

HUBUNGAN KEPEMILIKAN SARANA DENGAN PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RS PRASETYA HUSADA

Aisyah Nurmaliza Ahmad¹, Reny Mareta Sari²

^{1,2}Universitas STRADA Indonesia

Email: ahmadaisyah23@gmail.com

ABSTRAK

Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu bentuk transformasi digital dalam pelayanan kesehatan yang bertujuan mempermudah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memperoleh pelayanan secara mandiri, termasuk pendaftaran pelayanan dan antrian online. Namun, pemanfaatan aplikasi Mobile JKN pada pasien rawat jalan di RS Prasetya Husada masih belum optimal. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi pemanfaatan aplikasi adalah kepemilikan sarana pendukung, seperti perangkat telepon genggam dan akses internet. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepemilikan sarana dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN pada pasien rawat jalan di RS Prasetya Husada. Penelitian menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan peserta JKN di RS Prasetya Husada sebanyak 1.831 pasien, dengan sampel 100 responden yang dipilih menggunakan accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan lembar observasi. Analisis dilakukan secara univariat dan bivariat dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 84 responden (84,0%) memiliki sarana pendukung dan 16 responden (16,0%) tidak memiliki sarana pendukung. Sebanyak 48 responden (48,0%) memanfaatkan aplikasi Mobile JKN, sedangkan 52 responden (52,0%) tidak memanfaatkannya. Pada responden yang memiliki sarana, 48 responden (57,1%) menggunakan Mobile JKN dan 36 responden (42,9%) tidak menggunakan. Sementara itu, seluruh responden yang tidak memiliki sarana tidak memanfaatkan Mobile JKN. Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepemilikan sarana dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN ($p < 0,001$). Kepemilikan sarana merupakan faktor penting yang mendukung kemampuan pasien dalam mengakses layanan kesehatan digital. Rumah sakit dan BPJS Kesehatan perlu meningkatkan dukungan akses serta pendampingan penggunaan Mobile JKN untuk meningkatkan pemanfaatannya.

Kata Kunci: Mobile JKN, Kepemilikan Sarana, Pemanfaatan Aplikasi, Pasien Rawat Jalan.

ABSTRACT

The use of the Mobile JKN application represents a form of digital transformation in healthcare services, aiming to facilitate independent service access for National Health Insurance (JKN) participants, including service registration and online queuing. However, the utilization of the Mobile JKN application among outpatients at Prasetya Husada Hospital remains suboptimal. One factor suspected of influencing application usage is the ownership of supporting resources, such as mobile phones and internet access. This study aimed to determine the relationship between resource ownership and Mobile JKN application usage among outpatients at Prasetya

Husada Hospital. The study employed a quantitative analytical design with a cross-sectional approach. The study population consisted of 1,831 JKN-participating outpatients at Prasetya Husada Hospital, with a sample of 100 respondents selected via accidental sampling. Data were collected using questionnaires and observation sheets. Univariate and bivariate analyses were conducted with a significance level of $\alpha = 0.05$. The results showed that 84 respondents (84.0%) possessed the necessary supporting resources, while 16 respondents (16.0%) did not. A total of 48 respondents (48.0%) utilized the Mobile JKN application, whereas 52 respondents (52.0%) did not. Among respondents who possessed the resources, 48 (57.1%) used Mobile JKN and 36 (42.9%) did not. Meanwhile, none of the respondents lacking the resources utilized Mobile JKN. The analysis revealed a significant relationship between resource ownership and Mobile JKN application usage ($p < 0.001$). Resource ownership is a crucial factor supporting patients' ability to access digital health services. The hospital and BPJS Kesehatan need to enhance support for access and provide guidance on using Mobile JKN to increase its utilization.

Keywords: Mobile JKN, Resource Ownership, Application Usage, Outpatients.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital dalam berbagai bidang, termasuk pelayanan kesehatan. BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Mobile JKN sebagai salah satu inovasi digital untuk memberikan kemudahan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam memperoleh berbagai layanan secara mandiri. BPJS Kesehatan (2021) menjelaskan bahwa Mobile JKN menyediakan berbagai layanan yang dapat diakses peserta melalui perangkat digital, termasuk layanan administrasi dan pelayanan kesehatan.

Pemanfaatan layanan digital kesehatan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Fitur antrean online memungkinkan peserta melakukan pendaftaran sebelum datang ke fasilitas kesehatan sehingga dapat mengurangi waktu tunggu dan kepadatan antrean secara langsung. Implementasi sistem antrean online juga dilaporkan mampu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dibandingkan dengan sistem antrean manual (Jannataeni et al., 2025).

Meskipun demikian, pemanfaatan Mobile JKN masih menghadapi berbagai hambatan. Nawwara Hayyana (2022) menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN dalam pelayanan pendaftaran online masih menghadapi berbagai kendala yang berkaitan dengan penggunaan teknologi dan proses pelayanan. Sulistiyo (2023) menunjukkan bahwa keterbatasan sarana, jaringan internet, dan kemampuan teknologi dapat menjadi hambatan dalam pemanfaatan Mobile JKN.

Dalam perspektif teori Green dan Kreuter (2005), tersedianya faktor pendukung atau enabling factors merupakan salah satu komponen yang memungkinkan seseorang melakukan suatu perilaku. Dalam konteks pemanfaatan layanan kesehatan digital, perangkat dan akses yang diperlukan menjadi bagian penting dalam mendukung perilaku penggunaan.

Di RS Prasetya Husada Malang, berdasarkan data BPJS Kesehatan pada Desember 2025, tingkat pemanfaatan antrean online melalui aplikasi Mobile JKN mencapai 34,71%, masih di bawah target minimal 45%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital tersebut masih belum optimal.

Hasil wawancara awal juga menunjukkan adanya pasien yang memilih melakukan pendaftaran secara manual di Tempat Pendaftaran Pasien karena tidak mengetahui keberadaan atau fungsi aplikasi Mobile JKN. Selain itu, terdapat responden yang memilih datang langsung karena jarak rumah yang dekat dengan rumah sakit. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN tidak hanya berkaitan dengan tersedianya aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh tersedianya sarana yang memungkinkan pasien mengakses aplikasi serta kebiasaan pasien dalam memperoleh pelayanan.

Menurut justifikasi peneliti, pasien yang telah terbiasa datang langsung ke rumah sakit dapat merasa bahwa pendaftaran secara konvensional lebih praktis dibandingkan harus membuka aplikasi, memilih antrean, dan melakukan proses check-in secara digital. Oleh karena itu, kepemilikan sarana dipandang penting untuk diteliti sebagai salah satu faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan kondisi di lapangan, kepemilikan sarana menjadi faktor yang penting untuk dikaji dalam pemanfaatan Mobile JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepemilikan sarana dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN pada pasien rawat jalan di RS Prasetya Husada.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilakukan di RS Prasetya Husada Malang pada pasien rawat jalan peserta JKN. Populasi penelitian berjumlah 1.831 pasien, sedangkan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan jenis kepesertaan JKN.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepemilikan sarana, sedangkan variabel dependen adalah pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Kepemilikan sarana dalam penelitian ini menggambarkan tersedianya sarana pendukung yang dapat digunakan responden untuk mengakses Mobile JKN, terutama perangkat telepon genggam dan akses yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi. Pemanfaatan Mobile JKN dikategorikan menjadi menggunakan dan tidak menggunakan.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan lembar observasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase masing-masing variabel. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara kepemilikan sarana dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Tingkat kemaknaan yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$, dengan hubungan dinyatakan bermakna apabila $p\text{-value} < 0,05$.

Penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian, meliputi informed consent, kerahasiaan identitas dan data responden, serta persetujuan etik. Penelitian telah memperoleh persetujuan etik dengan Nomor: 0523447/EC/KEPK/I/04/2026. Responden diberikan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian serta berpartisipasi secara sukarela. Identitas responden dijaga kerahasiaannya dan data hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 100 responden pasien rawat jalan peserta JKN di RS Prasetya Husada. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, jenis kepesertaan JKN, kepemilikan sarana, kepemilikan aplikasi, dan pemanfaatan Mobile JKN disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN

Karakteristik	n	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	32	32,0
Perempuan	68	68,0
Umur		
≤35 tahun	25	25,0
>35 tahun	75	75,0

Pendidikan		
Pendidikan dasar	52	52,0
Pendidikan menengah	27	27,0
Pendidikan tinggi	21	21,0
Pekerjaan		
Bekerja	36	36,0
Tidak bekerja	64	64,0
Jenis kepesertaan JKN		
PBI	27	27,0
Non-PBI	73	73,0
Kepemilikan sarana		
Ada	84	84,0
Tidak ada	16	16,0
Kepemilikan aplikasi		
Ada	67	67,0
Tidak ada	33	33,0
Pemanfaatan Mobile JKN		
Digunakan	48	48,0
Tidak digunakan	52	52,0

Sebagian besar responden adalah perempuan, yaitu 68 responden (68,0%), berusia >35 tahun sebanyak 75 responden (75,0%), memiliki pendidikan dasar sebanyak 52 responden (52,0%), tidak bekerja sebanyak 64 responden (64,0%), dan merupakan peserta JKN non-PBI sebanyak 73 responden (73,0%).

Berdasarkan kepemilikan sarana, sebanyak 84 responden (84,0%) memiliki sarana pendukung, sedangkan 16 responden (16,0%) tidak memiliki sarana. Dari sisi kepemilikan aplikasi, sebanyak 67 responden (67,0%) memiliki aplikasi Mobile JKN dan 33 responden (33,0%) tidak memiliki aplikasi.

Berdasarkan pemanfaatan Mobile JKN, sebanyak 48 responden (48,0%) menggunakan aplikasi dan 52 responden (52,0%) tidak menggunakan aplikasi. Dengan demikian, lebih dari separuh responden belum memanfaatkan aplikasi Mobile JKN.

2. Pemanfaatan Fitur Mobile JKN

Hasil observasi menunjukkan bahwa fitur yang paling banyak dapat dimanfaatkan responden adalah registrasi akun, yaitu 47 responden (47,0%), diikuti pendaftaran antrean online sebanyak 46 responden (46,0%) dan riwayat pelayanan sebanyak 38 responden (38,0%). Fitur yang paling sedikit dimanfaatkan adalah perubahan kelas rawat, yaitu 18 responden (18,0%).

Tabel 2. Pemanfaatan fitur aplikasi Mobile JKN

Fitur	Ya, n (%)	Tidak, n (%)
Registrasi akun	47 (47,0)	53 (53,0)
Ubah FKTP	30 (30,0)	70 (70,0)
Ubah kelas rawat	18 (18,0)	82 (82,0)
Ubah data	27 (27,0)	73 (73,0)
Melihat tagihan iuran	32 (32,0)	68 (68,0)
Melihat ketersediaan kamar	23 (23,0)	77 (77,0)
Melihat riwayat pelayanan	38 (38,0)	62 (62,0)
Melihat riwayat pembayaran	27 (27,0)	73 (73,0)
Pendaftaran antrean online	46 (46,0)	54 (54,0)
Program REHAB	23 (23,0)	77 (77,0)

3. Hubungan Kepemilikan Sarana dengan Pemanfaatan Mobile JKN

Hubungan kepemilikan sarana dengan pemanfaatan Mobile JKN disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hubungan kepemilikan sarana dengan pemanfaatan Mobile JKN

Kepemilikan sarana	Menggunakan n (%)	Tidak menggunakan n (%)	Total
Ada	48 (57,1)	36 (42,9)	84
Tidak ada	0 (0,0)	16 (100,0)	16
Total	48 (48,0)	52 (52,0)	100

$p < 0,001$

Berdasarkan Tabel 3, dari 84 responden yang memiliki sarana, sebanyak 48 responden (57,1%) memanfaatkan Mobile JKN dan 36 responden (42,9%) tidak memanfaatkannya. Sebaliknya, dari 16 responden yang tidak memiliki sarana, tidak terdapat responden yang memanfaatkan Mobile JKN dan seluruhnya, yaitu 16 responden (100,0%), tidak menggunakan aplikasi. Hasil analisis menunjukkan nilai $p < 0,001$, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kepemilikan sarana dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki sarana pendukung untuk menggunakan Mobile JKN, yaitu 84 responden (84,0%). Meskipun demikian, pemanfaatan aplikasi secara keseluruhan masih belum optimal karena hanya 48 responden (48,0%) yang menggunakan Mobile JKN, sedangkan 52 responden (52,0%) tidak menggunakannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa tersedianya teknologi secara umum belum otomatis menyebabkan seluruh pasien memanfaatkan layanan digital.

Kepemilikan sarana merupakan aspek penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan berbasis digital. Dalam teori Green dan Kreuter (2005), faktor pendukung atau enabling factors merupakan faktor yang memungkinkan seseorang melakukan suatu perilaku. Dalam penggunaan Mobile JKN, keberadaan perangkat dan akses yang memadai memberikan kesempatan bagi peserta untuk mengakses aplikasi secara mandiri. Sebaliknya, ketika sarana tidak tersedia, perilaku penggunaan aplikasi menjadi sulit dilakukan meskipun seseorang mengetahui keberadaan aplikasi tersebut.

Temuan penelitian memperlihatkan pola yang cukup jelas. Dari seluruh responden yang tidak memiliki sarana, tidak ada satu pun yang menggunakan Mobile JKN. Sebaliknya, lebih dari separuh responden yang memiliki sarana menggunakan aplikasi. Hal tersebut memperlihatkan bahwa keberadaan sarana merupakan prasyarat penting dalam proses pemanfaatan layanan digital. Sulistiyo (2023) menunjukkan bahwa keterbatasan sarana, jaringan internet, dan kemampuan teknologi dapat menjadi hambatan dalam pemanfaatan Mobile JKN.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Dzakirah et al. (2024) yang menemukan adanya faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada instalasi rawat jalan. Ketersediaan perangkat digital dapat memberikan kesempatan yang lebih besar kepada peserta

untuk mengakses fitur aplikasi secara mandiri.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama proses pengumpulan data, masih ditemukan pasien yang lebih memilih datang langsung ke rumah sakit untuk melakukan pendaftaran karena dianggap lebih sederhana dan praktis. Pasien tidak perlu mengoperasikan aplikasi terlebih dahulu dan dapat langsung mengikuti proses pendaftaran di tempat. Kondisi tersebut dapat menjelaskan mengapa sebagian responden yang sebenarnya memiliki sarana tetap tidak memanfaatkan Mobile JKN. Dari 84 responden yang memiliki sarana, masih terdapat 36 responden (42,9%) yang tidak menggunakan aplikasi.

Selain faktor kebiasaan, hasil wawancara awal menunjukkan bahwa sebagian pasien memilih datang langsung karena jarak rumah yang dekat dengan rumah sakit. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keputusan menggunakan layanan digital juga dipengaruhi oleh persepsi praktis dan kebiasaan pasien dalam memperoleh pelayanan.

Dengan demikian, kepemilikan sarana merupakan faktor yang memberikan kesempatan bagi pasien untuk menggunakan Mobile JKN, tetapi bukan satu-satunya faktor yang menentukan pemanfaatannya. Pasien yang memiliki sarana tetap dapat memilih pendaftaran langsung apabila merasa cara tersebut lebih sederhana. Oleh karena itu, peningkatan pemanfaatan Mobile JKN perlu disertai dengan edukasi, pendampingan, dan upaya membangun kebiasaan penggunaan layanan digital.

Implikasi penelitian bagi RS Prasetya Husada adalah perlunya penguatan dukungan terhadap pasien yang memiliki keterbatasan sarana. Rumah sakit dapat menyediakan pendampingan penggunaan Mobile JKN pada area pendaftaran, membantu pasien memahami proses aktivasi dan penggunaan aplikasi, serta memberikan alternatif bantuan bagi pasien yang tidak memiliki perangkat pribadi. Upaya tersebut penting karena keberadaan layanan digital harus disertai dengan dukungan akses agar manfaat transformasi digital dapat dirasakan secara lebih merata.

KESIMPULAN

Sebagian besar responden pasien rawat jalan peserta JKN di RS Prasetya Husada memiliki sarana pendukung untuk mengakses Mobile JKN, yaitu sebanyak 84 responden (84,0%). Namun, pemanfaatan aplikasi masih belum optimal karena hanya 48 responden (48,0%) yang menggunakan Mobile JKN dan 52 responden (52,0%) tidak menggunakannya.

Terdapat hubungan yang signifikan antara kepemilikan sarana dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN pada pasien rawat jalan di RS Prasetya Husada dengan nilai $p < 0,001$.

Responden yang memiliki sarana lebih banyak memanfaatkan Mobile JKN dibandingkan responden yang tidak memiliki sarana. Seluruh responden yang tidak memiliki sarana dalam penelitian ini tidak menggunakan Mobile JKN.

RS Prasetya Husada disarankan meningkatkan pendampingan penggunaan Mobile JKN, khususnya bagi pasien yang mengalami keterbatasan perangkat atau kesulitan mengakses layanan digital. BPJS Kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan juga perlu memperkuat edukasi serta dukungan akses agar pemanfaatan Mobile JKN dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, N., Khasanah, L., Karmanto, B., & Mohammad, M. I. (2025). Evaluasi implementasi antrean online melalui aplikasi Mobile JKN menggunakan metode DeLone dan McLean di Puskesmas Beber tahun 2025. *Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI)*, 4(1), 127–136. <https://doi.org/10.36002/js.v4i1.3817>
- BPJS Kesehatan. (2021). Panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN.
- BPJS Kesehatan. (2025). Buku panduan layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional–Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).
- Damanik, F. S., Widayanti, A. W., & Wiedyaningsih, C. (2024). User acceptance of Mobile-JKN: Insights from the Technology Acceptance Model. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(2), 206–217. <https://doi.org/10.20473/jaki.v12i2.2024.206-217>
- 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>
- Dzakirah, J., Andayanie, E., & Yusuf, R. A. (2024). Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa. *Window of Public Health Journal*, 5(5), 654–664. <https://doi.org/10.33096/woph.v5i5.2115>
- Febisatria, A., & Liliyan, A. (2024). Analisis persepsi konsumen terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 384–394. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i2.976>
- Green, L. W., & Kreuter, M. W. (2005). *Health program planning: An educational and ecological approach* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Handasari, S. P., Wulandari, R., & Haikal. (2024). Evaluation of the usability and user experience of the Jaminan Kesehatan Nasional Mobile application in Indonesia. *Healthcare Informatics Research*, 30(4), 324–332.

<https://doi.org/10.4258/hir.2024.30.4.324>

Jannataeni, K., Arif, A. D., & Iryani, J. (2025). Studi efisiensi waktu pelayanan setelah implementasi sistem antrian online di Klinik Nurul Bulukumba. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 3441–3446.

<https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1038>

Nawwara Hayyana, F. R. (2022). Analisis penggunaan Mobile JKN dalam pelayanan pendaftaran online di instalasi rawat jalan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 10(2), 78–87.

Nursabila, A., & Prasastin, O. V. (2023). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri [Karya ilmiah]. Universitas Kusuma Husada Surakarta.

Sulistiyo, A. S. (2023). Analisis berbagai faktor yang mempengaruhi aksesibilitas BPJS Kesehatan dengan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Inspirasi*, 14(2), 87–99.
<https://doi.org/10.35880/inspirasi.v14i2.2344>