



Evaluasi Penggunaan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (MJKN) Pada Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode TAM

Ratih Nurjayanti^{1*}, Sinta Novratilova²

^{1,2}Politeknik Indonusa Surakarta

Alamat: Jl. K.H Samanhudi No.31, Bumi, Kec. Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah

Corresponding: ratihnurjayanti299@gmail.com

Abstract : *Mobile JKN is a non-face-to-face application that offers various features to help users maximize the benefits of the National Health Insurance program managed by BPJS Kesehatan. However, the outpatient registration process through the Mobile JKN application still faces several challenges. These include limited public understanding of how to use the application, restricted internet access in certain areas, and difficulties experienced by some users in operating the app. As a result, many patients still prefer manual registration over using the Mobile JKN application. This study employed a qualitative descriptive approach by collecting, organizing, and analyzing data to describe the actual conditions in the field and draw relevant conclusions. The research subjects were selected using Slovin's formula with a 10% margin of error, and the study focused on outpatient users of the Mobile JKN application. Data were collected through observations and interviews. The evaluation based on the Technology Acceptance Model showed that in terms of perceived usefulness, some users understood how to use the application while others did not. In terms of perceived ease of use, users found it relatively easy and helpful for registering from home, although network errors were still frequently reported. Regarding user attitude, the application was generally considered helpful and convenient, though many patients complained about difficulties during the check-in process. From the perspective of user intention, the application has the potential to be further developed to better meet user needs.*

Keywords: *Mobile JKN Application, Outpatient Registration, Hospital*

Abstrak: *Mobile JKN merupakan aplikasi non tatap muka yang memiliki banyak fitur dan memudahkan peserta dalam memaksimalkan program jaminan kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Masalah yang ditemukan bahwa proses pendaftaran rawat jalan melalui Mobile JKN masih menemui sejumlah hambatan. Beberapa diantaranya adalah minimnya pemahaman masyarakat terkait cara penggunaan aplikasi, keterbatasan akses internet di sejumlah wilayah, serta kesulitan sebagian kalangan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Akibatnya, sebagian besar pasien lebih memilih mendaftarkan secara manual dibanding menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Metode atau tahapan: penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, menyusun dan menganalisis data yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan masalah di lapangan, kemudian akan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Subjek penelitian menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Objek penelitian adalah pengguna aplikasi mobile JKN pasien rawat jalan. Teknik pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Evaluasi Perceived Usefulness, sebagian pengguna sudah mengetahui cara penggunaan aplikasi mobile JKN dan sebagian belum. Perceived Ease of Use, cukup mudah karena pasien merasa terbantu dengan aplikasi ini karena dapat mendaftar dari rumah, hanya saja pada bagian jaringan masih sering error. User Attitude (Sikap Pengguna) Aplikasi ini sangat membantu dan memudahkan para penggunanya dalam melakukan registrasi, hanya saja sering sekali terdapat keluhan dari pasien yang mengatakan kesulitan dalam melakukan check in. Dari sisi User Intention (Niat Perilaku Untuk Menggunakan) Aplikasi ini dapat terus dikembangkan agar lebih memudahkan lagi para penggunanya.*

Kata Kunci : *Aplikasi Mobile JKN, Pendaftaran Rawat Jalan, Rumah Sakit*

1. LATAR BELAKANG

Menurut peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 Sistem Informasi Kesehatan adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola

secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan. Pada pelaksanaannya, Peraturan Pemerintah RI No 46 Tahun 2014 menyebutkan, pengaturan Sistem Informasi Kesehatan ini bertujuan untuk: a) Menjamin ketersediaan, kualitas, dan akses terhadap Informasi Kesehatan yang bernilai pengetahuan serta dapat dipertanggungjawabkan; b) Memberdayakan peran serta masyarakat, termasuk organisasi profesi dalam penyelenggaraan Sistem Informasi Kesehatan; c) Mewujudkan penyelenggaraan Sistem Informasi Kesehatan dalam ruang lingkup sistem kesehatan nasional yang berdaya guna dan berhasil guna terutama melalui penguatan kerja sama, koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi dalam mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan yang ditunjuk secara resmi berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional serta UU Nomor 11 tahun 2014 tentang BPJS untuk menyelenggarakan program JKN (Imam Rhamdani, 2021). Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme asuransi sosial yang bertujuan agar seluruh masyarakat Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Pelaksanaan Program JKN bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan dalam bentuk manfaat pemeliharaan kesehatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah. (BPJS Kesehatan, 2023)

Mobile JKN merupakan aplikasi non tatap muka yang memiliki banyak fitur dan memudahkan peserta dalam memaksimalkan program jaminan kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan (Saputra and Istiqomah, 2024). Aplikasi *mobile* JKN dapat memberikan pelayanan administratif yang cepat dan tanggap terutama pada sistem antrian pendaftaran rujukan atau pengobatannya dari rumah sehingga menghindari penumpukan di ruang tunggu klinik atau menunggu waktu pemanggilan dari rumah dengan melakukan kegiatan lainnya (Utami, Asnawi and Firah, 2024). Pengembangan aplikasi *mobile* JKN merupakan wujud nyata dari komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan kemudahan akses informasi dan pelayanan optimal bagi peserta. Pelayanan administrasi pada aplikasi *mobile* JKN meliputi pendaftaran peserta, perubahan data peserta, informasi tagihan, riwayat pelayanan peserta, skrining riwayat kesehatan, pengaduan keluhan, dan berbagai informasi lainnya tentang kartu JKN- KIS. Tujuannya yaitu memberikan informasi dan pemahaman bagi masyarakat tentang pemanfaatan layanan *mobile* JKN BPJS Kesehatan (Surakarta et al.,

2024).

Pemerintah Indonesia meluncurkan aplikasi *Mobile* JKN di tahun 2017 yang menunjukkan komitmen pemerintah dalam menyediakan perlindungan terkait hak kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia. Pada pelaksanaan layanan *Mobile* JKN terdapat beberapa kelebihan di antaranya : a) peserta dapat mengambil nomor antrian fasilitas kesehatan primer melalui aplikasi sehingga tidak perlu datang secara langsung untuk mengantre; b) Peserta dapat mengetahui informasi kepesertaan dan pembayaran iuran secara langsung melalui aplikasi; c) peserta juga dapat mengakses informasi terkait ketersediaan tempat tidur di rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan; d) peserta juga dapat mendaftarkan pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL)(Surakarta et al., 2024).

Berdasarkan hasil studi awal yang diperoleh melalui Observasi dan wawancara dengan petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD H. Hanafie Muara Bungo Provinsi Jambi diketahui bahwa penerapan aplikasi *Mobile* JKN mulai dijalankan pada November 2022 Dalam upaya memberikan masukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan aplikasi tersebut, ditemukan bahwa proses pendaftaran rawat jalan melalui *Mobile* JKN masih menemui sejumlah hambatan. Beberapa diantaranya adalah minimnya pemahaman masyarakat terkait cara penggunaan aplikasi, keterbatasan akses internet di sejumlah wilayah, serta kesulitan sebagian kalangan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Akibatnya, sebagian besar pasien lebih memilih mendaftarkan secara manual dibanding menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN. Persentase pendaftaran melalui aplikasi tercatat sebesar 22 % pada Oktober 2024, kemudian meningkat menjadi 27 % pada November, dan stabil diangka yang sama pada Desember. Oleh karena itu, disarankan agar BPJS Kesehatan beserta pemerintah memperkuat sosialisasi terkait tatacara penggunaan aplikasi *Mobile* JKN, menambah tenaga medis, khususnya dokter guna mendukung layanan konsultasi daring, serta mengembangkan fitur aplikasi agar dapat beroperasi meskipun dalam kondisi tanpa jaringan internet. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Di RSUD H. Hanafie Muara Bungo Provinsi Jambi Menggunakan Metode TAM”.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan aplikasi *Mobile* JKN pada layanan rawat jalan di RSUD H. Hanafie Muara Bungo. Pendekatan kualitatif dipilih untuk menggali secara mendalam persepsi pengguna terhadap kemudahan, kegunaan, sikap, dan niat dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN, dengan mengacu pada kerangka Technology Acceptance Model (TAM). Populasi dalam

penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Mobile JKN pada tahun 2024 sebanyak 9.120 orang. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sebanyak 99 responden ditambah satu informan kunci, yaitu Duta Mobile JKN. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara simple random sampling. Objek penelitian adalah persepsi dan pengalaman pengguna aplikasi Mobile JKN pada layanan rawat jalan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Instrumen yang digunakan meliputi pedoman wawancara, checklist observasi, dan alat rekam berupa ponsel untuk mendokumentasikan proses wawancara. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri atas empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk menjaga validitas data, dilakukan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari pengguna aplikasi dan Duta Mobile JKN sebagai informan utama. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD H. Hanafie Muara Bungo, Provinsi Jambi, selama tiga bulan, yaitu pada April hingga Juni 2025

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

1) Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Pendaftaran Rawat Jalan Ditinjau dari Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

a) Pengetahuan Pengguna tentang Cara Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Sebagian besar pengguna di RSUD H. Hanafie Muara Bungo telah mengetahui cara menggunakan aplikasi Mobile JKN, meskipun tingkat pemahaman berbeda-beda. Beberapa responden menyatakan:

“Sudah tau” (Responden 5)

“Tau, tapi belum begitu paham” (Responden 1)

“Sudah mengetahui tapi hanya sebatas untuk pendaftaran online nya saja, kalau untuk penggunaan aplikasi yang lainnya belum sepenuhnya paham” (Responden 19)

Sebagian pengguna lansia mengaku tidak mengetahui cara penggunaan, sehingga anak atau kerabat yang membantu, seperti yang disampaikan:

“Saya tidak tahu cara menggunakannya karena sudah tua, jadi anak saya yang mendaftarkan” (Responden 21)

Dari triangulasi sumber diperoleh bahwa “pengguna aplikasi Mobile JKN yang sudah berusia lanjut tidak mengetahui cara penggunaannya karena diwakilkan oleh anak atau kerabat yang mengantarkan pasien tersebut.” Hal ini menunjukkan bahwa

meskipun sebagian pengguna sudah paham, masih ada kelompok yang perlu pendampingan.

b) Pendampingan Pengguna dalam Memahami Aplikasi Mobile JKN

Pendampingan cukup banyak diberikan oleh petugas kesehatan maupun lingkungan sekitar:

“Dapat, dari petugas di puskesmas” (Responden 13)

“Dapat, diajari petugas klinik” (Responden 33)

“Dapat, dari petugas rumah sakit ketika mau mendaftar berobat” (Responden 34)

“Dikasih tau dan diajari tetangga kalau pendaftaran lebih mudah pake aplikasi MJKN” (Responden 50)

“Belajar dari YouTube” (Responden 86)

Menurut triangulasi sumber, RSUD memberikan pendampingan mulai dari pendaftaran akun hingga cara penggunaan aplikasi, sementara beberapa pasien telah mendapat pendampingan di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas atau klinik. Pendampingan ini penting agar pasien dapat memanfaatkan aplikasi secara mandiri.

2) Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Pendaftaran Rawat Jalan Ditinjau dari Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)

a) Kesesuaian Program Mobile JKN dengan Kebutuhan dan Harapan Masyarakat

Sebagian besar pasien menganggap aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan:

“Sesuai” (Responden 1)

“Sangat Sesuai” (Responden 15)

Namun ada keluhan tentang gangguan teknis:

“Sesuai, hanya saja aplikasi sering eror” (Responden 47)

“Kurang sesuai, aplikasi sering eror, sering update sendiri” (Responden 48)

“Kurang sesuai, sering gangguan saat mau check in” (Responden 93)

“Kurang sesuai, karena kalau kontrol tidak sesuai dengan tanggal kontrol aplikasi tidak bisa digunakan” (Responden 95)

Menurut triangulasi sumber, “pasien merasa terbantu dengan aplikasi ini karena bisa daftar dari rumah dan tidak perlu mengantri, tetapi jikalau pasien tidak bisa datang sesuai tanggal kontrol yang telah ditetapkan maka pas di hari berikutnya pasien tidak bisa mendaftar menggunakan aplikasi MJKN.” Hal ini menunjukkan adanya manfaat sekaligus keterbatasan teknis aplikasi saat ini.

b) Keberhasilan Program Mobile JKN bagi Penggunaanya

Responden menyatakan bahwa program ini sudah berhasil:

“Berhasil” (Responden 1)

“Sudah Berhasil” (Responden 38)

“Berhasil karena sangat membantu” (Responden 82)

Triangulasi sumber menegaskan bahwa aplikasi ini sudah sangat membantu, meskipun masih ada kendala jaringan yang sering eror.

3) Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Pendaftaran Rawat Jalan Ditinjau dari Sikap Pengguna (*Attitude toward Using*)

a) Manfaat Program Mobile JKN bagi Penggunaanya

Banyak responden menegaskan manfaat besar aplikasi Mobile JKN:

“Iya” (Responden 33)

“Sangat bermanfaat” (Responden 18)

“Sangat bermanfaat dan membantu sehingga tidak perlu lagi antri di pendaftaran” (Responden 7)

“Bermanfaat apa lagi untuk pasien yang tinggal nya jauh dari rumah sakit jadi tidak perlu terburu-buru berangkat ke rumah sakit karena sudah bisa daftar dari rumah” (Responden 66)

“Aplikasi ini sangat membantu” (Responden 68)

Menurut triangulasi sumber, aplikasi ini sangat membantu pasien, terutama yang berasal dari daerah jauh dan lansia yang tidak perlu menunggu lama, serta pasien bisa mengetahui ketersediaan kuota poli tujuan.

b. Kesesuaian Pelaksanaan di Lapangan dengan Rencana yang Ditetapkan

Sebagian besar pengguna menyatakan kesesuaian pelaksanaan, namun ada juga keluhan:

“Sudah” (Responden 1)

“Sudah sesuai” (Responden 11)

“Kalau dibilang sesuai ya sudah sesuai hanya saja sudah mendaftar dari rumah tapi fakta nya sesampai di rumah sakit harus konfirmasi ulang ke petugas untuk check in dan rekam wajah pasien. Harapannya sesudah daftar dari rumah bisa langsung ke poli tujuan masing-masing” (Responden 34)

Triangulasi sumber menyampaikan bahwa pasien masih harus verifikasi ulang dengan petugas, yang kadang membuat proses menjadi kurang efisien.

4) Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Pendaftaran Rawat Jalan Ditinjau dari

Niat Pengguna (Behavioral Intention to Use)

a) Pencapaian Tujuan Program Mobile JKN

“Sudah” (Responden 8)

Menurut triangulasi sumber, tujuan aplikasi Mobile JKN sudah tercapai dengan memudahkan pendaftaran dan memberikan informasi sisa kuota pendaftaran.

b) Harapan dan Kelanjutan Program Mobile JKN ke Depan

Responden memberikan berbagai harapan:

“Lebih dimudahkan lagi” (Responden 35)

“Aplikasi nya lebih dilengkapi” (Responden 18)

“Aplikasi nya lebih baik dan lebih lengkap lagi” (Responden 70)

“Ditingkatkan lagi” (Responden 66)

“Diperbaiki biar tidak sering eror” (Responden 52)

“Sudah cukup” (Responden 9)

“Kalau bisa bukan cuma pendaftaran aja tapi bisa rekam wajah langsung di aplikasinya” (Responden 91)

“Aplikasi jangan update terus” (Responden 85)

Menurut triangulasi sumber, harapan pengguna adalah aplikasi lebih stabil, tidak sering mengalami gangguan, serta fitur yang lebih lengkap dan efisien.

b. Pembahasan

1) Penggunaan aplikasi *Mobile JKN* pada pendaftaran rawat jalan ditinjau dari unsur persepsi kegunaan (*perceived usefulness*)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti di RSUD H. Hanafie Muara Bungo terkait Penggunaan aplikasi *Mobile JKN* pada pendaftaran rawat jalan ditinjau dari unsur persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) ditemukan bahwa para pengguna aplikasi MJKN sudah memahami cara penggunaan aplikasi namun ada beberapa diantaranya yang masih belum memahami karena mayoritas dari pengguna aplikasi ini adalah para lanjut usia, pendampingan kepada pasien yang belum mahaman penggunaan aplikasi *mobile JKN* dilakukan untuk memfasilitasi pasien dalam memahami alur dan fungsi aplikasi, sehingga mereka dapat memanfaatkannya secara mandiri.

Berdasarkan BPJS RI tahun 2017, aplikasi *Mobile JKN* merupakan aplikasi yang dapat digunakan pada smartphone. Aplikasi ini merupakan terobosan baru BPJS Kesehatan yang memudahkan pendaftaran dan perubahan informasi kepesertaan, kemudahan mendapatkan informasi peserta keluarga, kemudahan melihat pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan pelayanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat

Pertama) dan FKTL (Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut) dan juga kemudahan bagi masyarakat untuk mengirimkan saran atau keluhan. Selain itu, jika lupa membawa kartu, bisa lebih mudah tinggal klik aplikasi ini, dan kartu JKN bisa ditunjukkan langsung ke petugas, dan aplikasi ini didaftarkan dengan kartu keluarga, bukan perseorangan.

BPJS Kesehatan disarankan untuk melakukan sosialisasi lebih lanjut kepada semua kalangan Hal ini diharapkan dapat meningkatkan penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Melakukan pendampingan terhadap pasien pada saat mengaplikasikan aplikasi *Mobile JKN* juga dapat meningkatkan pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi sebagai alat untuk memperoleh pelayanan kesehatan. (Safarah, 2023)

Aplikasi *mobile* sangatlah mempermudah dalam kegiatan pendaftaran, memungkinkan pengguna menghemat dan mempersingkat waktu dalam menndapat kepastian dalam informasi layanan yang tersedia. Adapun perancangan aplikasi *mobile* yang sudah dilakukan menggunakan tampilanyang mudah digunakan dan dipahami berbagai kalangan usia. (Setyawati et al., 2024)

Hasil penelitian ditinjau dari kegunaan pengguna aplikasi *mobile JKN* diketahui bahwa tidak sejalan dengan peneliti sebelumnya karena di RSUD H. Hanafie Muara Bungo masih banyak ditemukan pengguna yang belum memahami cara penggunaan aplikasi tersebut salah satu faktornya penyebabnya mayoritas dari pengguna adalah para lanjut usia, dan pendampingan kepada pasien yang belum mahaman penggunaan aplikasi *mobile JKN* dilakukan untuk memfasilitasi pasien dalam memahami alur dan fungsi aplikasi, sehingga mereka dapat memanfaatkannya secara mandiri.

2) Penggunaan aplikasi mobile jkn pada pendaftaran rawat jalan ditinjau dari persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di RSUD H. Hanafie Muara Bungo, ditemukan bahwa penggunaan aplikasi *Mobile JKN* pada layanan pendaftaran rawat jalan dinilai cukup membantu pengguna, khususnya dalam hal kemudahan akses informasi dan efisiensi waktu. Pengguna menyatakan bahwa aplikasi ini berhasil mempermudah proses pendaftaran dan memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan. Namun demikian, masih terdapat kendala teknis yang cukup signifikan, seperti gangguan jaringan, aplikasi yang sering mengalami pembaruan otomatis, serta kesulitan saat melakukan check-in akibat jaringan yang tidak stabil, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna.

Aplikasi *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN)* merupakan salah satu inovasi layanan kesehatan digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk

memberikan kemudahan bagi peserta JKN-KIS. Aplikasi ini dapat diunduh melalui Google Playstore maupun App Store, dan menawarkan berbagai fitur yang dirancang untuk mendukung kebutuhan peserta secara efisien. Fitur-fitur tersebut mencakup kemudahan dalam pendaftaran serta perubahan data kepesertaan, pencarian informasi kepesertaan keluarga, pengecekan iuran peserta, serta akses terhadap informasi umum seputar JKN-KIS (Suhadi et al., 2022).

Selain itu, aplikasi Mobile JKN juga menyediakan fitur tambahan seperti pengecekan status kepesertaan, pencarian rumah sakit terdekat, serta pendaftaran layanan kesehatan secara daring (BPJS Kesehatan, 2023). Penggunaan aplikasi ini memberikan berbagai keuntungan, antara lain kemudahan akses yang memungkinkan peserta memperoleh layanan kapan saja dan di mana saja, efisiensi waktu karena mengurangi antrean di fasilitas kesehatan, serta informasi yang diperbarui secara real-time untuk menjamin keakuratan data (BPJS Kesehatan, 2023).

Meski aplikasi ini dinilai memiliki manfaat yang signifikan dalam pengelolaan layanan kesehatan, tidak dapat dipungkiri bahwa beberapa responden masih menghadapi kendala teknis, terutama terkait dengan stabilitas jaringan internet dan kesulitan dalam memahami prosedur klaim. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan Mobile JKN mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai sejauh mana aplikasi ini memenuhi ekspektasi dan kebutuhan peserta BPJS Kesehatan, terutama di wilayah perkotaan seperti Kota Bandung. Aplikasi ini dinilai sebagai sarana potensial dalam mendukung transformasi digital layanan kesehatan di Indonesia (Utomo, 2022).

Namun demikian, persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan aplikasi masih beragam. Beberapa pengguna mengeluhkan performa aplikasi yang belum optimal dan kurangnya kejelasan pada beberapa fitur. Hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi BPJS Kesehatan sebagai penyedia layanan dan juga bagi pengembang aplikasi Mobile JKN agar dapat melakukan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan digital ke depan (Rahmawati et al., 2024).

3) Penggunaan aplikasi mobile jkn pada pendaftaran rawat jalan ditinjau dari sikap pengguna (*attitude toward using*).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di RSUD H. Hanafie Muara Bungo mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN pada pendaftaran rawat jalan, ditemukan bahwa pengguna memiliki sikap yang positif terhadap manfaat aplikasi ini. Pengguna merasa bahwa Mobile JKN sangat membantu dan memudahkan dalam proses pendaftaran, pengambilan nomor antrian, serta mengetahui ketersediaan kuota poli yang dituju. Namun

demikian, beberapa pengguna juga mengungkapkan bahwa pelaksanaan di lapangan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan karena masih ditemui kendala teknis pada sistem aplikasi. Dalam konteks sikap pengguna (*attitude toward using*), apabila pengguna merasakan manfaat nyata dari aplikasi seperti kemudahan akses layanan kesehatan dan percepatan proses administrasi, maka sikap mereka cenderung lebih positif dan berpotensi meningkatkan keberlanjutan penggunaan aplikasi tersebut (Meisari et al., 2024).

Penggunaan aplikasi Mobile JKN juga berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Peserta yang memiliki persepsi bahwa aplikasi ini memudahkan akses informasi kepesertaan, perubahan data, serta pelayanan kesehatan, cenderung akan terus menggunakan aplikasi Mobile JKN secara konsisten (Wahyudi et al., 2021). Saat ini, aplikasi Mobile JKN memberikan berbagai kemudahan bagi peserta JKN-KIS, di antaranya adalah kemampuan untuk mengetahui informasi, mendaftar, dan mengubah data kepesertaan keluarga; memperoleh informasi tagihan dan pembayaran iuran khususnya bagi peserta PBPU atau mandiri; kemudahan registrasi autodebet; akses KIS digital yang menghilangkan kekhawatiran peserta terkait kartu fisik; layanan konsultasi dokter di fasilitas kesehatan primer; pengambilan nomor antrian; skrining riwayat kesehatan untuk potensi penyakit seperti diabetes mellitus, hipertensi, penyakit ginjal kronik, dan jantung koroner; pengecekan ketersediaan tempat tidur di rumah sakit mitra; serta layanan pengaduan dan permintaan informasi JKN-KIS (Putatgede, 2022).

Adanya aplikasi Mobile JKN telah menjadikan pelayanan kesehatan lebih efektif dan efisien dengan penyebaran informasi yang luas dan akses layanan yang lebih mudah bagi penggunanya. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan kendala seperti seringnya aplikasi mengalami error yang mengganggu pengalaman pengguna. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan perlu melakukan pemantauan kesalahan (*error monitoring*) pada aplikasi Mobile JKN menggunakan alat pemantauan seperti Sentry, Bugsnag, atau Crashlytics. Pemantauan ini penting untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan penyelesaian masalah teknis agar aplikasi dapat berjalan lebih optimal dan memberikan layanan yang maksimal bagi peserta (Putri et al., 2024).

4) Penggunaan aplikasi *Mobile JKN* pada pendaftaran rawat jalan ditinjau dari niat pengguna (*behavioral intention to use*).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di RSUD H. Hanafie Muara Bungo mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN pada pendaftaran rawat jalan, ditemukan bahwa tujuan utama aplikasi ini telah tercapai, yakni memudahkan proses pendaftaran dan memungkinkan pengguna untuk mengetahui sisa kapasitas kuota pendaftaran pada hari

tersebut. Namun, untuk kelanjutan program Mobile JKN ke depan, diharapkan terdapat peningkatan pada sistem jaringan agar frekuensi error dan update mendadak dapat diminimalkan, serta pengembangan fitur aplikasi agar lebih lengkap dan fungsional. Aplikasi Mobile JKN, dengan antarmuka yang ramah pengguna dan proses pendaftaran yang efisien, telah berhasil menyederhanakan akses layanan kesehatan. Meskipun demikian, tantangan teknis seperti waktu respons yang lambat dan kendala navigasi, khususnya di wilayah dengan kualitas jaringan internet yang kurang baik, menunjukkan perlunya perbaikan infrastruktur teknologi (Ikhtiar et al., 2023)

Pengembangan dan evaluasi berkelanjutan terhadap aplikasi Mobile JKN sangat penting untuk meminimalkan kesalahan (error) yang terjadi agar pengguna merasa nyaman dalam mengakses layanan kesehatan melalui aplikasi ini (Safarah, 2023). BPJS Kesehatan terus melakukan pembaruan dan penambahan fitur pada aplikasi Mobile JKN sebagai wujud komitmen dalam memberikan kemudahan akses dan pelayanan optimal bagi peserta. Melalui aplikasi ini, peserta dapat mengakses berbagai informasi terkait program Jaminan Kesehatan Nasional secara cepat dan mudah di mana pun dan kapan pun. Beberapa fitur yang tersedia antara lain informasi program JKN, data kepesertaan berdasarkan nomor kartu, NIK, atau nomor kartu keluarga, pencarian lokasi fasilitas kesehatan, informasi tagihan iuran, nomor virtual account peserta, pendaftaran peserta baru khususnya untuk peserta bukan penerima upah, proses login, serta notifikasi tagihan BPJS Kesehatan (Putatgede, 2022).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil evaluasi penggunaan aplikasi Mobile JKN pada pendaftaran rawat jalan di RSUD H. Hanafie Muara Bungo Provinsi Jambi, diketahui bahwa dari aspek persepsi kegunaan, sebagian besar pengguna memahami manfaat aplikasi, meskipun masih terdapat pengguna yang membutuhkan pendampingan saat pertama kali mengakses. Dari sisi kemudahan penggunaan, aplikasi ini dinilai mempermudah proses pendaftaran karena dapat dilakukan dari rumah, namun masih terdapat kendala seperti ketidaksesuaian tanggal kontrol, sistem jaringan yang tidak stabil, dan eror teknis. Sikap pengguna terhadap aplikasi cukup positif karena aplikasi dinilai mempercepat proses pelayanan, terutama bagi pasien lansia dan pasien dari luar daerah, meskipun masih ada keluhan terkait proses check-in mandiri yang belum optimal. Dari segi niat penggunaan, sebagian besar pengguna menyatakan keinginan untuk terus menggunakan aplikasi, namun berharap agar sistem diperbaiki, fitur verifikasi biometrik ditambahkan, dan gangguan teknis diminimalkan. Oleh karena itu, disarankan agar rumah sakit lebih proaktif dalam memberikan edukasi dan pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN serta mengatasi kendala teknis yang

dihadapi pasien. BPJS Kesehatan diharapkan dapat menjadikan temuan ini sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan aplikasi yang lebih ramah pengguna dan responsif. Perguruan tinggi dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai referensi pembelajaran dan pengembangan riset terkait sistem informasi kesehatan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk meluaskan cakupan studi, termasuk pengujian fungsional aplikasi serta integrasi dengan sistem pelayanan lainnya, guna memperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- BPJS Kesehatan. (2023). *JKN Mobile – Aplikasi BPJS Kesehatan*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>
- Budiarti, T. (2024). Efektivitas aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(2), 77–80. <https://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/JKPI/article/view/5243>
- Dwi Poetra, R. (2019). Bab II tinjauan pustaka. *Gastronomia Ecuatoriana y Turismo Local*, 1(69), 5–24.
- Gupta, R. (2004). CWL Publishing Enterprises. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/cbdv.200490137/abstract>
- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Sutawijaya, A. H. (2024). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai bagian pelayanan publik pada BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2), 1087–1095.
- Ikhtiar, R. W., Hendry, Z., & Hidayat, R. (2023). HUBUNGAN BUDAYA KERJA DENGAN KELENGKAPAN DATA PELAYANAN PASIEN PADA SIMKES PUSKESMAS WAJAGESENG. *Jurnal Kesehatan Tropis Indonesia*, 1(4), 1–6.
- Ibrahim, M. M., Yusmanisari, E., Putra, W. A., Utomo, A. H., Mulyadi, D. S., Rahmania, G., Fahri, Y. N., & Miladiyah, Z. (2024). Sosialisasi fitur pendaftaran online menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk pelayanan rawat jalan. *[Nama jurnal tidak dicantumkan]*, 1(2), 8–14.
- Jepri Utomo. (2022). *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*, 4(1), 8–16.
- Johorejo. (n.d.). Manfaatkan aplikasi Mobile JKN-KIS. *[Nama situs tidak dicantumkan]*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. <http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/filesa/peraturan/119.pdf>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2021 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Linked. (2023). *Sistem informasi kesehatan: Pengertian, tujuan, manfaat*. *[Nama situs tidak dicantumkan]*.
- Lumi, W. M. E., Musak, R. A., Tumiwa, F. F., Waworuntu, M. Y., & Surya, W. S. (2023). Edukasi tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN pada pasien rawat jalan RSUD Anugerah Tomohon. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 4(3), 1620–1626.
- Malik, I. (2024). *Inovasi pelayanan kesehatan Mobile Jaminan*. *[Informasi penerbit tidak dicantumkan]*.
- Meisari, W. A., Widyaningrum, N., & Prameswari, A. (2024). Atensi pengguna Mobile JKN dengan pendekatan model TAM (Technology Acceptance Model). *[Nama jurnal tidak dicantumkan]*, 7(2), 121–133.

- Mobile JKN on the App Store. (n.d.). *Apple App Store*. <https://apps.apple.com/>
- Pamungkas, A. A., Priyadi, B. P., & Herawati, A. R. (2022). Analisis efektivitas pengguna program Mobile Jaminan Kesehatan Nasional di Basan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Semarang. *[Nama jurnal tidak dicantumkan]*, 1, 1–14.
- Pandawangi, S. (2021). *Metodologi penelitian*. *Journal Information*, 4, 1–5.
- Pangemanan, J. I. H. (2022). Evaluasi adalah: Pengertian, tujuan, tahapan, dan contoh. *Media Indonesia*. <https://mediaindonesia.com/humaniora/538992/evaluasi-adalah-pengertian-tujuan-tahapan-dan-contoh>
- Pengertian evaluasi, tujuan, prinsip, unsur, dan prosesnya. (n.d.). *Katadata.co.id*. <https://katadata.co.id/>
- Putatgede. (2022). BPJS – Kelebihan dan kemudahan aplikasi Mobile JKN. <https://putatgede.kendalkab.go.id/kabardetail/VmNLVEtiMzAvTnIrS2E2RIJuTzFIQT09>
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriyanti, N. W. (2024). Efektivitas aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi kasus kantor BPJS Cabang Denpasar). *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(2), 42–54. <https://doi.org/10.61292/shkr.105>
- Rahmawati, D., Febisatria, A., & Liliyan, A. (2024). Analisis persepsi konsumen terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. *JTEM: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 384–394. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i2.976>
- Safarah, A. E. H. F. (2023). Efektivitas layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. *[Nama jurnal tidak dicantumkan]*, 11, 2097–2106.
- Setyawati, S., Ricky, A. V., & Novratilova, S. (2024). Perancangan desain antarmuka aplikasi pendaftaran online berbasis mobile app menggunakan metode Goal-Directed Design di RSAU dr. Siswanto. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 3(2), 87–92. <https://doi.org/10.46808/jhimi.v3i2.176>
- Sihotang, F. D. (2023). Efektivitas aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika. *[Skripsi, Universitas Medan Area]*. <https://repository.uma.ac.id/>
- Stocks, N. (2020). Kemenkes RI, 2020. *[Informasi jurnal tidak dicantumkan]*, 44, 1–23.
- Sugiono. (2021). Analisis perubahan hemodinamik. *[Skripsi, STT Kedirgantaraan Yogyakarta]*, 34–50.
- Sugiyono, M. (2019). Pengaruh penerapan mind mapping terhadap hasil belajar siswa kelas IV SD. *[Skripsi]*, 37–49.
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan akses pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13(2), 262–267.
- Suherlin, M. I., Supratman, E., Rizky, K., Wardani, N., Studi, P., Informasi, S., Sains, F., & Darma, U. B. (2024). Evaluasi usability aplikasi antrean online BPJS pada Puskesmas Sukarami menggunakan metode TAM dan COBIT 5. *[Nama jurnal tidak dicantumkan]*, 10(1), 199–213.
- Surakarta, A., Hajar, K., & Universitas Berda. (2024). Upaya peningkatan penggunaan aplikasi Mobile JKN di masyarakat melalui video. *[Nama jurnal tidak dicantumkan]*, 2(3), 139–145.
- Sutrisno, S. E., & M. M. (n.d.). Teknik analisis data penelitian. *[Informasi penerbit tidak dicantumkan]*.
- Wahyudi, W., Mukhsin, M., & Nupus, H. (2021). Meningkatkan intention to use aplikasi Mobile JKN melalui perceived usefulness dan attitude towards use sebagai variabel intervening. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 5(1), 98–116. <https://doi.org/10.48181/jrbmt.v5i1.11545>