



Implementasi Sistem Pendaftaran Antrean Online melalui Mobile JKN dalam Pemenuhan Hak Pasien Atas Pelayanan Kesehatan

M. Fery Harison¹, Irsyam Risdawati^{2*}, Dwi Selviany³, Eka Yuniarti⁴, Irwansyah⁵,
Meydiana Putri Pratiwi⁶

¹⁻⁷Program Studi Magister Hukum Kesehatan, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Indonesia

E-mail: Mferyharison2102@gmail.com¹, irsyam.risdawati@dosen.pancabudi.ac.id²,
dwi.selviany80@gmail.com³, yuniartieka61@gmail.com⁴, kowad87@gmail.com⁵, Memeydi123@gmail.com⁶

*Penulis Korespondensi: irsyam.risdawati@dosen.pancabudi.ac.id

Abstract. Digital transformation in the healthcare sector has encouraged the implementation of the Mobile JKN online registration system as an effort to improve healthcare services and fulfill patients' rights. This system functions not only as an administrative innovation but also as a legal policy instrument to provide effective, efficient, and accessible healthcare services. This study aims to analyze the legal framework, implementation, and legal challenges of the Mobile JKN online registration system in fulfilling patients' rights to healthcare services. This research employs normative legal research using a statutory approach and a conceptual approach. Legal materials consist of primary, secondary, and tertiary sources analyzed qualitatively through a descriptive analytical method. The results show that the implementation of Mobile JKN online registration is supported by several legal regulations, including the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia, Law Number 17 of 2023 on Health, Presidential Regulation Number 59 of 2024, Minister of Health Regulation Number 24 of 2022 on Medical Records, and Minister of Health Regulation Number 6 of 2026 on Hospitals. The system improves service accessibility, administrative efficiency, service certainty, and supports the integration of Hospital Management Information Systems and Electronic Medical Records. However, the absence of specific regulations governing Mobile JKN online registration standards creates challenges related to personal data protection, health information system interoperability, digital infrastructure readiness, and public digital literacy. Therefore, strengthening digital healthcare regulations and governance is necessary to ensure legal certainty and protect patients' rights.

Keywords: Digital Healthcare Services; Health Law; Mobile JKN; Online Registration System; Patient Rights.

Abstrak. Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan telah mendorong penerapan sistem pendaftaran antrean online melalui Mobile JKN sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memenuhi hak pasien atas pelayanan kesehatan. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai inovasi administrasi, tetapi juga sebagai implementasi kebijakan hukum kesehatan untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan mudah diakses masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaturan hukum, implementasi, serta kendala hukum dalam penyelenggaraan sistem pendaftaran antrean online melalui Mobile JKN dalam pemenuhan hak pasien atas pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem Mobile JKN telah memiliki landasan hukum melalui berbagai regulasi, termasuk UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2026 tentang Rumah Sakit. Sistem ini mampu meningkatkan akses pelayanan, efisiensi administrasi, kepastian layanan, serta mendukung integrasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dan Rekam Medis Elektronik. Namun, masih terdapat kendala berupa belum adanya regulasi khusus terkait standar penyelenggaraan Mobile JKN, perlindungan data pribadi, interoperabilitas sistem informasi kesehatan, kesiapan infrastruktur digital, dan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan tata kelola pelayanan kesehatan digital guna menjamin kepastian hukum serta perlindungan hak pasien.

Kata Kunci: Hak Pasien; Hukum Kesehatan; Mobile JKN; Pelayanan Kesehatan Digital; Pendaftaran Antrean Online.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak dasar yang dijamin oleh negara sebagai bagian dari penyelenggaraan kesejahteraan masyarakat. Komitmen tersebut ditegaskan dalam Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Ketentuan konstitusional tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan bukan sekadar menyediakan sarana dan prasarana kesehatan, tetapi juga menjamin agar setiap penyelenggaraan pelayanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif sebagai perwujudan tanggung jawab negara dalam memberikan pelayanan publik di bidang kesehatan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah hampir seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor kesehatan. Inovasi seperti *telemedicine*, rekam medis elektronik (*electronic health records/EHR*), penggunaan kecerdasan buatan (*artificial intelligence/AI*) dalam diagnosis dan perawatan, serta aplikasi kesehatan digital berbasis *mobile health (m-health)*, merupakan contoh nyata dari integrasi teknologi dalam pelayanan kesehatan (Sintyasari & Risdawati, 2025). Digitalisasi pelayanan kesehatan kemudian berkembang tidak hanya pada pengelolaan data kesehatan, tetapi juga pada sistem administrasi pelayanan, termasuk mekanisme pendaftaran pelayanan kesehatan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menjadi berbasis aplikasi digital.

Transformasi tersebut diwujudkan oleh BPJS Kesehatan melalui pengembangan aplikasi *Mobile JKN* yang menyediakan berbagai layanan administrasi kepesertaan, informasi fasilitas kesehatan, hingga sistem pendaftaran antrean *online* pada fasilitas pelayanan kesehatan. Kehadiran fitur tersebut menunjukkan perubahan mekanisme pelayanan dari sistem antrean manual menuju pelayanan digital yang memungkinkan peserta memperoleh nomor antrean sebelum datang ke fasilitas kesehatan. Sistem tersebut diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi waktu tunggu pasien, serta mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang lebih tertib dan terorganisasi (Aprilia & Setiawan, 2024).

Implementasi sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile JKN* tidak hanya berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi, tetapi juga berkaitan dengan pemenuhan hak pasien atas pelayanan kesehatan. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Hak tersebut menunjukkan bahwa setiap kebijakan digitalisasi pelayanan kesehatan harus tetap diarahkan untuk menjamin terpenuhinya hak masyarakat

dalam memperoleh pelayanan kesehatan, sehingga penggunaan teknologi tidak boleh dipahami sebagai tujuan akhir penyelenggaraan pelayanan kesehatan, melainkan sebagai sarana untuk mewujudkan hak tersebut (Wijaya & Lestari, 2025).

Implementasi sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile JKN* dalam praktiknya masih menghadapi berbagai kendala. Sebagian peserta Jaminan Kesehatan Nasional belum memanfaatkan fasilitas pendaftaran *online* secara optimal, masih terdapat masyarakat yang lebih memilih melakukan pendaftaran secara langsung, serta terdapat hambatan penggunaan aplikasi akibat keterbatasan literasi digital maupun kendala teknis. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sistem digital belum tentu diikuti dengan pemanfaatan yang optimal oleh seluruh peserta sehingga tujuan digitalisasi pelayanan kesehatan tidak dapat diukur hanya dari tersedianya aplikasi *Mobile JKN* (Sanjaya & Batam, 2024).

Persoalan tersebut menimbulkan problematika hukum mengenai ukuran pemenuhan hak pasien atas pelayanan kesehatan dalam era digital. Hak atas pelayanan kesehatan sebagaimana dijamin oleh Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tidak hanya menuntut tersedianya pelayanan kesehatan, tetapi juga menghendaki agar pelayanan tersebut benar-benar dapat dinikmati oleh masyarakat. Apabila implementasi sistem pendaftaran antrean *online* masih menyisakan hambatan dalam pemanfaatannya, maka muncul pertanyaan apakah penyelenggaraan pelayanan melalui *Mobile JKN* telah memenuhi substansi hak pasien atas pelayanan kesehatan atau hanya memenuhi aspek administratif digitalisasi pelayanan.

Permasalahan tersebut semakin menarik ketika dikaitkan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan kesehatan pada dasarnya bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, namun perubahan mekanisme pelayanan dari sistem manual menuju sistem digital juga menuntut adanya penyesuaian dalam pelaksanaan kewajiban penyelenggara pelayanan publik. Keberhasilan implementasi *Mobile JKN* tidak hanya diukur dari kemampuan aplikasi menjalankan fungsi administrasi, tetapi juga dari kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dan jaminan hak masyarakat sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Implementasi sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile JKN* pada akhirnya tidak lagi dipandang sebagai persoalan penggunaan teknologi informasi semata, melainkan sebagai persoalan hukum mengenai pelaksanaan kewajiban negara dalam memenuhi hak pasien atas pelayanan kesehatan melalui transformasi digital. Fokus permasalahan tersebut menempatkan *Mobile JKN* sebagai instrumen penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang harus dinilai kesesuaiannya dengan hak pasien, prinsip pelayanan publik, serta ketentuan hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

Seiring dengan perkembangan masyarakat pada umumnya, peraturan hukum juga mengalami perkembangan kontinuitas perkembangan ilmu hukum selain bergantung pada pasca metodologi, aktivitas penelitian dan imajinasi penelitian juga tidak terlepas dari teori-teori hukum sebagai landasannya dan tugas teori hukum adalah untuk menjelaskan nilai-nilai hukum hingga dasar-dasar filsafatnya (Ismaidar & Yudhistira, 2025). Berdasarkan definisi tersebut maka kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum menyebutkan perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat (Meher, Risdawati, Sidi, 2025). Dalam penelitian ini, teori perlindungan hukum digunakan untuk menganalisis apakah implementasi sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile JKN* telah memberikan perlindungan terhadap hak pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan sebagaimana dijamin dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Teori Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak Sinambela, pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang baik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat dengan memperhatikan prinsip kemudahan, kejelasan prosedur, kepastian waktu, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Dalam konteks penelitian ini, teori pelayanan publik digunakan sebagai dasar analisis untuk menilai apakah implementasi sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile JKN* telah diselenggarakan sesuai prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada pemenuhan hak pasien sebagai penerima layanan kesehatan.

Teori Efektivitas Hukum

Teori efektivitas hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa keberhasilan suatu ketentuan hukum dalam mencapai tujuan pembentukannya dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu substansi hukum, aparat penegak hukum, sarana atau fasilitas, masyarakat, dan budaya hukum. Kelima faktor tersebut saling berkaitan dalam menentukan apakah suatu ketentuan hukum dapat diterapkan secara efektif dalam kehidupan

masyarakat. Dalam penelitian ini, teori efektivitas hukum digunakan untuk menganalisis implementasi sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile JKN* dengan menilai sejauh mana pengaturan hukum yang berlaku dapat diterapkan secara efektif dalam mendukung pemenuhan hak pasien atas pelayanan kesehatan.

Kajian Konseptual

Bahwa agar tidak menimbulkan berbagai persepsi dalam memahami judul penelitian ini, perlu ditegaskan beberapa konsep yang berkaitan dengan penelitian. Implementasi merupakan proses pelaksanaan atau penerapan suatu kebijakan, program, maupun ketentuan hukum agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Menurut Van Meter dan Van Horn, implementasi kebijakan adalah tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok, baik pemerintah maupun swasta, yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu kebijakan. Sistem pendaftaran antrean online melalui *Mobile JKN* merupakan salah satu fitur layanan digital yang disediakan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan secara elektronik sebelum datang ke fasilitas kesehatan.

Melalui fitur tersebut, peserta dapat memilih fasilitas kesehatan, jadwal pelayanan, serta memperoleh nomor antrean secara daring sehingga proses pelayanan menjadi lebih tertib, efisien, dan terencana. Sementara itu, hak pasien merupakan seperangkat hak yang dimiliki setiap orang dalam memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hak tersebut meliputi hak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu, memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diterima, serta mendapatkan perlakuan yang adil tanpa diskriminasi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang mengkaji norma-norma hukum yang mengatur implementasi sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile JKN* dalam pemenuhan hak pasien atas pelayanan kesehatan. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dengan menelaah berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, pelayanan publik, dan penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional, serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yang dilakukan dengan mengkaji doktrin, teori, dan konsep hukum yang relevan sebagai landasan analisis terhadap permasalahan yang diteliti.

Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023

tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Jaminan Kesehatan beserta perubahannya, serta peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan *Mobile JKN*. Bahan hukum sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian yang relevan, sedangkan bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber penunjang lainnya. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara kualitatif menggunakan metode deskriptif-analitis untuk memperoleh argumentasi hukum yang sistematis terhadap permasalahan yang dikaji.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Hukum Sistem Pendaftaran Antrean Online melalui Mobile JKN dalam Pemenuhan Hak Pasien atas Pelayanan Kesehatan

Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. (Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945) Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan merupakan kewajiban konstitusional negara yang harus diwujudkan melalui sistem pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Tanggung jawab tersebut tidak hanya diwujudkan melalui penyediaan rumah sakit dan tenaga kesehatan, tetapi juga melalui pengembangan sistem pelayanan yang mengikuti perkembangan teknologi informasi.

Digitalisasi pelayanan kesehatan menjadi salah satu instrumen untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan sekaligus mempercepat akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Dalam konteks tersebut, sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile JKN* merupakan bagian dari transformasi pelayanan kesehatan yang bertujuan mendukung pelaksanaan tanggung jawab negara dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Penggunaan sistem digital tersebut tetap harus diarahkan pada pemenuhan hak atas pelayanan kesehatan sebagaimana dijamin oleh Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, sehingga penerapan teknologi tidak menggeser tujuan utama pelayanan kesehatan, yaitu memberikan pelayanan yang aman, bermutu, dan dapat dijangkau oleh setiap orang (Ramadhan & Wardani, 2023).

Hak pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan diatur dalam Pasal 276 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang memberikan jaminan kepada pasien untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan kesehatan, mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhan medis, serta memperoleh pelayanan yang memenuhi standar profesi dan standar

pelayanan. Selain itu, Pasal 281 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan membuka ruang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Kesehatan Nasional dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Ketentuan tersebut menjadi dasar normatif bahwa penggunaan teknologi digital, termasuk sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile* JKN, merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang harus tetap menjamin terpenuhinya hak-hak pasien sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, 2023).

Pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi ini secara normatif wajib tunduk pada prinsip keandalan sistem elektronik. Rumah sakit tidak hanya bertanggung jawab atas ketersediaan layanan medis, tetapi juga mengemban tanggung jawab hukum sebagai penyelenggara sistem elektronik untuk memastikan bahwa aplikasi *Mobile* JKN dan SIMRS memiliki interoperabilitas yang aman, tanpa *system glitch* (gagal sistem) yang dapat merugikan hak akses pasien.

Penyelenggaraan sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile* JKN merupakan bagian dari pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Pasal 46 ayat (1) menegaskan bahwa setiap peserta berhak memperoleh manfaat jaminan kesehatan berupa manfaat medis dan manfaat nonmedis, sedangkan Pasal 46 ayat (2) menyatakan bahwa manfaat medis meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sesuai kebutuhan medis peserta. Selain itu, Pasal 46 ayat (4) huruf d dan huruf e menekankan bahwa pelayanan kesehatan harus diselenggarakan secara efektif, efisien, dan terstandar (Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan, 2024).

Penguatan digitalisasi pelayanan kesehatan dipertegas dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Pasal 2 huruf d menegaskan bahwa pengaturan rekam medis bertujuan mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis yang berbasis digital dan terintegrasi. Selanjutnya, Pasal 3 ayat (1) mewajibkan setiap fasilitas pelayanan kesehatan menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik, sedangkan Pasal 5 menyatakan bahwa Rekam Medis Elektronik merupakan subsistem dari sistem informasi fasilitas pelayanan kesehatan yang terhubung dengan subsistem informasi lainnya (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, 2022).

Penguatan sistem pelayanan kesehatan berbasis digital juga tercermin dalam Pasal 74 ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2026 tentang Rumah Sakit, yang mewajibkan setiap rumah sakit melakukan pencatatan dan pelaporan seluruh kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam Sistem Informasi Kesehatan yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Kesehatan Nasional. Selain itu, Pasal 74 ayat (2) mewajibkan kerahasiaan seluruh dokumen hasil pencatatan dan pelaporan, sedangkan Pasal 74 ayat (3) mengharuskan setiap perubahan data rumah sakit diperbarui dalam sistem yang terintegrasi (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2026 Tentang Rumah Sakit, 2026). Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan telah diarahkan pada sistem informasi yang terintegrasi sehingga penggunaan sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile JKN* menjadi bagian dari ekosistem digital pelayanan kesehatan yang mendukung ketertiban administrasi, kesinambungan pelayanan, dan pengelolaan informasi kesehatan secara terpadu

Selain memiliki hubungan secara vertikal, berbagai peraturan tersebut juga menunjukkan sinkronisasi horizontal karena saling melengkapi dalam mengatur aspek yang berbeda, mulai dari jaminan hak pasien, penyelenggaraan jaminan kesehatan, pengelolaan rekam medis elektronik, hingga sistem informasi rumah sakit. Keterpaduan tersebut membentuk landasan hukum yang komprehensif bagi penyelenggaraan sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile JKN* sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan di Indonesia.

Implementasi Sistem Pendaftaran Antrean Online melalui Mobile JKN dalam Pemenuhan Hak Pasien atas Pelayanan Kesehatan

Implementasi sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile JKN* merupakan bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Sistem ini memungkinkan peserta melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan secara elektronik tanpa harus datang terlebih dahulu ke fasilitas pelayanan kesehatan. Digitalisasi tersebut mengubah proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi lebih sederhana, cepat, dan terintegrasi dengan sistem pelayanan kesehatan. Implementasi *Mobile JKN* menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan tidak lagi hanya berorientasi pada pelayanan medis, tetapi juga pada kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat sejak tahap pendaftaran.

Sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile JKN* diawali dengan proses autentikasi peserta menggunakan akun yang telah terdaftar pada aplikasi *Mobile JKN*. Selanjutnya, peserta dapat memilih fasilitas kesehatan rujukan, poli tujuan, jadwal pelayanan,

hingga memperoleh nomor antrean secara elektronik sebelum datang ke rumah sakit. Sistem tersebut terintegrasi dengan pelayanan BPJS Kesehatan dan sistem informasi rumah sakit sehingga proses registrasi menjadi lebih tertib dan terencana. Mekanisme tersebut tidak hanya mempermudah peserta dalam mengakses pelayanan kesehatan, tetapi juga membantu fasilitas pelayanan kesehatan mengelola alur pelayanan secara lebih efektif dan efisien (Adzani & Arenawati, 2025).

Sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile* JKN berkontribusi dalam mewujudkan pemenuhan hak pasien atas pelayanan kesehatan, khususnya kemudahan akses, kepastian pelayanan, dan efisiensi waktu. Melalui sistem ini, peserta dapat mengetahui jadwal pelayanan, poli tujuan, serta nomor antrean sebelum datang ke fasilitas pelayanan kesehatan sehingga waktu tunggu menjadi lebih terukur. Kondisi tersebut memberikan kepastian administratif bagi pasien sekaligus mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang lebih tertib. Dari perspektif hak pasien, implementasi *Mobile* JKN tidak hanya mempermudah proses registrasi, tetapi juga meningkatkan kualitas akses terhadap pelayanan kesehatan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.

Implementasi sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile* JKN turut meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan melalui pengelolaan antrean yang lebih terstruktur. Penentuan jadwal pelayanan dan nomor antrean secara elektronik membantu fasilitas pelayanan kesehatan mengatur distribusi pasien sesuai kapasitas pelayanan yang tersedia. Sistem tersebut juga mengurangi penumpukan pasien pada loket pendaftaran sehingga proses administrasi dapat berlangsung lebih tertib dan efisien. Bagi fasilitas pelayanan kesehatan, implementasi antrean *online* tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mendukung terciptanya pelayanan yang lebih tepat waktu dan terorganisasi sesuai kebutuhan pasien (Pratama & Siregar, 2025).

Sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile* JKN tidak terlepas dari integrasinya dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan Rekam Medis Elektronik (RME). Integrasi tersebut memungkinkan data peserta yang melakukan pendaftaran melalui *Mobile* JKN diteruskan ke sistem informasi rumah sakit sehingga proses verifikasi, registrasi, dan pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Keterhubungan antar sistem juga mendukung kesinambungan pelayanan karena informasi pasien dapat dikelola dalam satu sistem elektronik yang terintegrasi. Dengan pola pelayanan tersebut, pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang lebih tertib, efektif, dan berkesinambungan.

Sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile* JKN juga berkontribusi dalam meningkatkan kepastian pelayanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Informasi mengenai jadwal pelayanan, poli tujuan, dan nomor antrean yang tersedia dalam aplikasi memberikan kepastian kepada pasien mengenai waktu dan alur pelayanan yang akan diterima. Kepastian tersebut mendorong penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang lebih transparan dan terukur sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan berbasis digital. Implementasi *Mobile* JKN pada akhirnya tidak hanya berorientasi pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga pada terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien (Komariyah, 2024).

Sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile* JKN mencerminkan perubahan paradigma penyelenggaraan pelayanan kesehatan dari sistem administrasi konvensional menuju pelayanan berbasis teknologi informasi yang terintegrasi. Penerapan sistem tersebut tidak hanya mendukung proses administrasi peserta Jaminan Kesehatan Nasional, tetapi juga memperkuat keterhubungan antara BPJS Kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, dan Rekam Medis Elektronik dalam satu alur pelayanan. Integrasi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan modern. Implementasi *Mobile* JKN pada akhirnya merupakan wujud penerapan transformasi digital di bidang kesehatan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan serta pemenuhan hak pasien secara lebih efektif dan terintegrasi.

Kendala Hukum dalam Implementasi Sistem Pendaftaran Antrean Online melalui Mobile JKN dalam Pemenuhan Hak Pasien atas Pelayanan Kesehatan

Meskipun implementasi sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile* JKN telah didukung oleh berbagai peraturan perundang-undangan, hingga saat ini belum terdapat pengaturan yang secara khusus mengatur standar penyelenggaraan layanan antrean *online* dalam pelayanan kesehatan. Pengaturan yang ada masih tersebar dalam berbagai regulasi mengenai jaminan kesehatan, rekam medis elektronik, dan sistem informasi kesehatan. Kondisi tersebut menimbulkan ruang interpretasi yang berbeda dalam penerapan sistem antrean *online* pada masing-masing fasilitas pelayanan kesehatan. Akibatnya, standar pelayanan digital yang diterima peserta Jaminan Kesehatan Nasional belum sepenuhnya seragam di seluruh Indonesia.

Implementasi sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile* JKN juga berkaitan dengan perlindungan data pribadi pasien karena proses pendaftaran melibatkan pengumpulan, penyimpanan, dan pertukaran data kesehatan secara elektronik. Data tersebut merupakan informasi yang bersifat rahasia sehingga pengelolaannya harus memenuhi prinsip keamanan

dan kerahasiaan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi serta Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Perlindungan data menjadi aspek penting mengingat kebocoran atau penyalahgunaan data kesehatan dapat menimbulkan kerugian bagi pasien.

Kerentanan hukum siber ini semakin diperparah oleh tiadanya enkripsi *end-to-end* yang seragam pada jembatan API (*Application Programming Interface*) antara BPJS Kesehatan dan SIMRS di setiap rumah sakit. Secara hukum, ketidakmatangan infrastruktur digital ini menimbulkan ambiguitas pertanggungjawaban hukum (*liability*) jika terjadi kebocoran data siber apakah kesalahan berada pada kegagalan sistem rumah sakit sebagai pengendali data atau pada aplikasi *Mobile JKN* selaku pemroses data Penguatan sistem keamanan informasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari implementasi pelayanan kesehatan berbasis digital.

Kendala lain yang masih dijumpai ialah belum optimalnya integrasi antara aplikasi *Mobile JKN*, BPJS Kesehatan, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), dan Rekam Medis Elektronik pada beberapa fasilitas pelayanan kesehatan. Perbedaan kemampuan sistem informasi yang dimiliki setiap rumah sakit menyebabkan proses pertukaran data belum selalu berjalan secara optimal. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kelancaran proses registrasi, verifikasi kepesertaan, maupun pelayanan kepada pasien. Integrasi sistem informasi menjadi salah satu faktor penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan digital yang efektif dan berkesinambungan (Hakim et al., 2024).

Pemanfaatan sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile JKN* juga dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat. Sebagian peserta Jaminan Kesehatan Nasional masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi karena keterbatasan kemampuan mengoperasikan perangkat digital maupun memahami prosedur pendaftaran secara elektronik. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat tetap bergantung pada mekanisme pendaftaran secara langsung di fasilitas pelayanan kesehatan. Situasi ini menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan kesehatan perlu diimbangi dengan peningkatan literasi digital agar manfaat layanan dapat dirasakan secara merata (Jamal & Adinda, 2025).

Keberhasilan implementasi *Mobile JKN* juga ditentukan oleh kesiapan fasilitas pelayanan kesehatan dalam menyediakan sarana pendukung digital. Ketersediaan jaringan internet yang stabil, perangkat teknologi informasi, serta sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan sistem menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Perbedaan tingkat kesiapan antar fasilitas pelayanan kesehatan menyebabkan efektivitas implementasi *Mobile JKN* belum sepenuhnya seragam. Peningkatan kapasitas infrastruktur digital menjadi

bagian penting dalam mendukung transformasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi.

Berbagai kendala tersebut memerlukan penguatan dari aspek regulasi maupun penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pemerintah bersama BPJS Kesehatan perlu menyusun standar penyelenggaraan layanan antrean *online* yang lebih komprehensif, meningkatkan interoperabilitas antar sistem informasi kesehatan, serta memperkuat perlindungan data pribadi pasien. Di sisi lain, fasilitas pelayanan kesehatan perlu meningkatkan kualitas infrastruktur digital dan kompetensi sumber daya manusia agar implementasi *Mobile JKN* dapat berjalan secara optimal. Langkah tersebut akan memperkuat kepastian hukum sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Implementasi sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile JKN* merupakan bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan yang memerlukan dukungan regulasi, teknologi, dan tata kelola yang saling terintegrasi. Keberhasilan implementasi tidak hanya diukur dari penggunaan aplikasi oleh masyarakat, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam menjamin perlindungan hak pasien, keamanan data, kepastian pelayanan, dan kesinambungan pelayanan kesehatan. Keterpaduan antara substansi hukum, kesiapan penyelenggara, dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor utama dalam mewujudkan pelayanan kesehatan digital yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan pasien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Implementasi sistem pendaftaran antrean *online* melalui *Mobile JKN* telah memberikan kontribusi positif dalam pemenuhan hak pasien atas pelayanan kesehatan melalui peningkatan kemudahan akses, efektivitas administrasi, kepastian pelayanan, serta integrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dan Rekam Medis Elektronik. Meskipun demikian, implementasinya masih memerlukan penguatan dari aspek regulasi yang ramah digital, standardisasi interkoneksi sistem informasi (*interoperabilitas siber*), kepastian hukum pertanggungjawaban mutlak atas kebocoran data siber pasien, serta mitigasi kesenjangan digital (*digital divide*) akibat rendahnya literasi teknologi masyarakat agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi dapat berjalan secara optimal dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh peserta Jaminan Kesehatan Nasional

Saran

Pemerintah bersama Kementerian Kesehatan dan BPJS Kesehatan perlu menyusun regulasi yang secara khusus mengatur penyelenggaraan sistem pendaftaran antrean *online*

melalui *Mobile JKN* sebagai bagian dari pelayanan kesehatan digital. Regulasi tersebut harus memuat standardisasi teknis arsitektur digital keamanan informasi, jaminan keandalan sistem untuk mencegah *error runtime*, aturan tegas mengenai audit siber berkala bagi SIMRS, serta mekanisme pengawasan pelaksanaannya demi melindungi hak-hak digital pasien secara komprehensif

DAFTAR REFERENSI

- Adzani, S. ., & Arenawati. (2025). Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kota Tangerang. *Jurnal Administrasi Karya Dharma*, 4(2), 1–11. <https://doi.org/10.67138/jakd.v4i2.108>. *Jurnal Administrasi Karya Dharma*, 4(September), 1–11.
- Aprilia, D. & Setiawan, A. (2024). Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Kesehatan*, 4(1), 22–35.
- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Hidayat, A. (2024). Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Bagian Pelayanan Publik Pada BPJS Kesehatan. *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*, 6(1), 45–58 (2024). *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*, 6(1), 45–58.
- Ismaidar, & Yudhistira, B. (2025). Kewenangan Bagi Jaksa untuk Melakukan Penyidikan dalam Perkara Tindak Pidana Korupsi. *Hukum Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum Sosial Dan Humaniora*, Volume 2(Nomor 2), Universitas Pembangunan Panca Budi, hlm. 200. <https://journal.lpkd.or.id/index.php/Humif/article/view/1504>
- Jamal, N., & Adinda, A. S. (2025). Pamanfaatan Mobile JKN Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Kesehatan Di Daerah. *Pelayanan Unggulan: Jurnal Pengabdian Masyarakat Terapan*, 2(4), 201–213 (2025). *Pelayanan Unggulan: Jurnal Pengabdian Masyarakat Terapan*, 2(4), 201–213.
- Komariyah, S. V. A. (2024). Efektivitas Perlindungan Hukum Warga Negara Melalui Keanggotaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Hukum Sosiologis Empiris*, 5(2), 85–98 (2024). *Jurnal Hukum Sosiologis Empiris*, 5(2), 85–98.
- Meher, Risdawati, I., & Sidi, R. (2025). Kedudukan Hukum Antara Dokter, Perawat Dan Rumah Sakit Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Kepada Pasien Di Indonesia *Jurnal Ners Volume 7 Nomor 2 Tahun 2023. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 4(9), 2152–2162. <https://doi.org/10.55681/sentri.v4i9.4561>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis., 1 (2022).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2026 Tentang Rumah Sakit, 1 (2026).
- Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan., 1 (2024).
- Pratama, R., & Siregar, E. (2025). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Antrean Online Melalui Aplikasi Mobile JKN Di Instalasi Rawat Jalan. *Causa: Jurnal Hukum Dan Pelayanan Publik*, 3(1), 74–88 (2025). *Causa: Jurnal Hukum Dan Pelayanan Publik*, 3(1), 74–88.

- Ramadhan, F., & Wardani, K. S. (2023). Transformasi Digital Pelayanan Kesehatan: Evaluasi Efisiensi Waktu Tunggu Pasien Melalui Fitur Antrean Online Mobile JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(3), 115–128 (2023). *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(3), 115–128.
- Sanjaya, A., & Batam, C. S. (2024). Sanjaya, A. & Batam, C. S. Implementasi Penggunaan Antrian Online Melalui Aplikasi JKN Mobile Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 1432–1445 (2024). *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 1432–1445.
- Sintyasari, D., & Risdawati, I. (2025). Urgensi Reformasi Hukum Kesehatan Di Era Digital: Antara Etika, Privasi Data, Dan Perlindungan Hak Pasien Indonesia of Journal Business Law Vol 4 Nomor 2 Juli 2025 DOI: 10.47709/ijbl.v4i2.5878. *Indonesia of Journal Business Law*, 4(2), 1–14. <https://doi.org/10.47709/ijbl.v4i2.5878>
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, 1 (1945).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan., 1 (2023).
- Wijaya, M. R., & Lestari, P. (2025). Perlindungan Hukum Atas Kerahasiaan Data Medis Pasien Dalam Integrasi Sistem Informasi Kesehatan Nasional. *Jurnal Hukum Dan Kajian Kontemporer*, 3(2), 89–101 (2025). *Jurnal Hukum Dan Kajian Kontemporer*, 3(2), 89–101.