

## Pemanfaatan Pendaftaran (Antrian) Online Ke Pelayanan Kesehatan Dengan Mobile-JKN Pada Masyarakat Di Provinsi Bali

### *Utilization of Online Registration (Queue) for Health Services with Mobile-JKN in the Community in Bali Province*

**Made Karma Maha Wirajaya<sup>1</sup>, Putu Ika Farmani<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Jurusan Yoga dan Kesehatan, Fakultas Brahma Widya, Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Ilmu Kesehatan, Universitas Bali Internasional

(e-mail: mdkarmawirajaya@uhnsugriwa.ac.id, Dalung Permai Blok EE No. 11)

#### **ABSTRAK**

Aplikasi Mobile-JKN merupakan inovasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan dan dapat diakses melalui smartphone untuk memudahkan peserta JKN-KIS dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan penggunaan antrian online melalui Mobile-JKN dalam mengakses pelayanan kesehatan. Desain penelitian yang digunakan adalah analitik dengan pendekatan *cross-sectional*, dan pengumpulan data dilaksanakan selama dua bulan. Sampel penelitian adalah masyarakat pengguna mobile JKN di Provinsi Bali yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Besar sampel sebanyak 100 responden dan dianalisis dengan regresi logistic. Berdasarkan hasil analisis, keseluruhan aspek baik aspek *performance expectancy*, *facilitating condition*, *social influence*, memperoleh hasil yang kurang baik. Selain itu kebermanfaatan antrian *online* ke pelayanan kesehatan dengan mobile JKN juga menunjukkan hasil yang kurang baik yakni sebesar 66,4%. Faktor yang mempengaruhi pemanfaatan antrian *online* dengan mobile JKN adalah aspek *effort expectancy*, sedangkan aspek *performance expectancy*, *facilitating condition* dan *social influence* tidak berpengaruh. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur antrian online Mobile-JKN masih rendah dan faktor yang paling berpengaruh adalah *effort expectancy*.

Kata Kunci: Pendaftaran *Online*, Mobile JKN, Bali

#### **ABSTRACT**

*The Mobile-JKN application is an innovation developed by BPJS Kesehatan and can be accessed via smartphone to facilitate JKN-KIS participants in obtaining health services. This study aims to analyze the determinants of the use of online queues through Mobile-JKN in accessing health services. The research design used an analytical cross-sectional approach, and data collection was carried out over two months. The study sample was mobile JKN users in Bali Province who met the inclusion and exclusion criteria. The sample size was 100 respondents and was analyzed using logistic regression. Based on the analysis results, all aspects, including performance experience, facilitating conditions, and social influence, obtained less than satisfactory results. In addition, the usefulness of online queues to health services with mobile JKN also showed less than satisfactory results at 66.4%. The factor influencing the use of online queues with mobile JKN was the effort expectancy aspect, while the performance expectancy, facilitating conditions, and social influence aspects had no effect. This study shows that the utilization of the Mobile-JKN online queue feature is still low and the most influential factor is effort expectancy.*

*Keywords:* *Online Registration, Mobile JKN, Bali*

## PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu komponen dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui sistem asuransi sosial sebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 40 Tahun 2004. Program ini bertujuan memberikan perlindungan kesehatan bagi peserta agar dapat mengakses layanan pemeliharaan kesehatan serta memperoleh jaminan pemenuhan kebutuhan dasar di bidang kesehatan. Cakupan jaminan berlaku bagi seluruh individu yang membayar iuran secara mandiri maupun yang iurannya ditanggung oleh pemerintah (BPJS Kesehatan, 2020a). Fokus utama JKN-KIS adalah memastikan seluruh warga negara Indonesia tercakup dalam sistem asuransi kesehatan, sehingga kebutuhan dasar pelayanan kesehatan masyarakat dapat terpenuhi secara memadai (Krisdayanti, 2021). Pelaksanaan program ini berada di bawah wewenang dan pengelolaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Melalui program JKN-KIS, BPJS Kesehatan menargetkan perluasan cakupan peserta dengan tujuan menjangkau penduduk Indonesia demi mewujudkan UHC (*Universal Health Coverage*) (Nurmalasari dkk., 2020). Hingga tahun 2020, jumlah peserta JKN-KIS secara nasional telah mencapai 222.461.906 jiwa, atau sekitar 82,3% dari total populasi Indonesia (BPJS Kesehatan, 2020b). Pencapaian ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat telah memperoleh perlindungan melalui program tersebut. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah peserta, BPJS Kesehatan dihadapkan pada tuntutan untuk terus meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan melalui fasilitas pelayanan kesehatan. Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, BPJS Kesehatan mengembangkan inovasi berbasis teknologi berupa aplikasi Mobile-JKN. Pada awalnya, aplikasi ini berfungsi sebagai sistem administrasi yang hanya dapat diakses langsung di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, namun kini telah bertransformasi menjadi layanan digital yang dapat diakses peserta kapan pun dan di mana pun (Wulandari dkk., 2019). Peluncuran perdana Mobile-JKN dilakukan pada November 2017 dan sejak itu telah mengalami berbagai pembaruan (Nurmalasari dkk., 2020).

Mobile-JKN adalah inovasi digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan dan dapat diakses melalui perangkat telepon pintar. Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan peserta dalam melakukan berbagai layanan, seperti perubahan data kepesertaan, pendaftaran, memperoleh informasi data anggota keluarga, memeriksa tagihan iuran, serta mengakses layanan di fasilitas kesehatan primer maupun sekunder dan tersier.

Selain itu, masyarakat juga dapat menyampaikan masukan atau keluhan secara langsung melalui aplikasi ini (Suhadi dkk., 2022). Sejak peluncuran perdannya, BPJS Kesehatan secara aktif melakukan sosialisasi untuk mendorong peserta mengunduh dan memanfaatkan Mobile-JKN, sehingga tingkat penggunaannya di masyarakat meningkat. Aplikasi ini telah mengalihkan sejumlah layanan manual menjadi berbasis digital, yang dinilai memberikan dampak positif. Salah satu pengembangan terbaru adalah penambahan fitur pendaftaran antrean online untuk pelayanan kesehatan, yang dapat digunakan baik di FKTP maupun FKTL. Fitur ini dirancang untuk mempermudah proses pendaftaran, khususnya dalam mengatasi permasalahan umum berupa lamanya waktu tunggu di fasilitas kesehatan. Dengan adanya fitur tersebut, peserta dapat menjadwalkan kunjungan sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama saat mengakses layanan kesehatan.

Penelitian mengenai pemanfaatan fitur pendaftaran (antrean) online pada aplikasi Mobile-JKN perlu dilakukan untuk mengetahui respon masyarakat terhadap fitur tersebut. Aspek yang dapat dievaluasi meliputi tingkat pengetahuan, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, kualitas informasi, serta manfaat yang dirasakan dari penggunaan fitur ini. Beberapa studi sebelumnya yang relevan antara lain penelitian oleh Narmansyah dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan yang tersedia tergolong baik, serta terdapat keterkaitan antara ketiga aspek tersebut dengan tingkat pemanfaatan aplikasi JKN Mobile (Narmansyah dkk., 2022). Selanjutnya, penelitian oleh NurmalaSari dkk. (2020) yang mengungkapkan bahwa mayoritas masyarakat memberikan tanggapan positif terhadap Mobile-JKN, dengan persentase sebesar 42%. Aplikasi ini diapresiasi karena kemudahannya dalam mengakses fasilitas kesehatan, melakukan pendaftaran, membayar iuran, dan memeriksa status kepesertaan JKN (NurmalaSari dkk., 2020). Penelitian lain oleh Krisdayanti (2021) yang menunjukkan bahwa layanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile-JKN di Kota Medan dinilai efektif dan efisien, karena membantu memperlancar proses administrasi di kantor BPJS Kesehatan dalam melayani masyarakat (Krisdayanti, 2021). Meski demikian, kajian khusus mengenai pemanfaatan fitur pendaftaran (antrean) online pada aplikasi Mobile-JKN masih tergolong terbatas (Sudrajat dkk., 2024; Mulyanti dkk., 2024; Kurnia dan Lazuardi, 2024).

Provinsi Bali menjadi salah satu daerah dengan tingkat kepesertaan JKN yang telah melampaui 90%. Meskipun demikian, hasil studi pendahuluan mengindikasikan

bahwa sebagian besar masyarakat masih belum memiliki pengetahuan mengenai keberadaan fitur pendaftaran (antrean) online pada aplikasi Mobile-JKN. Selain itu, tingkat pemanfaatan aplikasi ini untuk layanan kesehatan juga tergolong rendah. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Guntari dan Noviyanti (2022), yang menyatakan bahwa sejumlah fitur pada aplikasi Mobile-JKN belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat, disebabkan oleh keterbatasan informasi atau ketidaktahuan akan keberadaan fitur tersebut (Guntari dkk., 2022). Digitalisasi dalam bidang pelayanan kesehatan menjadi salah satu strategi utama untuk meningkatkan kemudahan akses dan efektivitas layanan. Aplikasi Mobile-JKN, terutama fitur pendaftaran antrean online, tidak hanya berperan sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai sarana untuk mengurangi kepadatan antrean di fasilitas kesehatan, mempercepat alur pelayanan, dan meningkatkan kepuasan peserta JKN. Terbatasnya kajian yang secara spesifik meneliti faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan fitur tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang masih perlu ditelaah lebih lanjut, khususnya di daerah dengan tingkat kepesertaan tinggi seperti Bali. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis pemanfaatan fitur pendaftaran (antrean) online pada aplikasi Mobile-JKN oleh masyarakat.

## METODE

Penelitian ini tergolong dalam kategori penelitian analitik dengan rancang *cross-sectional*, yaitu metode pengukuran terhadap variabel-variabel penelitian dilakukan pada satu waktu tertentu. Dengan kata lain, seluruh variabel diamati secara bersamaan dalam satu kali pengukuran. Penelitian dilaksanakan di Provinsi Bali, dengan proses pengumpulan data berlangsung selama dua bulan, yakni pada Maret hingga April 2024. Populasi sasaran mencakup seluruh masyarakat di Provinsi Bali, sedangkan populasi terjangkau difokuskan pada masyarakat yang menggunakan aplikasi Mobile-JKN di wilayah tersebut. Pengambilan sampel dilakukan dari populasi tersebut menggunakan metode yang dinilai mampu merepresentasikan keseluruhan populasi (Sudigdo & Ismael, 2008). Sampel penelitian terdiri dari masyarakat pengguna aplikasi Mobile-JKN di Provinsi Bali, yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi dalam penelitian ini mencakup: masyarakat yang bersedia berpartisipasi menjadi responden, masyarakat tersebut berdomisili di Provinsi Bali, masyarakat merupakan peserta aktif JKN, masyarakat peserta JKN tersebut memiliki mobile JKN, dan

masyarakat yang berusia 20 tahun ke atas.

Perhitungan besar sampel menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan hasil perhitungan, besar sampel yang diperlukan untuk penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya *drop out* atau ketidaklengkapan data, jumlah tersebut ditambah sekitar 10%, sehingga total minimal sampel yang digunakan menjadi 110 responden. Distribusi besar sampel di masing-masing kabupaten/kota di Provinsi Bali dilakukan dengan metode *probability proportional to size* (PPS), yaitu teknik penentuan ukuran sampel berdasarkan jumlah peserta JKN di tiap kabupaten/kota. Dengan metode ini, proporsi sampel yang diambil sebanding dengan distribusi peserta JKN pada populasi sebenarnya. Rincian besar sampel di setiap kabupaten/kota di Provinsi Bali disajikan pada Tabel 1 berikut.

**Tabel 1. Besar Sampel Pada Masing Masing Kabupaten/Kota Di Provinsi Bali**

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Peserta JKN	Percentase	Besar sampel
1	Denpasar	651.545	15,3%	17
2	Badung	519.171	12,2%	13
3	Gianyar	509.147	11,9%	13
4	Tabanan	460.124	10,8%	12
5	Klungkung	213.934	5%	6
6	Jembrana	325.582	7,7%	8
7	Buleleng	827.642	19,5%	21
8	Karangasem	520.788	12,3%	14
9	Bangli	224.625	5,3%	6
Total		4.252.558	100%	110

Sumber: Data Primer, 2025

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling, yaitu melibatkan seluruh peserta JKN di Provinsi Bali yang memenuhi kriteria inklusi selama periode pengumpulan data, hingga jumlah sampel yang ditentukan tercapai. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner berbasis *Google Form*, yang disebarluaskan kepada responden melalui tautan daring. Metode ini dipilih karena lebih praktis, efisien, serta memudahkan responden dalam mengisi kuesioner dari segi waktu. Sebelum responden mengisi kuesioner, peneliti menyertakan lembar *informed consent* pada bagian awal *Google Form* yang berisi penjelasan mengenai tujuan penelitian, manfaat, serta jaminan kerahasiaan data. Responden diminta untuk membaca dengan cermat dan memberikan persetujuan dengan memilih pernyataan “setuju” sebelum melanjutkan ke tahap pengisian kuesioner.

Variabel penelitian merujuk pada karakteristik subjek yang diteliti dan dapat

bervariasi antarindividu (Sudigdo & Ismael, 2008). Pada penelitian ini, variabel bebas mencakup aspek pengetahuan, kemudahan, kecepatan, dan kualitas informasi terkait fitur yang dikaji, sedangkan variabel terikatnya adalah tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile-JKN. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner dalam format *Google Form*, yang sebelumnya telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dilakukan dengan menerapkan teknik *Product Moment Correlation* yaitu dengan mengorelasikan setiap butir pertanyaan terhadap total skor seluruh item. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai korelasinya dengan total skor  $\geq 0,3$ , sedangkan korelasi  $< 0,3$  menunjukkan bahwa item tersebut tidak valid. Adapun uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan nilai minimum 0,6, dan kuesioner dianggap reliabel apabila mencapai atau melebihi nilai tersebut. Analisis data kuantitatif serta pengujian statistik dalam penelitian ini dilaksanakan melalui tahapan Analisis univariat, analisis bivariat, dan analisis multivariat. Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan masing-masing variabel penelitian secara terpisah, meliputi karakteristik responden, tingkat pengetahuan, kemudahan, kecepatan, kualitas informasi, serta tingkat penggunaan aplikasi Mobile-JKN. Pengolahan data dilakukan menggunakan statistik deskriptif yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi yang memuat proporsi atau persentase (%) dari tiap variabel. Setiap tabel dilengkapi dengan penjelasan naratif guna memperjelas isi dan maknanya.

Analisis bivariat dilakukan untuk menelusuri keterkaitan antara masing-masing variabel bebas, yaitu pengetahuan, kemudahan, kecepatan, dan kualitas informasi, dengan variabel terikat berupa tingkat penggunaan aplikasi Mobile-JKN. Proses analisis menggunakan tabel silang (2x2), dengan variabel bebas ditempatkan pada baris dan variabel terikat pada kolom. Pengujian statistik dilakukan dengan menggunakan uji *Chi-Square*. Sedangkan analisis multivariat dilakukan untuk menilai hubungan secara keseluruhan antara variabel bebas, yaitu pengetahuan, kemudahan, kecepatan, dan kualitas informasi, dengan variabel terikat berupa tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile-JKN. Analisis ini juga dimaksudkan untuk mengidentifikasi variabel bebas yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat. Metode yang digunakan dalam analisis tersebut adalah regresi logistik.

## HASIL

Berdasarkan hasil wawancara dengan 110 responden, adapun karakteristik sosio-demografis disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Karakteristik Sosio-Demografis Responden**

Karakteristik Sosio-Demografi	Frekuensi	Percentase
Jenis Kelamin		
Laki laki	19	17%
Perempuan	91	83%
Umur		
<25 Tahun	101	92%
≥25 Tahun	9	8%
Pendidikan		
<SMA/SMK Sederajat	1	1%
≥SMA/SMK Sederajat	109	99%
Pekerjaan		
Tidak bekerja	21	19%
PNS	2	2%
Pegawai swasta	49	45%
Wiraswasta	7	6%
Lain lain	31	28%

Berdasarkan Tabel 1 tersebut, dilihat dari aspek jenis kelamin, sebagian besar responden adalah perempuan (83%). Dari sisi usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia di bawah 25 tahun (92%). Berdasarkan tingkat pendidikan, hampir seluruh responden (99%) menempuh pendidikan di atas SMA/SMK atau sederajat. Sementara itu, jika ditinjau dari jenis pekerjaan, responden terbanyak adalah pegawai swasta, yakni sebanyak 49 orang (45%). Hasil analisis bivariat pada masing masing variabel terhadap kebermanfaatan antrian *online* pada mobile JKN, diperoleh hasil pada Tabel 2.

**Tabel 2. Analisis Bivariat Pemanfaatan Antrian Online ke Pelayanan Kesehatan dengan Mobile JKN**

Variabel Bebas	Kebermanfaatan Antrian <i>Online</i>		OR	95% CI	Nilai p
	Baik	Kurang Baik			
<i>Performance Expectancy</i>					
Baik	19	30	12,2	4,59-32,28	<0,0001
Kurang Baik	54	7	Ref		
<i>Effort Expectancy</i>					
Baik	5	29	49,3	14,86-163,51	<0,0001
Kurang Baik	68	8	Ref		
<i>Facilitating Condition</i>					
Baik	3	22	34,2	9,06-129,26	<0,0001
Kurang Baik	70	15	Ref		
<i>Social Influence</i>					
Baik	2	20	41,76	8,89-196,16	<0,0001
Kurang Baik	71	17	Ref		

Berdasarkan Tabel 2 tersebut, dapat diketahui bahwa pemanfaatan antrean *online*

untuk pelayanan kesehatan melalui Mobile-JKN pada aspek *performance expectancy* menunjukkan hasil yang kurang baik. Pada aspek *effort expectancy*, hasil yang diperoleh juga tergolong kurang baik. Hal serupa terlihat pada aspek *facilitating conditions* dengan persentase 77,3%, serta aspek *social influence* yang juga menunjukkan hasil kurang baik sebesar 80%.

Selain itu, tingkat pemanfaatan antrean *online* melalui Mobile-JKN menunjukkan hasil yang kurang baik atau kurang optimal. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna masih belum memanfaatkan fitur antrean *online* saat mengakses pelayanan kesehatan. Terlihat bahwa secara parsial faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *social influence* memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan antrean *online* untuk pelayanan kesehatan melalui Mobile-JKN. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *p* yang secara keseluruhan berada pada *p*<0,0001.

**Tabel 3. Analisis Fit Model Regresi Logistik**

Parameter	Nilai
Nagelkerke R Square	0,743
Percent correct	89,1%
Hosmer and Lemeshow Test	Nilai <i>p</i> =0,857

Keempat variabel prediktor (Tabel 3), yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *social influence*, memberikan kontribusi sebesar 74,3% terhadap persepsi kebermanfaatan yang dirasakan oleh pengguna Mobile-JKN. Model dinilai akurat dalam menggambarkan fenomena yang terjadi, dengan nilai percent correct sebesar 89,1% (dikatakan akurat apabila >50%). Data yang dianalisis sesuai dengan model regresi logistik, dibuktikan melalui hasil Hosmer and Lemeshow Test yang menunjukkan nilai *p*=0,857 (model dianggap fit jika *p*>0,05). Adapun hasil analisis multivariat terkait pemanfaatan antrean *online* untuk pelayanan kesehatan melalui Mobile-JKN adalah pada Tabel 4.

**Tabel 4. Analisis Multivariat Pemanfaatan Antrian Online ke Pelayanan Kesehatan dengan Mobile JKN**

Variabel	OR	95% CI		Nilai <i>p</i>
		Batas Bawah	Batas Atas	
<i>Performance Expetancy</i>				
Baik	7,39	1,58	34,61	0,011
Kurang Baik	Ref			
<i>Effort Expetancy</i>				
Baik	19,96	4,33	91,88	<0,0001
Kurang Baik	Ref			

Variabel	OR	95% CI		Nilai p
		Batas Bawah	Batas Atas	
<i>Facilitating Condition</i>				
Baik	1,37	0,17	11,15	0,77
Kurang Baik	Ref			
<i>Social Influence</i>				
Baik	41,55	4,38	394,30	0,001
Kurang Baik	Ref			

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa secara simultan faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan antrean *online* melalui Mobile-JKN adalah aspek *effort expectancy* dengan nilai  $p < 0,0001$ . Sementara itu, aspek *performance expectancy*, *facilitating conditions*, dan *social influence* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan antrean online pada Mobile-JKN.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa faktor *performance expectancy* berperan dalam memengaruhi pemanfaatan layanan pendaftaran (antrean) online Mobile-JKN oleh masyarakat di Provinsi Bali, dengan nilai  $p < 0,0001$ . Hasil tersebut sejalan dengan temuan Indraswari dan Gita (2022) yang menyatakan bahwa *performance expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi Mobile-JKN. Sejalan dengan itu, penelitian oleh Muhammad dkk. (2023) juga menunjukkan bahwa *performance expectancy* berdampak positif terhadap perilaku penggunaan sistem. Namun, temuan ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Pratama dkk. (2021), yang melaporkan bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi Mobile-JKN.

Aspek *performance expectancy* adalah salah satu elemen kunci dalam kerangka teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikemukakan oleh Venkatesh et al. (2003). Konsep ini menggambarkan tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerja atau efisiensi dalam menyelesaikan tugas tertentu. Dalam konteks penelitian ini, Mobile-JKN sebagai aplikasi layanan kesehatan digital yang dikelola oleh BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pendaftaran atau antrean layanan kesehatan secara daring.

Di Provinsi Bali, perkembangan teknologi dan akses internet yang cukup baik menjadi faktor pendukung penerapan sistem layanan kesehatan berbasis digital. Salah satu fitur unggulan Mobile-JKN adalah pendaftaran atau antrean online, yang dirancang

untuk mengurangi waktu tunggu pasien di fasilitas kesehatan serta meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Apabila masyarakat menilai bahwa aplikasi ini benar-benar mempermudah proses administrasi dalam mengakses layanan kesehatan, maka tingkat penggunaan dan adopsinya berpotensi meningkat secara signifikan. Hal ini sejalan dengan berbagai temuan penelitian yang menunjukkan bahwa semakin tinggi keyakinan pasien terhadap kemudahan yang ditawarkan oleh sistem pendaftaran online, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk memanfaatkan teknologi kesehatan tersebut (Sa'idah, 2017; Alam et al., 2018).

Temuan dari berbagai penelitian mengindikasikan bahwa persepsi terhadap manfaat nyata suatu teknologi (*performance expectancy*) berperan penting dalam memengaruhi niat maupun perilaku penggunaannya. Sebagai contoh, studi yang dilakukan oleh Dwivedi et al. (2019) serta Utami & Puspitasari (2022) menunjukkan bahwa semakin tinggi ekspektasi kinerja terhadap suatu aplikasi, semakin besar pula kemungkinan pengguna untuk mengadopsinya secara sukarela. Di Provinsi Bali, daerah seperti Denpasar, Badung, dan Gianyar tercatat memiliki tingkat pemanfaatan teknologi digital yang lebih tinggi dibandingkan wilayah lain. Kondisi ini dipengaruhi oleh tersedianya infrastruktur yang memadai, tingkat pendidikan yang relatif baik, serta akses informasi yang lebih luas. Masyarakat di kawasan tersebut cenderung memiliki persepsi positif terhadap teknologi layanan publik, termasuk Mobile-JKN. Mereka menilai bahwa aplikasi ini mampu menghemat waktu, mengurangi antrean dan kepadatan di fasilitas kesehatan, serta memberikan pengalaman layanan yang lebih terstruktur dan efisien.

Meskipun demikian, tantangan masih dihadapi, khususnya di wilayah terpencil seperti Karangasem dan Jembrana, di mana tingkat literasi digital belum merata dan keterbatasan akses internet masih menjadi hambatan. Pada kondisi tersebut, walaupun aplikasi Mobile-JKN sudah tersedia, pemanfaatannya cenderung lebih rendah karena sebagian masyarakat belum memahami sepenuhnya manfaat maupun cara penggunaannya. Hal ini menegaskan bahwa *performance expectancy* memang merupakan faktor penting, namun efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh aspek eksternal seperti edukasi, promosi, dan ketersediaan infrastruktur. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *performance expectancy* memberikan pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan fitur pendaftaran online Mobile-JKN, terutama jika diiringi peningkatan kesadaran masyarakat dan dukungan teknologi yang memadai. Untuk mendorong pemerataan

penggunaan aplikasi ini di seluruh wilayah Provinsi Bali, diperlukan strategi edukasi digital dan program pelatihan yang berkesinambungan.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa aspek *effort expectancy* berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan pendaftaran (antrean) online Mobile-JKN oleh masyarakat di Provinsi Bali, dengan nilai  $p<0,0001$ . Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Indraswari dan Gita (2022), yang menyimpulkan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan aplikasi Mobile-JKN. Selain itu, hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan temuan Pratama dkk. (2021) yang melaporkan bahwa *performance expectancy* tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan aplikasi tersebut.

*Effort expectancy* atau harapan akan kemudahan penggunaan merupakan salah satu konstruk utama dalam kerangka UTAUT yang dikemukakan oleh Venkatesh et al. (2003). Konsep ini mengacu pada tingkat keyakinan pengguna bahwa suatu teknologi dapat dipahami dan dioperasikan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Dalam konteks layanan pendaftaran atau antrean online pada aplikasi Mobile-JKN, *effort expectancy* memegang peran penting dalam menentukan sejauh mana masyarakat bersedia mengadopsi dan memanfaatkan layanan digital tersebut.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa *effort expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pemanfaatan layanan pendaftaran online Mobile-JKN di Provinsi Bali. Penelitian di wilayah lain juga mendukung temuan ini. Studi di Mataram menemukan bahwa *effort expectancy* merupakan faktor dominan yang memengaruhi penerimaan aplikasi Mobile-JKN yang disebabkan karena desain antarmuka yang sederhana dan mudah dioperasikan berkontribusi pada peningkatan penggunaan layanan (Sari et al., 2024). Demikian pula, penelitian Candra et al. (2024) mengenai adopsi aplikasi kesehatan digital di Indonesia menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berperan signifikan dalam meningkatkan niat perilaku masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi kesehatan berbasis mobile. Semakin tinggi tingkat persepsi pengguna terhadap kemudahan aplikasi ini, semakin besar pula peluang mereka untuk terus memanfaatkannya secara konsisten (Venkatesh et al., 2003).

Meskipun demikian, masih terdapat kelompok masyarakat tertentu, khususnya lansia atau individu dengan keterbatasan literasi digital, yang mengalami kendala dalam memanfaatkan aplikasi tersebut. Usia menjadi salah satu faktor krusial yang

memengaruhi tingkat penerimaan serta penggunaan aplikasi digital, termasuk layanan kesehatan berbasis teknologi. Generasi muda umumnya lebih mudah beradaptasi dengan inovasi digital karena sejak awal telah terbiasa menggunakan perangkat teknologi, sehingga lebih cepat dalam memahami fitur maupun fungsi aplikasi. Sebaliknya, kelompok usia lanjut sering mengalami kendala berupa keterbatasan literasi digital, rendahnya keyakinan diri (*self-efficacy*), serta kekhawatiran terkait keamanan layanan daring.

Penelitian terkini menegaskan bahwa dukungan sosial dan peningkatan literasi digital sangat dibutuhkan oleh lansia agar mereka mampu memanfaatkan layanan kesehatan online secara optimal (Wang et al., 2025). Hal ini memperlihatkan bahwa perbedaan usia secara langsung memengaruhi sejauh mana masyarakat dapat menggunakan aplikasi Mobile-JKN, khususnya dalam fitur pendaftaran antrian online. Selain itu, adanya kesenjangan digital yang dipengaruhi faktor usia (*age-based digital divide*) turut berdampak pada keberhasilan transformasi layanan kesehatan digital di Indonesia. Studi Do et al. (2024) menunjukkan bahwa kelompok usia muda memiliki akses dan pemanfaatan aplikasi kesehatan digital lebih tinggi dibandingkan dengan lansia, yang utamanya disebabkan oleh perbedaan literasi digital serta kenyamanan dalam menggunakan teknologi. Situasi ini menjadi tantangan bagi optimalisasi aplikasi Mobile-JKN, mengingat kelompok usia lanjut tetap menjadi bagian penting dari peserta JKN yang juga perlu mendapatkan layanan kesehatan berbasis digital secara setara.

Selain itu, aspek budaya dan kondisi geografis juga turut berperan. Di beberapa wilayah di Bali yang belum memiliki akses internet yang stabil, pemanfaatan fitur daring masih belum maksimal. Laporan BPJS Kesehatan (2022) juga mengungkapkan bahwa penggunaan Mobile-JKN di Indonesia belum merata, dengan adanya kesenjangan antara daerah perkotaan dan pedesaan. Sebaran wilayah Indonesia yang luas dengan kondisi topografi yang beragam menyebabkan kualitas jaringan, ketersediaan perangkat, dan tingkat literasi digital tidak merata. Situasi ini menjadi hambatan bagi masyarakat di daerah pedesaan atau terpencil dalam memanfaatkan layanan antrean online Mobile-JKN.

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur seperti akses internet yang kurang stabil secara konsisten mengurangi jangkauan serta penerimaan layanan kesehatan digital di wilayah rural, meskipun pemerintah telah mendorong implementasi kebijakan adopsi teknologi (Maita et al., 2024; Kazi et al., 2021). Dalam

konteks Indonesia, pemetaan intervensi kesehatan digital di daerah terpencil juga menegaskan masih kuatnya kendala struktural, meliputi akses jaringan, ketersediaan perangkat, dan dukungan fasilitas. Dengan demikian, kesenjangan geografis secara langsung memengaruhi kesiapan dan intensitas masyarakat dalam memanfaatkan fitur antrean online (Wasir et al., 2025).

Dalam rangka meningkatkan pemanfaatan layanan ini, diperlukan strategi edukasi digital berbasis komunitas lokal, pelatihan penggunaan aplikasi di fasilitas kesehatan, serta pengembangan antarmuka yang lebih ramah pengguna, khususnya bagi kelompok usia lanjut. Secara keseluruhan, pengaruh *effort expectancy* terhadap pemanfaatan pendaftaran online Mobile-JKN di Provinsi Bali tergolong signifikan. Dengan meningkatkan persepsi kemudahan serta memberdayakan masyarakat dalam penggunaan teknologi, diharapkan adopsi layanan kesehatan digital ini dapat terus berkembang dan mendukung optimalisasi sistem pelayanan kesehatan nasional.

Berdasarkan temuan penelitian, diketahui bahwa aspek *facilitating condition* berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan pendaftaran (antrean) online Mobile-JKN oleh masyarakat di Provinsi Bali, dengan nilai  $p < 0,0001$ . Hasil ini sejalan dengan penelitian Pratama dkk. (2021) yang juga menemukan adanya pengaruh signifikan *facilitating condition* terhadap penggunaan aplikasi Mobile-JKN. Namun, temuan tersebut berbeda dengan hasil studi Indraswari dan Gita (2022) yang menunjukkan bahwa *facilitating condition* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi serupa.

*Facilitating condition* atau kondisi pendukung merupakan salah satu variabel kunci dalam model UTAUT yang mengacu pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa infrastruktur teknis dan organisasi telah tersedia untuk menunjang pemanfaatan suatu teknologi (Venkatesh et al., 2003). Dalam konteks penelitian ini, *facilitating condition* mencakup ketersediaan perangkat teknologi seperti smartphone, akses internet, dukungan teknis, serta bantuan dari institusi terkait seperti BPJS Kesehatan dan fasilitas layanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *facilitating condition* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap penggunaan fitur pendaftaran atau antrean online melalui Mobile-JKN di Provinsi Bali. Masyarakat yang memiliki perangkat memadai dan koneksi internet yang stabil cenderung lebih aktif memanfaatkan aplikasi tersebut. Selain itu, dukungan teknis dari petugas BPJS Kesehatan maupun staf administrasi di fasilitas

kesehatan turut berperan penting dalam mendorong adopsi dan pemanfaatan layanan ini secara optimal.

Temuan ini sejalan dengan Venkatesh et al. (2003) bahwa *facilitating condition* merupakan prediktor langsung terhadap penggunaan aktual suatu teknologi, terutama ketika pengguna telah memiliki pengalaman sebelumnya. Penelitian lain oleh Oliveira et al. (2014) juga mengungkapkan bahwa ketersediaan infrastruktur teknologi dan dukungan teknis memiliki peran krusial dalam mendorong adopsi sistem e-government serta layanan publik berbasis digital. Di Provinsi Bali, meskipun mayoritas masyarakat perkotaan telah memiliki akses terhadap sarana teknologi yang memadai, tantangan signifikan masih ditemukan di wilayah pedesaan. Kesenjangan infrastruktur internet dan rendahnya literasi digital menjadi hambatan utama dalam memaksimalkan pemanfaatan Mobile-JKN. Selain itu, minimnya pelatihan maupun kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan atau puskesmas setempat turut memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kesiapan dan kemudahan penggunaan layanan tersebut.

Aspek lain yang memengaruhi pemanfaatan layanan ini adalah peran petugas pendaftaran di fasilitas kesehatan. Sebagian responden mengungkapkan bahwa mereka baru bersedia mencoba aplikasi setelah mendapatkan arahan atau bantuan langsung dari petugas, yang menegaskan pentingnya dukungan manusia pada tahap awal adopsi teknologi baru. Dengan demikian, penguatan *facilitating condition* menjadi langkah strategis untuk meningkatkan penggunaan pendaftaran online Mobile-JKN. Pemerintah daerah bersama BPJS Kesehatan dapat memaksimalkan upaya melalui penyuluhan, peningkatan infrastruktur digital termasuk perluasan jaringan internet di wilayah desa serta penyediaan layanan bantuan teknis langsung di fasilitas kesehatan. Selain itu, pelatihan keterampilan digital bagi masyarakat secara berkala diperlukan untuk menciptakan ekosistem yang mendukung pemanfaatan layanan berbasis teknologi.

Berdasarkan temuan penelitian, diketahui bahwa faktor *social influence* berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan pendaftaran (antrean) *online* Mobile-JKN oleh masyarakat di Provinsi Bali, dengan nilai  $p < 0,0001$ . Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Pratama dkk. (2021) yang menemukan bahwa *social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi Mobile-JKN. Perbedaan hasil juga terlihat dibandingkan dengan studi Indraswari dan Gita (2022), yang menyimpulkan hal serupa.

*Social influence* atau pengaruh sosial merupakan salah satu variabel utama dalam model UTAUT. Menurut Venkatesh et al. (2003), istilah ini mengacu pada sejauh mana seseorang merasa bahwa pihak-pihak yang dianggap penting, seperti keluarga, teman, tokoh masyarakat, atau otoritas kesehatan, meyakini bahwa mereka sebaiknya menggunakan suatu sistem atau teknologi tertentu. Dalam konteks fitur pendaftaran online Mobile-JKN, pengaruh sosial terbukti memengaruhi keputusan masyarakat untuk mengadopsi dan memanfaatkan aplikasi tersebut. Penelitian ini menunjukkan bahwa dorongan atau rekomendasi dari pihak sekitar baik anggota keluarga, tenaga kesehatan di puskesmas, maupun komunitas lokal di Bali dapat memotivasi seseorang untuk mencoba, lalu terbiasa menggunakan layanan digital ini.

Pengaruh sosial di Provinsi Bali turut dipengaruhi oleh budaya kolektivitas yang kuat. Dalam lingkungan sosial seperti ini, keputusan individu untuk mengadopsi teknologi kerap mempertimbangkan pandangan dan kebiasaan yang berlaku di komunitasnya. Apabila penggunaan Mobile-JKN telah menjadi praktik umum atau bahkan direkomendasikan oleh tokoh masyarakat maupun aparat desa, kecenderungan masyarakat untuk menggunakan akan meningkat (Kominfo, 2023). Penelitian Venkatesh dan Davis (2000) dalam *Technology Acceptance Model* menjelaskan bahwa pengaruh sosial memiliki peran signifikan, khususnya pada tahap awal adopsi teknologi saat pengguna belum memiliki pengalaman langsung. Dalam situasi tersebut, pendapat dan perilaku orang lain menjadi acuan utama. Fenomena ini tampak pada sejumlah responden yang mengaku pertama kali mengetahui dan mencoba aplikasi Mobile-JKN setelah mendapat informasi dari tetangga, anggota keluarga, atau tenaga kesehatan.

Selain itu, dukungan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan maupun pemerintah turut memberikan pengaruh sosial yang signifikan. Ketika petugas pendaftaran secara proaktif mendorong pasien untuk memanfaatkan aplikasi Mobile-JKN, atau ketika fasilitas kesehatan menampilkan poster serta spanduk promosi penggunaan aplikasi tersebut, hal ini dapat membentuk persepsi positif sekaligus meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap teknologi yang ditawarkan. Meski demikian, pengaruh sosial semata tidak akan optimal tanpa disertai pemahaman yang memadai mengenai cara penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, bentuk pengaruh sosial yang efektif adalah yang diiringi dengan edukasi, pendampingan, serta contoh penerapan langsung dari lingkungan sekitar. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa *social influence* berperan

sebagai pemicu awal dalam proses adopsi teknologi. Melalui penguatan peran influencer lokal seperti tokoh adat, petugas fasilitas kesehatan, maupun relawan digital, serta pembentukan opini publik yang positif melalui media sosial dan kanal komunikasi komunitas, tingkat pemanfaatan Mobile-JKN berpotensi terus meningkat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, faktor yang paling berpengaruh terhadap pemanfaatan fitur pendaftaran (antrian) online Mobile-JKN oleh masyarakat di Provinsi Bali adalah aspek *effort expectancy*, dengan nilai  $p<0,0001$ . Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indraswari dan Gita (2022) yang menemukan bahwa *effort expectancy* tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi Mobile-JKN. Selain itu, temuan ini juga berbeda dengan penelitian Pratama dkk. (2021) yang menyatakan bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan aplikasi tersebut.

Dalam ranah teknologi informasi, *effort expectancy* mengacu pada keyakinan individu bahwa penggunaan suatu teknologi dapat dilakukan tanpa memerlukan upaya yang berlebihan. Aspek ini merupakan salah satu dimensi utama dalam UTAUT yang digunakan untuk menganalisis penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna. Penelitian oleh Sinungan dan Darma (2023) menunjukkan bahwa *effort expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku masyarakat dalam memanfaatkan sistem pendaftaran (antrian) online Mobile-JKN di Bali. Aplikasi Mobile-JKN sendiri dikembangkan untuk memudahkan peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses layanan kesehatan. Meski demikian, tingkat adopsi aplikasi ini masih sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaannya. Hasil penelitian Zulfa et al. (2022) mengonfirmasi bahwa persepsi kemudahan penggunaan berhubungan signifikan dengan pemanfaatan Mobile-JKN oleh peserta BPJS di Kabupaten Pemalang, yang menegaskan pentingnya peran *effort expectancy* dalam konteks ini. Oleh karena itu, di Provinsi Bali, strategi peningkatan penggunaan sistem antrian *online* melalui Mobile-JKN perlu memprioritaskan aspek *effort expectancy*. Penyederhanaan antarmuka, penyediaan panduan yang jelas, serta pelatihan bagi pengguna dapat membantu mengurangi persepsi kesulitan, sehingga diharapkan mampu meningkatkan adopsi dan pemanfaatan layanan ini secara optimal.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan, analisis bivariat menunjukkan bahwa seluruh variabel, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating condition*, dan *social influence*, memiliki pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan layanan pendaftaran (antrian) online Mobile-JKN pada masyarakat di Provinsi Bali, dengan nilai  $p<0,0001$ . Sementara itu, pada analisis simultan, variabel yang memberikan pengaruh terbesar terhadap pemanfaatan layanan tersebut adalah *effort expectancy*, dengan nilai  $p<0,0001$ . Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi BPJS Kesehatan untuk menyederhanakan tampilan aplikasi Mobile-JKN agar lebih intuitif, ramah pengguna, dan dapat diakses dengan mudah oleh semua kelompok usia, termasuk lansia. Selain itu BPJS Kesehatan perlu menyediakan layanan bantuan berbasis chatbot maupun call center khusus untuk menjawab kendala teknis pengguna dalam menggunakan Mobile-JKN. Bagi pemerintah daerah dapat melakukan upaya kampanye edukasi secara berkala melalui media sosial, SMS blast, serta kerja sama dengan fasilitas kesehatan untuk memberikan sosialisasi langsung kepada pasien mengenai cara menggunakan fitur antrean online.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Peneliti menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa dan Universitas Bali Internasional atas dukungan yang diberikan untuk penelitian ini, serta kepada para dosen baik di Jurusan Yoga Dan Kesehatan Fakultas Brahma Widya dan Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Fakultas Ilmu Ilmu Kesehatan atas kontribusinya dalam mendorong penyusunan artikel penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- BPJS Kesehatan. (2022). Laporan Tahunan Pemanfaatan Mobile-JKN. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2022). Panduan Mobile-JKN dan Strategi Implementasi Digitalisasi Layanan Kesehatan. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2022). Strategi Transformasi Digital dan Promosi Mobile-JKN. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2023). Laporan Tahunan BPJS Kesehatan 2023. Diakses dari <https://bpjs-kesehatan.go.id>
- BPJS Kesehatan. 2020. Kinerja BPJS Kesehatan 2020 Diganjar WTM. Edisi 97. Jakarta: BPJS Kesehatan.

- Candra, S., Frederica, E., Putri, H. A., & Loang, O. K. (2024). The UTAUT approach to Indonesia's behavioral intention to use mobile health apps. *Journal of Science and Technology Policy Management*. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-10-2022-0175>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Do, T., Ng, T., Vo, T., et al. (2024). Bridging the Age-Based Digital Divide in Health Technology Use: Understanding Adoption Across Generations. *Journal of Medical Internet Research*, 26(1), e65541. <https://doi.org/10.2196/65541>
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 21, 719–734. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y>
- Guntari, Gusti Agung Sri dan Ni Putu Ayu Wulan Noviyanti. 2022. Kualitas Aplikasi Mobile Jkn Dalam Upaya Meningkatkan Akses Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jkn Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Gizi*, Vol. 5(1), Hal: 175-181. <https://doi.org/10.35451/jkg.v5i1.1346>
- Indraswari, Lusi Mayliandari dan Anggi Putri Aria Gita. 2022. Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Peserta BPJS Kesehatan dengan menggunakan Metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Skripsi. Program Studi Administrasi Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta.
- Kemenkes RI, 2014. Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia <https://peraturan.bpk.go.id/Details/117565/permendesa-no-28-tahun-2014>
- Kementerian Kesehatan, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat <https://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/keputusan-menteri-kesehatan-nomor-128-menkes-sk-ii-2004-tentang-kebijakann-dasar-pusat-kesehatan-masyarakat.pdf>
- Kementerian Kesehatan, 2010. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2010-2014. BPJS Kesehatan. 2020. Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Edisi I. Jakarta. <https://kebijakankesehatanindonesia.net/wp-content/uploads/1999/11/Renstra-Kemenkes-2010-2014.pdf>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). Laporan Tahunan Literasi Digital Indonesia 2023. Jakarta: Kominfo.
- Kementerian Kesehatan RI. 2013. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Nasional. Jakarta. Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan RI.

- Kominfo. (2023). Laporan Nasional Literasi Digital Indonesia 2023. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- Kominfo. (2023). Statistik Pengguna Internet Indonesia Tahun 2023. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- Kominfo. (2023). Survei Nasional Literasi dan Inklusi Digital Indonesia Tahun 2023. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.
- Krisdayanti, Wike. 2021. Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/16912>
- Kurnia, I., & Lazuardi, L. (2024). Analisa Kepuasan Pengguna Antrean Online Pada Aplikasi Mobile JKN Dengan Model EUCS Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Banjar (Tesis Magister). Universitas Gadjah Mada.
- Maita, K. C., et al. (2024). The impact of digital health solutions on bridging care gaps in rural areas: A scoping review. Journal of Clinical Medicine. <https://doi.org/10.7812/tpp/23.134>
- Muhammad, Ilham Nur, Hariyono dan Ratna Wardani. 2023. Analisis Persepsi Penggunaan Sistem Registrasi Online pada Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Madiun dengan Pendekatan UTAUT. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 9(1), pp. 114-124. DOI: 10.29241/jmk.v9i1.1398 <http://dx.doi.org/10.29241/jmk.v9i1.1398>
- Mulyanti, S., Probowati, A., & Wakhdan, W. (2024). Implementasi sistem antrean online berbasis aplikasi Mobile JKN pada pelayanan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo. *Progress: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 17(2), 22–40. <https://journal.stiera.ac.id/index.php/Progress/article/view/126>
- Narmansyah, Senja, Indar, Suci Rahmadani, Muhammad Alwy Arifin dan Ridwan M Thaha. Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar. *Sehat Rakyat:Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol.1(3), Hal: 196-204. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082>
- Nasution, R. A., & Siregar, D. D. (2020). Peran Sosial dan Budaya dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi di Masyarakat Pedesaan. *Jurnal Komunikasi dan Masyarakat*, 12(1), 65–74.
- Nurmalasari, Mieke, Nauri Anggita Temesvari dan Silvia Ni'matul Maula. 2020. Analisis Sentimen terhadap Opini Masyarakat dalam Penggunaan Mobile-JKN untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019. *Indonesian of Health Information Management Journal*, Vol.8(1), Hal: 35-44. <https://doi.org/10.47007/inohim.v8i1.208>
- Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2014). Mobile Government: Helping Citizens to Engage with Public Services. *Government Information Quarterly*, 31(2), 327–335.

- Pratama, Arista, Doddy Ridwandono dan Amira Amini. 2021. Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Model UTAUT. Prosiding Seminar SITASI. <https://doi.org/10.33005/sitasi.v1i1.176>
- Sari, N. P., Handayani, P. W., & Fitriani, A. (2024). Analysis of acceptance of Mobile JKN usage using the UTAUT method in the working area of BPJS Kesehatan Branch Mataram. *Journal of Health Informatics Indonesia*, 11(1), 15–26. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/392091144>
- Sari, R. & Prasetyo, R. (2020). Pengaruh Effort Expectancy terhadap Minat dan Penggunaan Aplikasi Layanan Publik Berbasis Mobile. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 8(1), 22–29.
- Sinungan, N. P., & Darma, G. S. (2023). Faktor-Faktor Pendukung Penggunaan Antrean Online dalam Menunjang Peningkatan Mutu Layanan bagi BPJS Kesehatan Kedeputian Wilayah XI. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. <https://doi.org/10.24843/EEB.2023.v12.i11.p13>
- Situmorang, H. Chazali. 2013. Reformasi Jaminan Sosial di Indonesia. Depok. Cinta Indonesia
- Sudrajat, D. A. C., Simanjorang, C., Fitrianti, A. D., & Zahra, A. S. A. (2024). *Keterbatasan Mobile JKN sebagai Bentuk Universal Health Coverage di Era Digitalisasi: Literature Review*. *Jurnal Biostatistik, Kependudukan, dan Informatika Kesehatan*, 4(3), Article 4. <https://doi.org/10.7454/bikfokes.v4i3.1082>
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suhadi, Jumakil, Kamrin dan Irma. 2022. Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan*, Vol.15(1), Hal: 11-22. <https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977>
- Susanto, T. D., & Goodwin, R. (2013). User Acceptance of SMS-based eGovernment Services in Indonesia: An Empirical Study. *Information Development*, 29(4), 303–322. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-22878-0\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-642-22878-0_7)
- Utami, N. P. & Puspitasari, R. (2022). Pengaruh Performance Expectancy dan Effort Expectancy terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Mobile-JKN. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 10(2), 133–141.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186– 204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wang, R., Cao, Y., Gong, W., & Yin, T. (2025). Influencing factors and mechanism of online medical service use among the elderly in China: Social cognitive theory perspective. *International Journal for Equity in Health*, 24(1), 1–15. <https://doi.org/10.1186/s12939-025-02418-1>

- Wasir, R., et al. (2025). Strengthening health system resilience through digital health interventions in rural Indonesia: A scoping review. *The Open Public Health Journal*, 18. <http://dx.doi.org/10.2174/0118749445393540250506115107>
- Wulandari, Ayu, Sudarman dan Ikhsan. 2019. Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy*, Vol.5(2), Hal: 98-107. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>
- Yulianto, E., & Pramono, H. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Mobile-JKN di Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45–52.
- Yulianto, E., & Sari, D. P. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Mobile-JKN di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(2), 150–160.
- Yulianto, E., & Sari, P. D. (2021). Faktor Sosial dan Budaya dalam Adopsi Layanan Digital BPJS Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 9(2), 120–130.
- Zulfa, N. M., Yuniarti, & Wahyuningsih. (2022). Hubungan Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Peserta BPJS di Kabupaten Pemalang. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*. <https://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/JKPI/article/view/5194>.

<b>Submission</b>	3 Juli 2025
<b>Review</b>	15 Agustus 2025
<b>Accepted</b>	15 September 2025
<b>Publish</b>	20 November 2025
<b>DOI</b>	10.29241/jmk.v11i2.2283
<b>Sinta Level</b>	3 (Tiga)
 Yayasan RS Dr. Soetomo	Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo p-ISSN 2477-0140, e-ISSN 2581-219X, Volume 12 No.2 2025, DOI: 10.29241/jmk.v11i2.2283 Published by STIKES Yayasan RS.Dr.Soetomo. Copyright (c) 2025 Karma Maha Wirajaya This is an Open Access (OA)article under the CC BY 4.0 International License ( <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/">https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/</a> ).