



FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN OLEH PASIEN RAWAT JALAN PESERTA JKN DI PUSKESMAS SUKARAYA TAHUN 2026

Hilda Septia^{1*}, Lyliana Endang Setianingsih², Ichsan Trisutrisno³, & Anom Dwi Prakoso⁴

^{*1-4} Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Medika Suherman

*e-Mail: hildaseptia49@gmail.com

Submit Tgl: 15-September-2026

Diterima Tgl: 16-September-2026

Diterbitkan Tgl: 24-September-2026

Abstrak: Aplikasi *Mobile JKN* merupakan salah satu bentuk digitalisasi pelayanan kesehatan yang dapat mempermudah peserta JKN dalam mengakses layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* oleh pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Sukaraya Tahun 2026. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian sebanyak 97 responden yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Variabel independen meliputi ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi, sedangkan variabel dependen adalah pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Analisis data menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 62 responden (63,9%) memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dan 35 responden (36,1%) tidak memanfaatkan. Terdapat hubungan yang signifikan antara ekspektasi kinerja ($p < 0,001$), ekspektasi usaha ($p < 0,001$), pengaruh sosial ($p = 0,007$), dan kondisi yang memfasilitasi ($p < 0,001$) dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi berhubungan signifikan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* pada pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Sukaraya Tahun 2026.

Kata Kunci: *Mobile JKN*; Pemanfaatan; UTAUT; Pasien Rawat Jalan; Puskesmas

Abstract: The *Mobile JKN* application is a form of health service digitalization that can facilitate JKN participants in accessing health services. This study aimed to determine the factors related to the utilization of the *Mobile JKN* application by JKN participant outpatients at the Sukaraya Public Health Center in 2026. This study used a quantitative approach with a cross-sectional design. The sample consisted of 97 respondents selected using *purposive sampling*. The independent variables included performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions, while the dependent variable was the utilization of the *Mobile JKN* application. Data were analyzed using the *Chi-Square* test with a significance level of 0.05. The results show that 62 respondents (63.9%) utilize the *Mobile JKN* application, while 35 respondents (36.1%) do not. There are significant relationships between performance expectancy ($p < 0.001$), effort expectancy ($p < 0.001$), social influence ($p = 0.007$), and facilitating conditions ($p < 0.001$) and the utilization of the *Mobile JKN* application. The conclusion shows that performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions are significantly associated with the utilization of the *Mobile JKN* application among JKN participant outpatients at the Sukaraya Public Health Center in 2026.

Keywords: *Mobile JKN*; Utilization; UTAUT; Outpatients; Public Health Center

Cara mengutip Septia, H., Setianingsih, L. E., Trisutrisno, I., & Prakoso, A. D. (2026). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN oleh Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Puskesmas Sukaraya Tahun 2026. *JIKES: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 919–929.
<https://doi.org/10.71456/jik.v5i1.2771>

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu unsur fundamental dalam mendukung pembangunan nasional sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan menyebutkan bahwa setiap individu berhak memperoleh pelayanan yang aman, bermutu, dan mudah dijangkau guna mencapai kondisi kesehatan yang optimal. Sebagai salah satu upaya pemenuhan hak tersebut, pemerintah menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan (Hayyana et al., 2025).

Berdasarkan Laporan Pengelolaan Program Jaminan Sosial Kesehatan per 30 April 2026, jumlah peserta JKN mencapai 282.338.785 jiwa dengan dukungan 20.511 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), termasuk 10.182 puskesmas (BPJS Kesehatan, 2026). Cakupan tersebut menunjukkan luasnya penyelenggaraan JKN dalam mendukung akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Perkembangan teknologi informasi turut mendorong digitalisasi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Salah satu inovasi dalam pelayanan JKN adalah aplikasi *Mobile JKN* yang dirancang untuk memudahkan peserta mengakses berbagai kebutuhan layanan secara mandiri, seperti pendaftaran antrean secara daring, pembaruan data kepesertaan, pengecekan status kepesertaan dan tagihan, pencarian informasi fasilitas kesehatan, serta layanan administrasi lainnya (Rinjani & Sari, 2022). Meskipun fitur yang tersedia semakin lengkap, keberadaan aplikasi tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh tingginya tingkat pemanfaatan di masyarakat. Keterbatasan pengetahuan mengenai fungsi dan manfaat aplikasi, kurangnya pemahaman mengenai cara pengoperasian, kemampuan menggunakan teknologi informasi, serta penyebaran informasi yang belum merata menjadi beberapa faktor yang dapat menghambat pemanfaatan *Mobile JKN* (Magdalena et al., 2026).

Rendahnya pemanfaatan *Mobile JKN* juga terlihat dari beberapa temuan penelitian. Hayyana et al. (2025) melaporkan bahwa di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan, dari 85.034 pasien rawat jalan peserta BPJS selama Januari–November 2023, hanya 2.756 pasien yang memanfaatkan *Mobile JKN* untuk melakukan pendaftaran secara daring. Sementara itu, penelitian di RSUD Jati Husada Karanganyar menunjukkan bahwa pemanfaatan *Mobile JKN* pada September 2024 hanya mencapai 152 pasien atau 5,5% dari 2.749 kunjungan rawat jalan dan pada triwulan IV tahun 2024 mencapai 692 pasien atau 9,1% dari 7.570 kunjungan. Persentase tersebut masih berada di bawah target pemanfaatan sebesar 15% yang ditetapkan BPJS Kesehatan untuk tahun 2024 (Ningsih et al., 2025). Temuan tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi pemanfaatan layanan digital masih menjadi tantangan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan.

Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Salah satu FKTP yang berpartisipasi dalam penyelenggaraan program JKN adalah Puskesmas Sukaraya, Kecamatan Karangbahagia, Kabupaten Bekasi (Ratnawati et al., 2026).

Berdasarkan studi pendahuluan, jumlah kunjungan pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Sukaraya sepanjang tahun 2025 mencapai 22.309 kunjungan, sedangkan jumlah pengguna *Mobile JKN* tercatat sebanyak 1.000 pengguna. Jumlah tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tingginya kunjungan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN dengan penggunaan layanan digital yang telah disediakan. Hasil studi pendahuluan juga menunjukkan bahwa informasi mengenai penggunaan *Mobile JKN* melalui media edukasi seperti leaflet, poster, maupun *standing banner* di Puskesmas Sukaraya belum tersedia.

Selain itu, sosialisasi terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN* belum dilakukan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya identifikasi terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* pada pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Sukaraya.

Pemanfaatan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh bagaimana pengguna memandang manfaat, kemudahan, pengaruh lingkungan sosial, serta dukungan yang tersedia dalam menggunakan teknologi. Penelitian ini mengacu pada model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh (Venkatesh et al., 2003). Model tersebut menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi melalui empat konstruk yang

digunakan dalam penelitian ini, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. *Performance expectancy* berkaitan dengan keyakinan bahwa penggunaan teknologi memberikan manfaat, *effort expectancy* berkaitan dengan kemudahan penggunaan, *social influence* berkaitan dengan pengaruh lingkungan sosial, sedangkan *facilitating conditions* berkaitan dengan tersedianya sarana, pengetahuan, infrastruktur, dan dukungan yang memungkinkan teknologi digunakan (Venkatesh et al., 2003).

Berbagai penelitian mengenai *Mobile JKN* telah dilakukan dengan metode dan variabel yang beragam. Namun, penelitian yang secara khusus menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* pada pasien rawat jalan peserta JKN di puskesmas dengan pendekatan UTAUT masih terbatas. Selain itu, penelitian yang melibatkan responden yang telah mengetahui aplikasi tetapi belum memanfaatkannya juga masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan pada pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Sukaraya Kabupaten Bekasi sebagai konteks subjek dan lokasi penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* oleh pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Sukaraya Tahun 2026, dengan menganalisis hubungan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* dengan pemanfaatan *Mobile JKN*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik observasional yang bertujuan menganalisis hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*, yaitu pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan pada waktu yang sama dalam satu periode pengamatan (Abduh et al., 2022).

Populasi penelitian mencakup seluruh pasien rawat jalan peserta JKN yang berkunjung ke Puskesmas Sukaraya, dengan jumlah kunjungan pada tahun 2025 sebanyak 22.309

kunjungan. Besar sampel dihitung menggunakan rumus *Lemeshow Formula* dengan tingkat kepercayaan 95% ($Z = 1,96$), proporsi 0,5, dan presisi 10%, sehingga diperoleh sampel minimum sebanyak 97 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria inklusi meliputi pasien rawat jalan peserta JKN berusia minimal 17 tahun, bersedia menjadi responden, serta mengetahui atau pernah mendengar aplikasi *Mobile JKN* baik yang sudah maupun belum pernah menggunakannya. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Sukaraya, Kabupaten Bekasi, pada bulan Juni–Agustus 2026.

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi, sedangkan variabel dependen adalah pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert 1–5 yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas menunjukkan nilai r hitung berkisar antara 0,791–0,931, seluruhnya lebih besar dari r tabel (0,355), sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai berkisar 0,788–0,916, seluruhnya di atas batas 0,60, sehingga instrumen dinyatakan reliabel (Puspasari & Puspita, 2022).

Analisis data dilakukan secara univariat untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi karakteristik responden dan masing-masing variabel penelitian, serta analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dengan bantuan program SPSS pada tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$ untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai $p \leq 0,05$. Apabila ditemukan sel dengan nilai *expected count* < 5 pada lebih dari 20% total sel, maka digunakan uji alternatif *Fisher's Exact Test* (Senjaya et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 97 responden pasien rawat jalan peserta JKN yang telah memenuhi kriteria penelitian di Puskesmas Sukaraya. Karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden di Puskesmas Sukaraya Tahun 2026

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
17–25 tahun	21	21.6
26–35 tahun	22	22.7
36–45 tahun	27	27.8
46–55 tahun	17	17.5
> 55 tahun	10	10.3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	35	36.1
Perempuan	62	63.9
Pendidikan Terakhir		
SD/ sederajat	9	9.3
SMP/ sederajat	22	22.7
SMA/ SMK/ sederajat	56	57.7
Sarjana (S1)	10	10.3

Pekerjaan		
Ibu rumah tangga	41	42.3
Pelajar/mahasiswa	8	8.2
PNS/ASN	2	2.1
Pegawai swasta	25	25.8
Wiraswasta/pedagang	12	12.4
Petani/buruh	4	4.1
Tidak bekerja	3	3.1
Lainnya	2	2.1
Total	97	100.0

Sumber: Data Primer, diolah peneliti (2026)

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (63,9%), berada pada kelompok usia 36–45 tahun (27,8%), berpendidikan terakhir SMA/SMK/ sederajat (57,7%), dan bekerja sebagai ibu rumah tangga (42,3%).

Hasil Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi variabel independen (Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi yang Memfasilitasi) serta variabel dependen (Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN*). Hasil distribusi masing-masing variabel disajikan pada Tabel 2 hingga Tabel 6.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah (<16)	40	41.2
Tinggi (≥16)	57	58.8
Total	97	100.0

Sumber: Data Primer, diolah peneliti (2026)

Tabel 2 menunjukkan bahwa 57 responden (58,8%) memiliki Ekspektasi Kinerja dalam kategori tinggi, sedangkan 40 responden (41,2%) berada pada kategori rendah. Dengan demikian, kategori tinggi memiliki jumlah responden yang lebih besar dibandingkan kategori rendah.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah (<16)	46	47.4
Tinggi (≥16)	51	52.6
Total	97	100.0

Sumber: Data Primer, diolah peneliti (2026)

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebanyak 51 responden (52,6%) berada dalam kategori tinggi, sedangkan 46 responden (47,4%) berada dalam kategori rendah. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat Ekspektasi Usaha yang tinggi lebih dominan dibandingkan dengan tingkat yang rendah.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah (<16)	46	47.4
Tinggi (≥16)	51	52.6
Total	97	100.0

Sumber: Data Primer, diolah peneliti (2026)

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebanyak 51 responden (52,6%) berada dalam kategori tinggi, sedangkan 46 responden (47,4%) berada dalam kategori rendah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kategori Pengaruh Sosial tinggi lebih banyak dibandingkan dengan kategori rendah.

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah (<12)	35	36.1
Tinggi (≥12)	62	63.9
Total	97	100.0

Sumber: Data Primer, diolah peneliti (2026)

Tabel 5 menunjukkan bahwa sebanyak 62 responden (63,9%) berada pada kategori tinggi, sedangkan 35 responden (36,1%) berada pada kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan Kondisi yang Memfasilitasi kategori tinggi lebih banyak dibandingkan dengan kategori rendah.

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN*

Kategori Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Memanfaatkan	35	36.1
Memanfaatkan	62	63.9
Total	97	100.0

Sumber: Data Primer, diolah peneliti (2026)

Tabel 6 memperlihatkan bahwa dari 97 responden, sebanyak 62 responden (63,9%) telah memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*, sedangkan 35 responden (36,1%) belum memanfaatkannya. Dengan demikian, jumlah responden yang telah memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* lebih banyak dibandingkan dengan responden yang belum memanfaatkannya.

Hasil Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi yang Memfasilitasi dengan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN* menggunakan uji *Chi-Square* pada tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai $p \leq 0,05$. Hasil analisis bivariat disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hubungan Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi yang Memfasilitasi dengan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Sukaraya Tahun 2026

Variabel	Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>				Total		<i>p-value</i>	OR (95% CI)
	Tidak		Memanfaatkan		n	%		
	Memanfaatkan							
	n	%	n	%				
Ekspektasi Kinerja								
Rendah (<16)	25	62,5	15	37,5	40	100,0	p < 0,001	7,833 (3,073 – 19,968)
Tinggi (≥16)	10	17,5	47	82,5	57	100,0		
Ekspektasi Usaha								
Rendah (<16)	27	58,7	19	41,3	46	100,0	p < 0,001	7,638 (2,936 – 19,869)
Tinggi (≥16)	8	15,7	43	84,3	51	100,0		
Pengaruh Sosial								
Rendah (<16)	23	50,0	23	50,0	46	100,0	0,007	3,250 (1,365 – 7,739)
Tinggi (≥16)	12	23,5	39	76,5	51	100,0		
Kondisi yang Memfasilitasi								
Rendah (<12)	22	62,9	13	37,1	35	100,0	p < 0,001	6,379 (2,545 – 15,985)
Tinggi (≥12)	13	21,0	49	79,0	62	100,0		

Sumber: Data Primer, diolah peneliti (2026)

Hubungan antara Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) dengan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN*

Berdasarkan hasil uji statistik pada Tabel 7, pada kelompok responden dengan ekspektasi kinerja rendah, sebanyak 25 responden (62,5%) tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dan 15 responden (37,5%) memanfaatkan aplikasi tersebut. Sementara itu, pada kelompok dengan ekspektasi kinerja tinggi, sebanyak 10 responden (17,5%) tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dan 47 responden (82,5%) telah memanfaatkannya. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p < 0,001$ ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* pada pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Sukaraya. Nilai OR sebesar 7,833 dengan 95% CI 3,073–19,968 menunjukkan bahwa responden dengan ekspektasi kinerja rendah memiliki odds 7,833 kali lebih besar untuk tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dibandingkan dengan responden yang memiliki ekspektasi kinerja tinggi.

Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi dapat memberikan manfaat dan membantu mempermudah aktivitas yang dilakukannya (Hayyana et al., 2025). Dalam penelitian ini, ekspektasi kinerja berkaitan dengan keyakinan pasien bahwa aplikasi *Mobile JKN* dapat memberikan manfaat dalam memperoleh pelayanan kesehatan, seperti mempermudah proses pendaftaran, mengambil nomor antrean, serta memperoleh informasi mengenai kepesertaan dan layanan JKN. Responden dengan ekspektasi kinerja tinggi lebih banyak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dibandingkan responden dengan ekspektasi kinerja rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien yang memandang aplikasi memiliki manfaat dalam menunjang kebutuhan pelayanan kesehatan cenderung lebih banyak memanfaatkannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Jannah et al. (2026) yang menunjukkan bahwa *performance expectancy* berhubungan signifikan dengan *behavioral intention* pada pengguna *Mobile JKN* dengan nilai $p = 0,005$ dan $\beta = 0,357$. Hasil yang sama juga ditemukan oleh Hayyana et al. (2025) yang memperoleh hubungan signifikan antara ekspektasi kinerja dengan perilaku penggunaan *Mobile JKN* dengan nilai $p = 0,001$. Penelitian Rostiana et al. (2026) juga menunjukkan hasil signifikan pada variabel *performance expectancy* dengan nilai $p = 0,010$. Meskipun terdapat perbedaan metode analisis, hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya hasil yang konsisten pada variabel ekspektasi kinerja dalam kaitannya dengan penggunaan atau niat menggunakan *Mobile JKN*.

Hubungan antara Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) dengan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN*

Berdasarkan Tabel 7, pada kelompok responden dengan ekspektasi usaha rendah, sebanyak 27 responden (58,7%) tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dan 19 responden (41,3%) memanfaatkan aplikasi tersebut. Pada kelompok ekspektasi usaha tinggi, sebanyak 8 responden (15,7%) tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dan 43 responden (84,3%) memanfaatkan aplikasi tersebut. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p < 0,001$ ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara ekspektasi usaha dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Nilai OR sebesar 7,638 menunjukkan bahwa responden dengan ekspektasi usaha rendah memiliki odds 7,638 kali lebih besar untuk tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dibandingkan dengan responden yang memiliki ekspektasi usaha tinggi.

Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan yang dirasakan seseorang dalam menggunakan suatu teknologi sehingga dapat mengurangi tenaga dan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan aktivitasnya (Hayyana et al., 2025). Pada pemanfaatan *Mobile JKN*, variabel ini menggambarkan persepsi pasien mengenai kemudahan dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Aplikasi yang mudah dipahami dan digunakan dapat membantu pasien mengakses berbagai layanan kesehatan dengan lebih praktis serta menghemat waktu dan tenaga. Responden dengan ekspektasi usaha tinggi lebih banyak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dibandingkan dengan responden yang memiliki ekspektasi usaha rendah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Solikh et al. (2026) yang menunjukkan adanya hubungan antara kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dengan pemanfaatannya ($p = 0,004$). Hayyana et al. (2025) juga memperoleh hubungan signifikan antara ekspektasi usaha dengan perilaku penggunaan *Mobile JKN* ($p = 0,001$). Selain itu, Jannah et al. (2026) menunjukkan bahwa *effort expectancy* berhubungan signifikan dengan *behavioral intention* ($p = 0,009$; $\beta = 0,314$), sedangkan Rostiana et al. (2026) memperoleh hasil signifikan pada variabel *effort expectancy* ($p < 0,001$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi berkaitan dengan pemanfaatan *Mobile JKN*.

Hubungan antara Pengaruh Sosial (*Social Influence*) dengan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN*

Berdasarkan Tabel 7, pada kelompok responden dengan pengaruh sosial rendah, sebanyak 23 responden (50,0%) tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dan 23 responden

(50,0%) memanfaatkannya. Sementara itu, pada kelompok pengaruh sosial tinggi, sebanyak 12 responden (23,5%) tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dan 39 responden (76,5%) telah memanfaatkannya. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p = 0,007$ ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara pengaruh sosial dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Nilai OR sebesar 3,250 menunjukkan bahwa responden dengan pengaruh sosial rendah memiliki odds 3,250 kali lebih besar untuk tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dibandingkan dengan responden yang memiliki pengaruh sosial tinggi.

Pengaruh sosial merupakan kondisi ketika perilaku seseorang dalam menggunakan suatu teknologi dipengaruhi oleh orang lain di lingkungan sekitarnya (Hayyana et al., 2025). Pemanfaatan *Mobile JKN* dapat dipengaruhi oleh pandangan, anjuran, maupun dukungan dari orang-orang yang berada di sekitar pasien. Keluarga, teman, maupun pihak yang dianggap penting dapat memberikan dorongan kepada pasien untuk mengenal dan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini, responden dengan pengaruh sosial tinggi lebih banyak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dibandingkan dengan responden yang memiliki pengaruh sosial rendah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Jannah et al. (2026) yang menunjukkan bahwa *social influence* berhubungan signifikan dengan *behavioral intention* pengguna *Mobile JKN* ($p = 0,007$; $\beta = 0,254$). Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh sosial berkaitan dengan niat pengguna untuk menggunakan *Mobile JKN*. Tingginya pemanfaatan *Mobile JKN* pada responden dengan pengaruh sosial tinggi dapat berkaitan dengan dukungan dan dorongan dari orang-orang di sekitar pasien. Keluarga, petugas kesehatan, maupun lingkungan sekitar dapat menjadi sumber informasi yang membantu pasien mengenal dan memahami penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

Hubungan antara Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) dengan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN*

Berdasarkan Tabel 7, pada kelompok responden dengan kondisi yang memfasilitasi rendah, sebanyak 22 responden (62,9%) tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dan 13 responden (37,1%) memanfaatkannya. Sementara itu, pada kelompok kondisi yang memfasilitasi tinggi, sebanyak 13 responden (21,0%) tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dan 49 responden (79,0%) memanfaatkannya. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p < 0,001$ ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kondisi yang memfasilitasi dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Nilai OR sebesar 6,379 menunjukkan bahwa responden dengan kondisi yang memfasilitasi rendah memiliki odds 6,379 kali lebih besar untuk tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dibandingkan dengan responden yang memiliki kondisi yang memfasilitasi tinggi.

Kondisi yang memfasilitasi merupakan ketersediaan fasilitas dan dukungan yang dapat membantu seseorang dalam menggunakan suatu teknologi (Hayyana et al., 2025). Pemanfaatan *Mobile JKN* juga didukung oleh tersedianya sarana dan bantuan yang dibutuhkan pasien selama menggunakan aplikasi. Perangkat yang memadai, akses internet, serta bantuan ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi dapat mendukung pasien dalam memanfaatkan *Mobile JKN*. Dalam penelitian ini, responden dengan kondisi yang memfasilitasi tinggi lebih banyak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dibandingkan dengan responden yang memiliki kondisi yang memfasilitasi rendah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Hayyana et al. (2025) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kondisi yang memfasilitasi dengan perilaku penggunaan *Mobile JKN* ($p = 0,001$). Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini yang memperoleh nilai $p < 0,001$, sehingga kondisi yang memfasilitasi memiliki hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Perbedaan pemanfaatan pada kedua kelompok menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan dukungan dapat berkaitan dengan penggunaan *Mobile JKN*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada 97 pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Sukaraya Tahun 2026, sebanyak 62 responden (63,9%) telah memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*, sedangkan 35 responden (36,1%) belum memanfaatkannya. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* ($p < 0,001$; OR = 7,833; 95% CI: 3,073–19,968), ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* ($p < 0,001$; OR = 7,638; 95% CI: 2,936–19,869), pengaruh sosial (*social influence*) dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* ($p = 0,007$; OR = 3,250; 95% CI: 1,365–7,739), serta kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* ($p < 0,001$; OR = 6,379; 95% CI: 2,545–15,985).

Dengan demikian, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi merupakan faktor yang berhubungan secara signifikan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* pada pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Sukaraya Tahun 2026. Responden dengan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kondisi yang memfasilitasi rendah memiliki odds lebih besar untuk tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dibandingkan dengan responden pada kategori tinggi. Demikian pula, responden dengan pengaruh sosial rendah memiliki odds lebih besar untuk tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dibandingkan dengan responden dengan pengaruh sosial tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 31–39. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1955>
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2026). *Dengan Digitalisasi Pelayanan JKN Semakin Mudah*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>
- Hayyana, N., Rahman, F., Laily, N., Putri, A. O., & Yulia Anhar, V. (2025). Analisis Penggunaan Mobile JKN dalam Pelayanan Pendaftaran Online di Instalasi Rawat Jalan Rsud Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. <https://ojs.udb.ac.id/index.php/infokes/article/view/4283>
- Jannah, A., Suardi, S., Samsiana, S., Kalsum, U., & Mirnawati, A. (2026). *Analysis of mobile JKN application utility acceptance on behavioral intention of BPJS Kesehatan participants in Minasate' ne primary health center using the unified theory of*

- acceptance and use of technology* (UTAUT). *BIO Web of Conferences*, 217. <https://doi.org/10.1051/bioconf/202621703001>
- Magdalena, M., Wahyuni, D., Mega Saputri, F., Mellu, J., Sabet, K. N., Tukan, M. K., Naisais, M. C., Ratu, M. R., & Weruin, N. S. (2026). Peningkatan Pengetahuan Peserta dan Calon Peserta Melalui Edukasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN. 3. <https://jurnalpengabdianmasyarakatbangsa.com/index.php/jpmmba/index>
- Ningsih, R. W., Rohmadi, & Hastuti, N. M. (2025). Analisis Angka Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Jati Husada Karanganyar Tahun 2024. In *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)* (Vol. 5, Number 2). <https://doi.org/https://doi.org/10.54877/ijhim.v5i2.251>
- Ratnawati, D., Surajiyo, Nasruddin, & Suyadi. (2026). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai dengan Kompetensi sebagai Variabel Intervening di UPT Puskesmas Nawangsasi. *Journal Social Society*, 6. <https://doi.org/10.30605/jss.6.2.2026.1283>
- Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10491](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491)
- Rostiana, D., Wulandari, S., & Licia, R. (2026). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Mobile JKN di RSJ Grhasia Yogyakarta*. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/55943>
- Senjaya, S., Hernawaty, T., Hendrawati, & DA, A. I. (2022). Hubungan Mekanisme Koping dengan Imun pada Odha selama Pandemi Covid 19 (Vol. 1, Number 4). <https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentry>
- Solikh, A. F., Surbakti, D. B., Lewis, A., & Manullang, H. F. (2026). Hubungan Fitur dan Kemudahan Penggunaan Dengan Pemanfaatan Mobile JKN di Puskesmas Medan Johor Tahun 2025. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/best/article/view/13368>
- Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, Pub. L. 17 (2023). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/258028/uu-no-17-tahun-2023>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. In *Source: MIS Quarterly* (Vol. 27, Number 3). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3375136