Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit (MARSI) E-ISSN: 2865-6583
Vol. 10 No 3, Oktober 2026 P-ISSN: 2868-6298
https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/PAMAS 10.52643/marsi.v10i4.9277

PENGARUH KEMUDAHAN AKSES PELAYANAN BPJS KESEHATAN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI KLINIK DENKESYAH 02.04.02 JAMBI

THE EFFECT OF BPJS KESEHATAN SERVICE ACCESS ACCESSIBILITY ON THE UTILIZATION OF THE MOBILE JKN APPLICATION AT DENKESYAH 02.04.02 CLINIC, JAMBI

Yola Kristian Sari[1], Renny Afriany[2], Reny Pordaningsih[3]
[1] Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih, Jambi, Indonesia
[2,3] Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih, Jambi, Indonesia
Email: yolacristiansari13@gmail.com

ABSTRAK

Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi digital BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kemudahan akses pelayanan bagi peserta JKN. Di Klinik Denkesyah 02.04.02 Jambi, dari 9.559 total kunjungan tahun 2025, sebanyak 8.061 kunjungan menggunakan Mobile JKN, namun sebagian peserta masih belum memanfaatkan aplikasi secara optimal akibat keterbatasan literasi digital dan kurangnya sosialisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan akses pelayanan BPJS Kesehatan terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Klinik Denkesyah 02.04.02 Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif explanatory research. Populasi berjumlah 8.061 peserta BPJS Kesehatan pengguna Mobile JKN, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih melalui teknik simple random sampling menggunakan rumus Slovin (e=10%). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan regresi linear sederhana. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kemudahan akses pelayanan BPJS Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Klinik Denkesyah 02.04.02 Jambi ($p < 0,05$). Semakin tinggi kemudahan akses pelayanan yang dirasakan peserta, semakin tinggi pula tingkat penggunaan aplikasi. Kemudahan akses pelayanan BPJS Kesehatan terbukti berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Peningkatan sosialisasi, pendampingan pengguna, dan optimalisasi fitur aplikasi diperlukan untuk mendorong pemanfaatan yang lebih optimal.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Mobile JKN, Kemudahan Akses Pelayanan, Penggunaan Aplikasi, Klinik.

ABSTRACT

The Mobile JKN application is a digital innovation developed by BPJS Kesehatan to improve ease of access to health services for National Health Insurance (JKN) participants. At Denkesyah Clinic 02.04.02 Jambi, out of a total of 9,559 visits in 2025, 8,061 visits used Mobile JKN. However, some participants still have not utilized the application optimally due to limited digital literacy and lack of socialization regarding the application's features. This study aimed to determine the effect of ease of access to BPJS Kesehatan services on the use of the Mobile JKN application at Denkesyah Clinic 02.04.02 Jambi. This study used a quantitative approach with an associative explanatory research design. The population consisted of 8,061 BPJS Kesehatan participants who used Mobile JKN, with a sample of 100 respondents selected through simple random sampling using the Slovin formula (e=10%). Data were collected through questionnaires. Data analysis was conducted using validity testing, reliability testing, and simple linear regression analysis. The results of the simple linear regression test showed that ease of access to BPJS Kesehatan services had a positive and significant effect on the use of the Mobile JKN application at Denkesyah Clinic 02.04.02 Jambi ($p < 0.05$). The higher the perceived ease of access to services, the higher the level of application usage. Ease of access to BPJS Kesehatan services was proven to have a significant effect on the use of the Mobile JKN application. Increased socialization, user assistance, and optimization of application features are needed to encourage more optimal utilization.

Keywords: BPJS Kesehatan, Mobile JKN, Ease of Service Access, Application Use, Clinic

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9277

PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang bertugas menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai bagian dari upaya pemerintah mewujudkan Universal Health Coverage (UHC). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menegaskan bahwa digitalisasi menjadi fondasi utama reformasi sistem kesehatan Indonesia karena dapat meningkatkan mutu layanan, mengurangi antrean, dan mempercepat proses pelayanan [1]. Sejalan dengan itu, BPJS Kesehatan mengembangkan Aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi digital untuk memudahkan peserta mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS maupun fasilitas kesehatan [2]. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, seperti pendaftaran, perubahan data kepesertaan, informasi fasilitas kesehatan, verifikasi status kepesertaan, pemesanan antrean daring, dan konsultasi medis jarak jauh. Hakim et al. menyatakan bahwa transformasi digital tersebut diharapkan mampu mengurangi hambatan administratif serta meningkatkan efisiensi dan kenyamanan peserta dalam memperoleh layanan kesehatan [3].

Kemudahan akses pelayanan melalui Mobile JKN juga tampak dari manfaat yang dirasakan peserta, antara lain pembayaran iuran, perubahan data, pengecekan anggota keluarga, informasi tagihan, pencarian fasilitas kesehatan, serta penyampaian pengaduan dan permintaan informasi JKN-KIS. Nurmalasari et al. menjelaskan bahwa kemudahan ini mendorong peserta untuk lebih mandiri menggunakan smartphone kapan saja dan di mana saja [4]. Sebelum Mobile JKN diterapkan, peserta umumnya harus mengurus administrasi secara langsung di fasilitas kesehatan sehingga sering terjadi antrean panjang dan waktu pelayanan yang lama. Amin et al. menegaskan bahwa kondisi tersebut menjadi salah satu alasan penting hadirnya layanan digital [5]. Setelah layanan digital diterapkan, peserta dapat mengakses layanan secara daring sehingga proses menjadi lebih cepat dan antrean berkurang. Sudrajat menyebutkan bahwa akses layanan menjadi lebih mudah karena peserta tidak selalu harus hadir secara fisik [6]. Namun, pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal karena masih dijumpai kendala, seperti respons pegawai yang lambat, kesulitan registrasi, dan kode OTP yang tidak diterima saat pendaftaran. Wardiah et al. juga menemukan adanya hambatan login dan gangguan sistem yang menurunkan minat peserta menggunakan aplikasi [7]. Putri menambahkan bahwa sebagian layanan masih mengharuskan peserta datang langsung ke kantor BPJS sehingga kemudahan akses belum sepenuhnya dirasakan [8].

Klinik Denkesyah 02.04.02 Jambi merupakan salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) mitra BPJS Kesehatan yang berperan dalam pelayanan kesehatan dasar bagi peserta JKN, khususnya anggota TNI beserta keluarga dan masyarakat umum yang terdaftar. Profil Klinik Denkesyah menjelaskan bahwa klinik ini menyelenggarakan layanan pemeriksaan kesehatan, pengobatan penyakit umum, penyediaan obat,

tindakan medis sederhana, dan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Dalam mendukung transformasi digital, klinik ini diarahkan untuk mengoptimalkan pemanfaatan Mobile JKN, terutama pada pemesanan antrean, pengecekan riwayat pelayanan, dan administrasi kepesertaan. Berdasarkan data yang diperoleh, selama tahun 2025 terdapat 9.559 kunjungan peserta BPJS Kesehatan di klinik tersebut, dengan 8.061 kunjungan menggunakan Mobile JKN dan 1.498 kunjungan tidak menggunakan Mobile JKN. Data ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi sudah lebih dominan, meskipun hasil survei awal menunjukkan pemanfaatannya belum optimal karena sebagian peserta belum terbiasa, sulit memahami fitur aplikasi, atau merasa pendaftaran manual lebih mudah. Sari menyatakan bahwa Mobile JKN merupakan upaya strategis untuk meningkatkan kemudahan akses pelayanan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan [9]. Sari juga menegaskan bahwa kurangnya pemahaman peserta, kesiapan digital, sosialisasi, dan pendampingan menyebabkan layanan digital belum dimanfaatkan secara maksimal [9].

Berdasarkan penelitian terdahulu, Wijiastuti membuktikan bahwa persepsi kemudahan dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat peserta menggunakan Mobile JKN [10]. Liliyan juga menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi, baik secara parsial maupun simultan [11]. Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan karena masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengkaji konteks klinik tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh Mobile JKN terhadap kemudahan akses pelayanan kesehatan serta menjadi bahan evaluasi bagi BPJS Kesehatan dan pihak klinik dalam meningkatkan sosialisasi, pendampingan pengguna, dan optimalisasi layanan digital agar pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan sesuai kebutuhan peserta JKN.

TINJAUAN PUSTAKA

BPJS Kesehatan memiliki peran strategis dalam menjamin pemerataan akses pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia sebagai penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Keberadaannya merupakan implementasi amanat Undang-Undang Dasar 1945 dan nilai Pancasila, khususnya Sila Kelima tentang Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia [12]. Melalui prinsip gotong royong, BPJS Kesehatan memberikan perlindungan kesehatan yang setara bagi seluruh peserta tanpa membedakan status sosial maupun ekonomi [12]. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan menjelaskan bahwa BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas [13]. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menegaskan bahwa BPJS Kesehatan menjadi instrumen utama dalam mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC) melalui penyelenggaraan JKN [1]. Kedudukan BPJS sebagai badan hukum publik juga diatur dalam Undang-Undang [14].

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9277

Selain BPJS Kesehatan, pemerintah menyelenggarakan BPJS Ketenagakerjaan yang memberikan perlindungan melalui program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. Studi & Keguruan menjelaskan bahwa program jaminan kecelakaan kerja memberikan pelayanan kesehatan dan santunan kepada pekerja yang mengalami kecelakaan atau penyakit akibat kerja [15]. Suharto menyatakan bahwa program jaminan hari tua, pensiun, dan kematian diselenggarakan berdasarkan prinsip asuransi sosial untuk menjamin kesejahteraan peserta [16]. Dhani menegaskan bahwa jaminan kesehatan bertujuan memberikan perlindungan kesehatan dasar bagi seluruh peserta yang membayar iuran maupun yang iurannya ditanggung pemerintah [17].

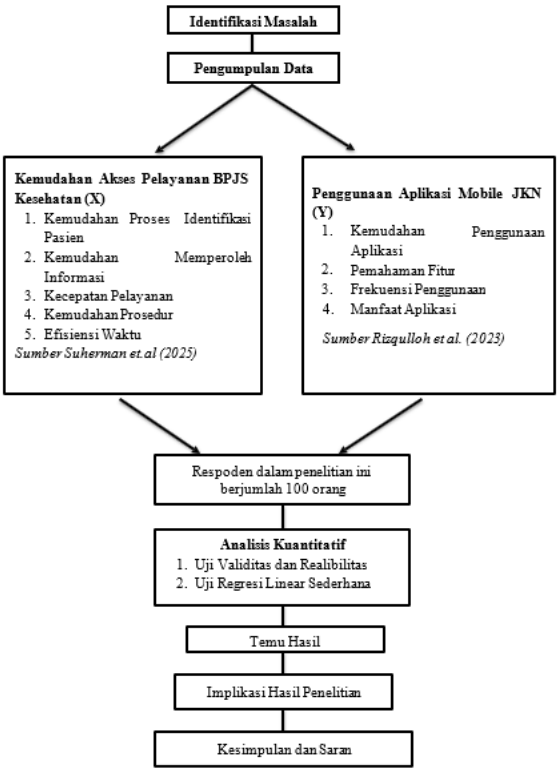
Pelaksanaan BPJS Kesehatan merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang menjamin perlindungan sosial masyarakat ketika menghadapi berbagai risiko kehidupan, termasuk melalui Program JKN [18]. Menurut Rimbing, penyelenggaraan SJSN berlandaskan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional [19].

Sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan, BPJS Kesehatan mengembangkan Aplikasi Mobile JKN untuk mempermudah peserta mengakses berbagai layanan administrasi secara daring, seperti pendaftaran kepesertaan, perubahan data, informasi peserta dan keluarga, serta pengecekan tagihan iuran. Inovasi ini bertujuan mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Pelayanan tersebut kemudian dioptimalkan melalui fasilitas kesehatan, salah satunya klinik. Septiana et al. menyatakan bahwa klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar atau spesialistik dengan melibatkan lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh tenaga medis [20]. Amalia dan Huda menjelaskan bahwa klinik berperan sebagai akses awal masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkesinambungan [21]. Dengan demikian, klinik dapat dipahami sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan secara terencana, cepat, mudah diakses, dan bermutu bagi masyarakat [22].

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan, manfaat aplikasi, serta kualitas layanan berperan penting dalam meningkatkan pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN. Wijiastuti menemukan bahwa persepsi kemudahan dan fitur layanan berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap minat peserta menggunakan Aplikasi Mobile JKN berdasarkan analisis menggunakan SPSS [10]. Selanjutnya, Liliyan membuktikan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan Aplikasi

Mobile JKN, baik secara parsial maupun simultan [11]. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi manfaat yang dirasakan dan semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin besar minat masyarakat untuk memanfaatkannya. Sementara itu, Rusly mengkaji pengaruh kualitas layanan Aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan dan menemukan bahwa hanya dimensi *responsiveness* dan *assurance* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta, sedangkan dimensi *reliability*, *empathy*, dan *tangible* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan [23]. Secara keseluruhan, ketiga penelitian tersebut menegaskan bahwa kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, serta kualitas layanan tertentu menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan dan kepuasan peserta terhadap Aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan urain diatas, didapatkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Oleh karena itu, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H0 : Kemiudahan akses pelayanan BPJS Kesehatan tidak berpengaruh terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Klinik Denkesyah 02.04.02 Jambi

Ha : Kemudahan akses pelayanan BPJS Kesehatan berpengaruh terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Klinik Denkesyah 02.04.02 Jambi

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis explanatory research dan bersifat asosiatif kausal untuk menganalisis pengaruh kemudahan akses pelayanan BPJS Kesehatan sebagai variabel independen (X) terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai variabel dependen (Y) [24]. Penelitian

dilaksanakan di Klinik Denkesyah 02.04.02 Jambi pada Januari–Juni 2026. Populasi penelitian berjumlah 8.061 peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di klinik tersebut dan pernah menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 100 responden, dengan teknik probability sampling melalui metode simple random sampling.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden serta data sekunder yang berasal dari laporan Klinik Denkesyah 02.04.02 Jambi. Teknik pengumpulan data meliputi kuesioner, observasi, dan dokumentasi, dengan kuesioner sebagai instrumen utama yang menggunakan skala Likert lima tingkat untuk mengukur variabel kemudahan akses pelayanan BPJS Kesehatan dan penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

Pengujian instrumen dilakukan melalui uji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Analisis deskriptif dilakukan berdasarkan interval kelas Durianto, sedangkan analisis inferensial menggunakan regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh kemudahan akses pelayanan BPJS Kesehatan terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t (parsial) melalui perbandingan nilai *t* hitung dengan *t* tabel untuk menentukan signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 100)

Karakteristik	Kategori	(n)	(%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	43	43,0
	Perempuan	57	57,0
Usia	18–29 tahun	28	28,0
	30–39 tahun	35	35,0
	40–49 tahun	26	26,0
	>50 tahun	11	11,0
Pendidikan Terakhir	SD	5	5,0
	SMP	9	9,0
	SMA/SMK	41	41,0
	Diploma	18	18,0
	Sarjana (S1)	23	23,0
	Lain-lain	4	4,0
Status Responden	Peserta BPJS Kesehatan	68	68,0
	Keluarga Peserta BPJS Kesehatan	32	32,0
Pengalaman Menggunakan Mobile JKN	Pernah menggunakan 1–2 kali	38	38,0

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9277

	Pernah menggunakan >2 kali	62	62,0
Tujuan Kunjungan	Pemeriksaan Rawat Jalan	47	47,0
	Pengambilan Rujukan	24	24,0
	Pengurusan Administrasi BPJS Kesehatan	22	22,0
	Lainnya	7	7,0

Berdasarkan Tabel 1 di atas, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (57,0%), berusia 30–39 tahun (35,0%), dan berpendidikan SMA/SMK (41,0%). Sebagian besar responden merupakan peserta BPJS Kesehatan (68,0%), telah menggunakan Mobile JKN lebih dari dua kali (62,0%), serta berkunjung untuk pemeriksaan rawat jalan (47,0%).

Deskripsi Jawaban Responden Per Variabel

Tabel 2. Deskripsi Jawaban Responden Variabel (X) dan (Y)

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Mean	Kategori
Kemudahan Akses Pelayanan BPJS Kesehatan (X)	Kemudahan Proses Identifikasi Pasien	Proses identifikasi pasien BPJS Kesehatan di klinik berlangsung mudah dan jelas	3,74	Tinggi
		Proses verifikasi data kepesertaan BPJS sering menyulitkan.	3,67	Tinggi
		Identifikasi pasien menjadi lebih cepat dengan adanya Aplikasi Mobile JKN	3,78	Tinggi
	Kemudahan Memperoleh Informasi	Sulit mendapatkan informasi pelayanan BPJS Kesehatan saat dibutuhkan.	3,70	Tinggi
	Kecepatan Pelayanan	Pelayanan BPJS Kesehatan di klinik diberikan dengan cepat	3,74	Tinggi
		Pelayanan BPJS Kesehatan memerlukan waktu yang lama	3,71	Tinggi
	Kemudahan Prosedur	Pelayanan BPJS Kesehatan di klinik diberikan dengan cepat	3,65	Tinggi
	Efisiensi Waktu	Penggunaan Mobile JKN membantu menghemat waktu pelayanan di klinik	3,78	Tinggi
		Waktu tunggu pelayanan menjadi lama meskipun sudah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan.	3,79	Tinggi
		Waktu tunggu pelayanan menjadi lebih singkat dengan sistem antrean yang tersedia.	3,87	Tinggi
Penggunaan Aplikasi Mobile JKN (Y)	Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Aplikasi Mobile JKN mudah dipahami dan digunakan	3,64	Tinggi
		Mengoperasikan Aplikasi Mobile JKN terasa mudah	3,67	Tinggi
	Pemahaman Fitur	Fungsi fitur-fitur yang tersedia dalam Aplikasi Mobile JKN mudah dipahami	3,70	Tinggi
		Cara menggunakan fitur pendaftaran antrean online melalui Mobile JKN jelas	3,72	Tinggi
		Sebagian besar fitur dalam Aplikasi Mobile JKN sulit dipahami kegunaannya	3,64	Tinggi
	Frekuensi Penggunaan	Aplikasi Mobile JKN jarang digunakan meskipun sudah tersedia.	3,64	Tinggi

	Aplikasi Mobile JKN digunakan sebelum datang ke fasilitas kesehatan.	3,71	Tinggi
Manfaat Aplikasi	Penggunaan Aplikasi Mobile JKN mempercepat proses pelayanan BPJS Kesehatan.	3,72	Tinggi
	Aplikasi Mobile JKN tidak memberikan manfaat yang berarti.	3,63	Tinggi
	Aplikasi Mobile JKN memudahkan akses layanan BPJS Kesehatan.	3,64	Tinggi

Berdasarkan Tabel 2 diatas, seluruh item pada variabel Kemudahan Akses Pelayanan BPJS Kesehatan (X) dan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN (Y) memperoleh kategori tinggi. Pada variabel X, nilai mean berkisar antara 3,65–3,87, dengan nilai tertinggi terdapat pada pernyataan waktu tunggu pelayanan menjadi lebih singkat dengan sistem antrean yang tersedia (3,87), sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator kemudahan prosedur (3,65). Sementara itu, pada variabel Y, nilai mean berkisar antara 3,63–3,72, dengan nilai tertinggi pada pernyataan penggunaan Aplikasi Mobile JKN mempercepat proses pelayanan BPJS Kesehatan (3,72) dan nilai terendah pada pernyataan Aplikasi Mobile JKN tidak memberikan manfaat yang berarti (3,63). Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan akses pelayanan BPJS Kesehatan maupun penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kemudahan Akses Pelayanan BPJS Kesehatan	Penggunaan Aplikasi Mobile JKN
N		100	100
Normal Parameters[a,b]	Mean	37.43	36.71
	Std. Deviation	6.407	6.041
Most Extreme Differences	Absolute	.085	.080
	Positive	.085	.080
	Negative	-.085	-.067
Test Statistic		.085	.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.069[c]	.110[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan Tabel 3 diatas, 2928ariable Kemudahan Akses Pelayanan BPJS Kesehatan (X) memperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar 0,069, sedangkan 2928ariable Penggunaan Aplikasi Mobile JKN (Y) memperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar 0,110. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada kedua 2928ariable berdistribusi normal.

Analisis Bivariat

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9277

Coefficients[a]

Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.906	2.572		4.629	.000
	Kemudahan Akses Pelayanan BPJS Kesehatan	.663	.068	.703	9.783	.000

a. Dependent Variable: Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, diperoleh persamaan regresi Y = 11,906 + 0,663X. Nilai koefisien regresi variabel Kemudahan Akses Pelayanan BPJS Kesehatan sebesar 0,663 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kemudahan akses pelayanan BPJS Kesehatan akan meningkatkan penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebesar 0,663 satuan. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung = 9,783 dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kemudahan Akses Pelayanan BPJS Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Denkesyah 02.04.02 Jambi berada pada kategori tinggi, sehingga pelayanan dinilai mudah diakses, efektif, dan efisien oleh peserta [25]. Kemudahan identifikasi pasien memperoleh penilaian tinggi karena penggunaan Aplikasi Mobile JKN mampu mempercepat proses pelayanan sehingga pasien dapat memperoleh layanan dengan lebih praktis [25]. Kemudahan memperoleh informasi dan kecepatan pelayanan juga dinilai baik, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang mengalami kendala dalam memperoleh informasi secara cepat [25]. Indikator kemudahan prosedur memperoleh nilai paling rendah meskipun tetap berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa sebagian pengguna, terutama lansia dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi, masih mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur pelayanan [26]. Sebaliknya, efisiensi waktu menjadi indikator dengan nilai tertinggi karena sistem antrean dan Mobile JKN mampu menghemat waktu pelayanan [27].

Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Klinik Denkesyah 02.04.02 Jambi juga berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memanfaatkan aplikasi dalam mengakses pelayanan BPJS Kesehatan [28]. Aplikasi dinilai mudah dipahami dan dioperasikan sehingga pengguna dapat memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia dengan baik [29]. Fitur pendaftaran antrean *online* menjadi salah satu fitur yang paling sering digunakan karena memudahkan peserta sebelum datang ke fasilitas kesehatan [30]. Manfaat aplikasi memperoleh penilaian tertinggi karena mampu mempercepat proses administrasi, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan efisiensi pelayanan [31]. Namun, pemanfaatan aplikasi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat pengguna yang mengalami kesulitan memahami

beberapa fitur akibat faktor usia, tingkat pendidikan, dan kebiasaan menggunakan pelayanan secara langsung [32].

Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kemudahan akses pelayanan BPJS Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN, dengan nilai *t* hitung sebesar 9,783 lebih besar daripada *t* tabel 1,984 dan nilai signifikansi 0,000 (<0,05). Koefisien regresi sebesar 0,663 menunjukkan bahwa semakin baik kemudahan akses pelayanan yang dirasakan peserta, maka semakin tinggi pula penggunaan Mobile JKN. Pelayanan yang mudah, cepat, dan efisien mampu meningkatkan kepercayaan serta minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan digital [33]. Temuan tersebut sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor utama dalam penerimaan teknologi [34]. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Mobile JKN [10]. Penelitian lain juga membuktikan bahwa kemudahan penggunaan meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh peserta BPJS Kesehatan [11]. Selain itu, kualitas pelayanan yang responsif, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan, turut meningkatkan kepuasan peserta dalam memanfaatkan layanan digital [23]. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, penyederhanaan prosedur, serta sosialisasi dan pendampingan penggunaan Mobile JKN perlu terus dilakukan agar pemanfaatan layanan digital BPJS Kesehatan semakin optimal pada seluruh lapisan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kemudahan Akses Pelayanan BPJS Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Klinik Denkesyah 02.04.02 Jambi. Semakin baik kemudahan akses pelayanan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan kesehatan. Kemudahan akses tersebut meliputi kemudahan identifikasi pasien, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, serta efisiensi waktu pelayanan yang secara umum memperoleh penilaian tinggi dari responden. Aplikasi Mobile JKN juga dinilai mampu mempermudah proses administrasi kesehatan melalui layanan seperti pendaftaran antrean online, pengecekan status kepesertaan BPJS Kesehatan, dan akses informasi pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien. Meskipun demikian, pemanfaatan aplikasi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat sebagian responden yang mengalami keterbatasan dalam memahami teknologi serta kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, peningkatan kemudahan akses pelayanan yang diikuti dengan penyederhanaan prosedur dan penguatan edukasi kepada masyarakat diharapkan dapat semakin mengoptimalkan penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan di Klinik Denkesyah 02.04.02 Jambi.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9277

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran. Bagi Klinik Denkesyah 02.04.02 Jambi, diharapkan terus mendukung program digitalisasi BPJS Kesehatan melalui edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan mengenai penggunaan Aplikasi Mobile JKN sehingga peserta semakin memahami manfaat serta mampu memanfaatkan aplikasi secara mandiri untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Bagi STIKES Garuda Putih, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan, khususnya terkait digitalisasi layanan kesehatan, serta menjadi bahan pembelajaran dan rujukan bagi dosen maupun mahasiswa dalam penelitian selanjutnya. Bagi peneliti berikutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti kepuasan pengguna, kualitas sistem aplikasi, literasi digital, dan kualitas pelayanan kesehatan, serta menggunakan jumlah responden yang lebih besar, cakupan wilayah yang lebih luas, dan metode penelitian yang lebih beragam agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Panduan Layanan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Riskedas 2018. 2022; 3:103-11.

[2] BPJS Kesehatan. Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2022. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2023.

[3] Hakim AU, Rustanto AE, Bratakusumah DS, Sutawijaya AH. Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Bagian Pelayanan Publik Pada BPJS Kesehatan Di Kota Bekasi. Jurnal Cahaya Mandalika. 2024;5(2):1087–95. doi:10.36312/jcm. v5i2.2744

[4] Nurmalasari M, Temesvari NA, et al. Analisis Sentimen Terhadap Opini Masyarakat Dalam Penggunaan Mobile-JKN Untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019. Indonesian Journal of Health Development. 2020;8(1):35–44. doi:10.47007/inohim. v8i1.208

[5] Amin M, Rahmadani S, Fitriani N. Evaluasi Penerimaan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia. 2024;12(1):45–53.

[6] Sudrajat. Keterbatasan Mobile JKN Sebagai Bentuk Universal Health Coverage Di Era Digitalisasi: Literature Review. Jurnal Biostatistik, Kependudukan, Dan Informatika Kesehatan. 2024;4(3). doi:10.7454/bikfokes. v4i3.1082

[7] Wardiah R, Izhar MD, Butar MB, Minarni M. Edukasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Upaya Memudahkan Akses Pelayanan Kesehatan (BPJS Kesehatan) Di SMA N 11 Kota Jambi. Darmabakti : Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat. 2023;4(1):25–31. doi:10.31102/darmabakti.2023.4.1.25-31

[8] Putri MAF, Wijaya KAS, Supriliyani NW. Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Cabang Denpasar). Socio-Political Communication and Policy Review. 2024;1(2):42–54. doi:10.61292/shkr.105

[9] Sari N, Rinjani R. Persepsi Peserta Terhadap Efektivitas Layanan Digital BPJS Kesehatan. Jurnal Administrasi Publik. n.d.;5(1):12–20.

[10] Wijiastuti A. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat. 2024;10(2):88–96.

[11] Liliyan N. Pengaruh Implementasi Digitalisasi Layanan Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2024;15(1):33–41.

[12] Rustyani N, Handayani S, Wijaya A. Evaluasi Penggunaan Layanan Kesehatan Digital Pada Era JKN. Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia. 2023;9(2):112–20.

[13] Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pencabutan Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 2 Tahun 2020. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2024.

[14] Oktapani S. Politik Hukum Pemenuhan Hak Atas Kesehatan Rakyat Indonesia Berdasarkan UU SJSN Dan Undang-Undang BPJS. Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan. 2020;8(1).

[15] Studi A, Keguruan I. Peran Pendidikan Kesehatan Masyarakat Dalam Meningkatkan Literasi Digital Kesehatan. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan. 2023;8(3):201–10.

[16] Suharto A, Prasetyo E, Utami S. Analisis Tingkat Adopsi Teknologi Mobile JKN Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Sistem Informasi Kesehatan. 2024;6(1):15–24.

[17] Dhani WR, Indrawati F. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Negeri Semarang. Quantum Wellness: Jurnal Ilmu Kesehatan. 2025;2(1):195-202. doi:10.62383/quwell. v2i1.1414

[18] Agustin R, Suryani L, Lestari P. Evaluasi Kualitas Layanan Kesehatan BPJS Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia. 2020;9(3):140–8.

[19] Salim DLF, Rimbing N, TL HW. Aksesibilitas Pembiayaan Kesehatan Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional. Lex Et Societatis. 2020;8(4):104–14.

[20] Septiana Y, Baswardono W, Awaludin REN. Rancang Bangun Sistem Informasi Administrasi Klinik Berbasis Website Menggunakan Metode Extreme Programming. Jurnal Algoritma. 2022;19(2):578–89. doi:10.33364/algoritma/v.19-2.1151

[21] Amalia R, Huda N. Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Smart Medica. Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer). 2020;9(3):332–8. doi:10.32736/sisfokom. v9i3.884

[22] Satisfaction User Study Group. Measuring User Satisfaction of Mobile Health Applications in Primary Healthcare. International Journal of Health Care Quality Assurance. 2024;37(2):145–58.

[23] Rusly M. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keberhasilan Implementasi E-Health pada Layanan BPJS. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 2023;11(1):50–8.

[24] Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2021.

[25] Rizqulloh L, Widyaningrum BN, Anggraynie RD. Penyebaran Informasi Kesehatan Mengenai Penggunaan Mobile JKN Pada Remaja Di Kota Semarang. Engagement: Jurnal Pengabdian Masyarakat. 2023;2(3):143–8. doi:10.58355/engagement. v2i3.31

[26] Aghatsa F, Nugroho A, Setiawan D. Analisis Sentimen Pengguna Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Algoritma Machine Learning. Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi. 2023;10(2):77–85.

[27] Maduwu WW. Pelayanan Klinik Gloria Dalam Memberikan Layanan Informasi Kesehatan Pasien (Implikasi Layanan Informasi Bimbingan Dan Konseling). Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan. 2022;1(1). doi:10.57094/faguru. v1i1.501

[28] Andriani L, Wahyuni S, Kurniawan D. Efektivitas Sosialisasi Program JKN terhadap Aksesibilitas Masyarakat. Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia. 2023;18(1):22–30.

[29] Rahmawati F. Analisis Pelayanan Administrasi Kesehatan Berbasis Teknologi Informasi. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. 2022;10(2):101–9.

[30] Rosita E, Hidayat W, Yuliani W. Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. Fokus (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan). 2021;4(4):279. doi:10.22460/fokus. v4i4.7413

[31] Utami PR. Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Pelayanan BPJS. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan. 2022;7(3):88–95.

[32] Wibowo A. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Melalui Transformasi Digital. Jurnal Kebijakan & Administrasi Kesehatan. 2023;11(2):65–74.

[33] Suhadi S. Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pelayanan BPJS. Jurnal Kesehatan. 2022;15(1):11–23. doi:10.23917/jk. v15i1.15977

[34] Davis FD. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly. 2019;13(3):319–40.