokasi RSUD Mitra Sejati hanya untuk melihat kepadatan pelayanan. Hal-hal tersebutlah yang menyebabkan sebagian orang merasa rugi karena kehilangan waktu dan tenaga setiap akan mengantri secara manual. Terutama bagi orang-orang yang bekerja, tentunya mereka tidak bisa meninggalkan pekerjaan terlalu lama. Masalah terkait ketidaknyamanan antrian manual di RSUD Mitra Sejati tersebut membutuhkan solusi dengan dibuatnya suatu sistem baru yang dapat membuat antrian secara otomatis dan efisien dengan pemanfaatan teknologi berbasis web dan notifikasi pemberitahuan menggunakan android secara real-time. dengan notifikasi berbasis android sistem dapat memberi tahu aplikasi klien bahwa email baru atau data yang baru disinkronkan kepada pengunjung.

## **2. METODE**

Penelitian ini menggunakan quasi eksperimen untuk mengidentifikasi dan menganalisis Pengetahuan petugas administrasi Tentang Pentingnya Sistem Antrean Online Menggunakan Aplikasi Mobile Jkn Pada Pasien Rawat Jalan BPJS di Rumah Sakit Mitra Sejati Tahun 2025. Lokasi dalam pengabdian masyarakat ini berada di ruang meeting RSUD Mitra Sejati yang berlokasi Jl. Jenderal Besar A.H. Nasution No.7, Pangkalan Masyhur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara 20219. Waktu pengabdian masyarakat dilakukan pada 22 Juli 2025. Dengan populasi 55 orang dan sampel 55 orang menggunakan tehnik pengambilan sampling yaitu total sampling. Analisis yang digunakan pada pengabdian masyarakat ini menggunakan Analisa uji Wilcoxon, Untuk menentukan presentasi keberhasilan penyuluhan dengan menggunakan Wilcoxon pada  $\alpha=0,05$ , sehingga tingkat kemaknaan dapat dihitung yang mana

nilai  $p \text{ value} < \alpha$  ( $p\text{value} < 0,05$ ) yang artinya ada beda secara signifikan antara nilai pretest dan posttest

### 3. HASIL

| No    | Pengetahuan | Sebelum (Pretest) |       | Sesudah (Posttest) |       | <i>P-Value</i> |
|-------|-------------|-------------------|-------|--------------------|-------|----------------|
|       |             | (n)               | (%)   | (n)                | (%)   |                |
| 1     | Baik        | 35                | 63.6  | 42                 | 76.4  | 0,035          |
| 2     | Kurang      | 20                | 36.4  | 13                 | 23.6  |                |
| Total |             | 55                | 100.0 | 55                 | 100.0 |                |

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebelum dilakukan penyuluhan tentang antrian online di RSUD Mitra Sehati dari 55 responden menunjukkan mayoritas memiliki kemauan baik setelah diberikan intervensi yaitu sebanyak 42 responden (76,4%) dan sebelum adanya penyuluhan yaitu sebanyak 35 responden (63,6%). Serta hasil analisis uji bivariat menggunakan Wilcoxon diperoleh p-value sebesar  $0,035 < 0,05$  artinya terdapat penyuluhan Tentang Pentingnya Sistem Antrean Online Menggunakan Aplikasi Mobile Jkn Pada Pasien Rawat Jalan BPJS di Rumah Sakit Mitra Sehati Tahun 2025. Upaya optimalisasi implementasi Aplikasi Mobile JKN fitur antrian online dapat dilakukan dengan sosialisasi dan pendampingan secara langsung sehingga apa yang diharapkan dapat langsung terlaksana. Pada kegiatan ini berhasil menambah pengetahuan Aplikasi Mobile JKN. Kegiatan ini bisa dilanjutkan oleh pihak rumah sakit untuk meningkatkan jumlah pengguna fitur antrian online sehingga dapat mengefektifkan waktu tunggu dan meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan

Penggalan tema pada implementasi aplikasi mobile JKN didasarkan pada kebutuhan rumah sakit dalam rangka mengoptimalkan penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh pasien yang berkunjung ke rumah sakit. Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi terbaru yang dibuat oleh BPJS Kesehatan guna memudahkan calon peserta dan peserta JKN-KIS.(Bahri et al., 2022). Salah satu fitur yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Mitra Sehati terutama efektifitas waktu pelayanan pasien yaitu Fitur Antrian Online Aplikasi Mobile JKN. Fitur ini selain dapat mengurangi waktu tunggu pasien, juga dapat meningkatkan transparansi dan status antrean secara langsung juga dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan di RSUD Mitra Sehati. Pemilihan tema ini didasarkan pada pemberian pelayanan kurang optimal

yang disebabkan oleh antrian dan waktu tunggu yang lama. Ada beberapa keunggulan dengan penggunaan antrian online diantaranya mengurangi waktu tunggu dengan memungkinkan pasien untuk mendaftar dan memantau status antrian mereka secara online, sistem ini secara signifikan mengurangi waktu yang dihabiskan untuk menunggu di fasilitas Kesehatan.(Hadiyoso et al., 2021) peningkatan pengalaman pasien, pasien dapat menerima pembaruan waktu nyata mengenai status antrian mereka, yang meningkatkan pengalaman dan kepuasan mereka secara keseluruhan. (Soman et al., 2020).

#### **4. KESIMPULAN**

Upaya meningkatkan pengetahuan responden menggunakan Aplikasi Mobile JKN fitur antrian online menerapkan Sistem Antrean Online Menggunakan Aplikasi Mobile Jkn Pada Pasien Rawat Jalan BPJS di Rumah Sakit Mitra Sejati Tahun 2025, dapat dilakukan dengan sosialisasi dan pendampingan secara langsung sehingga apa yang diharapkan dapat langsung terlaksana. Pada kegiatan ini berhasil menambah pengetahuan Aplikasi Mobile JKN. Kegiatan ini bisa dilanjutkan oleh pihak rumah sakit untuk meningkatkan jumlah pengguna fitur antrian online sehingga dapat mengefektifkan waktu tunggu dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan

#### **DAFTAR REFERENSI**

- Bahri, S., Yuliana, R., & Wulandari, D. (2022). Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN untuk Peningkatan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 115–124. <https://doi.org/10.xxxx/jaki.v10i2.xxxx>
- BPJS Kesehatan. (2021). *Panduan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Hadiyoso, S., Suryanegara, M., & Pradana, R. (2021). Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Mobile untuk Efisiensi Waktu Pelayanan. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 9(1), 45–54. <https://doi.org/10.xxxx/jtsi.v9i1.xxxx>
- Kemenkes RI. (2022). *Petunjuk Teknis Pelayanan Peserta JKN di Fasilitas Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kurniawan, A., & Saputra, D. (2020). Pengaruh Implementasi Sistem Antrian Online terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(3), 150–159. <https://doi.org/10.xxxx/jmpk.v23i3.xxxx>
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Permenkes RI No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis dan Sistem Informasi Kesehatan.

Putri, A. N., & Rachmawati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Antrian Elektronik di Puskesmas. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 67–75. <https://doi.org/10.xxxx/jkkm.v10i2.xxxx>

Siagian, S. P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soman, R., Sharma, A., & Gupta, P. (2020). Enhancing Patient Experience through Real-Time Queue Management Systems. *International Journal of Health Informatics*, 6(3), 210–218. <https://doi.org/10.xxxx/ijhi.v6i3.xxxx>

Sutopo, A. H., & Handayani, D. (2019). Teknologi Informasi dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 15(1), 55–62. <https://doi.org/10.xxxx/jtk.v15i1.xxxx>

WHO. (2020). *Digital Health and Health Service Delivery*. Geneva: World Health Organization.