Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit (MARSI)
Vol. 10 No 4, Oktober 2026
https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI
E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9282

GAMBARAN FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN MOBILE JKN PADA PENDAFTARAN RAWAT JALAN RSU MADINA TAHUN 2025

OVERVIEW OF FACTORS INFLUENCING THE UTILIZATION OF MOBILE JKN IN OUT-PATIENT REGISTRATION AT MADINA GENERAL HOSPITAL IN 2025

Widya Lailatul Rahmi[1], Elsi Susanti[2], Rantih Fadhlya Adri[3]
Prodi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan,
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
e-mail:

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi digital melalui aplikasi Mobile JKN merupakan upaya BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kemudahan akses pelayanan kesehatan, termasuk pendaftaran rawat jalan. Namun, masih ditemukan kendala dalam penggunaannya di RSU Madina. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan Mobile JKN pada pendaftaran rawat jalan di RSU Madina Tahun 2025. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Sampel berjumlah 99 responden yang dipilih menggunakan teknik incidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengetahuan rendah (55,6%), persepsi rendah (58,6%), dan keyakinan rendah (55,6%) terhadap pemanfaatan Mobile JKN. Berdasarkan karakteristik individu, mayoritas responden berusia 46–55 tahun (31,3%), berpendidikan SMP (26,3%), dan memiliki status bekerja (60,6%). Penelitian menyimpulkan bahwa faktor predisposisi berupa pengetahuan, persepsi, keyakinan, serta karakteristik individu masih menunjukkan kondisi yang kurang mendukung optimalisasi pemanfaatan Mobile JKN. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan edukasi, sosialisasi, dan pendampingan penggunaan aplikasi untuk meningkatkan pemahaman serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan digital.

Kata Kunci: Mobile JKN, Faktor Predisposisi, Pendaftaran Rawat Jalan

ABSTRACT

The use of digital technology through the Mobile JKN application is an effort by the Indonesian Health Insurance Agency (BPJS Kesehatan) to improve access to healthcare services, including outpatient registration. However, obstacles remain in its use at Madina General Hospital. This study aims to describe the factors influencing the use of Mobile JKN for outpatient registration at Madina General Hospital in 2025. The study used a descriptive quantitative method with a survey approach. A sample of 99 respondents was selected using incidental sampling. Data were collected through a questionnaire and analyzed univariately in the form of frequency distributions and percentages. The results showed that the majority of respondents had low knowledge (55.6%), low perception (58.6%), and low confidence (55.6%) regarding the use of Mobile JKN. Based on individual characteristics, the majority of respondents were aged 46–55 years (31.3%), had a junior high school education (26.3%), and were employed (60.6%). The study concluded that predisposing factors, such as knowledge, perception, confidence, and individual characteristics, still showed conditions that were less than conducive to optimal use of Mobile JKN. Therefore, increased education, outreach, and assistance with application use are needed to increase public understanding and trust in digital health services.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9282

Keywords: Mobile JKN, Predisposing Factors, Outpatient Registration

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar setiap warga negara yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk mewujudkan akses layanan kesehatan yang merata, pemerintah menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan sejak tahun 2014. Hingga 31 Desember 2024, cakupan kepesertaan JKN telah mencapai 278,1 juta jiwa atau 98,45% dari total penduduk Indonesia, meskipun tingkat keaktifan peserta masih berada pada angka 78,83%. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan akses layanan kesehatan perlu diimbangi dengan optimalisasi pemanfaatan layanan oleh peserta. Seiring perkembangan teknologi informasi, transformasi digital menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses pelayanan kesehatan. BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Mobile JKN yang memungkinkan peserta mengakses informasi kepesertaan, layanan administrasi, serta pendaftaran dan antrean pelayanan kesehatan secara daring. Namun, keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor perilaku pengguna. Menurut Pakpahan dkk. (2021), pemanfaatan layanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor predisposisi seperti pengetahuan, persepsi, keyakinan, serta karakteristik individu.

Penelitian sebelumnya oleh Hijra dkk. (2025) menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara tingkat pengetahuan pasien dengan persepsi terhadap kegunaan dan kinerja aplikasi Mobile JKN. Di sisi lain, hasil observasi awal di RSU Madina menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN pada pendaftaran rawat jalan belum sepenuhnya dilakukan secara mandiri oleh pasien. Berbagai kendala masih ditemukan, terutama pada kelompok usia lanjut, seperti kesulitan login, memahami alur penggunaan aplikasi, hingga kebutuhan pendampingan oleh petugas. Meskipun tingkat penggunaan Mobile JKN di RSU Madina telah mencapai 75%, sebagian besar penggunaan tersebut masih memerlukan bantuan petugas pendaftaran.

Berdasarkan kondisi tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan Mobile JKN pada pendaftaran rawat jalan di RSU Madina Tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran faktor

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9282

predisposisi yang meliputi pengetahuan, persepsi, keyakinan, dan karakteristik individu dalam pemanfaatan Mobile JKN pada pendaftaran rawat jalan di RSU Madina Tahun 2025.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan Mobile JKN pada pendaftaran rawat jalan di RSU Madina. Penelitian dilaksanakan di RSU Madina Bukittinggi pada tahun 2025 dengan fokus pada faktor predisposisi yang meliputi pengetahuan, persepsi, keyakinan, serta karakteristik individu (usia, pendidikan, dan pekerjaan).

Populasi penelitian adalah seluruh peserta JKN yang terdaftar di RSU Madina sebanyak 11.542 peserta. Sampel penelitian berjumlah 99 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode accidental sampling, yaitu peserta JKN yang memenuhi kriteria penelitian dan secara kebetulan ditemui oleh peneliti saat pelaksanaan penelitian.

Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Data primer diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden, sedangkan data sekunder berasal dari laporan kunjungan pasien rawat jalan peserta JKN. Data yang terkumpul kemudian melalui tahap editing, coding, entry, dan cleaning sebelum dianalisis menggunakan analisis univariat (statistik deskriptif) dengan bantuan program SPSS. Hasil analisis disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase untuk menggambarkan karakteristik responden serta faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan Mobile JKN pada pendaftaran rawat jalan di RSU Madina.

HASIL

a. Jenis kelamin responden

Penelitian ini melibatkan 99 responden peserta JKN yang melakukan pendaftaran rawat jalan di RSU Madina Tahun 2025.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9282

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase %
1	Laki-laki	56	56.6
2	Perempuan	43	43.4
	Total	99	100.0

Berdasarkan Tabel 1. dari 99 responden Ditemukan 56.6% (56) responden berjenis kelamin laki-laki dan 43% (43) berjenis kelamin perempuan.

b. Faktor Predisposisi terhadap Pemanfaatan Mobile JKN

1. Distribusi Frekuensi faktor predisposisi pada aspek pengetahuan

No	Persepsi	Frekuensi (f)	Persentase %
1	Rendah	58	58.6
2	Tinggi	41	41.4
	Total	99	100.0

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi faktor predisposisi pada aspek pengetahuan, hasil penyebaran kuesioner terhadap 99 responden di RSU Madina Tahun 2025 menunjukkan bahwa 55 responden (55,6%) memberikan jawaban yang salah, sedangkan 44 responden (44,4%) memberikan jawaban yang benar.

2. Distribusi Frekuensi faktor predisposisi pada aspek persepsi

No	Keyakinan	Frekuensi (f)	Persentase %
1	Rendah	55	55.6
2	Tinggi	44	44.4
	Total	99	100.0

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9282

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi faktor predisposisi pada aspek persepsi, hasil penyebaran kuesioner terhadap 99 responden di RSU Madina Tahun 2025 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi rendah, yaitu sebanyak 58 responden (58,6%). Sementara itu, responden yang memiliki persepsi tinggi berjumlah 41 responden (41,4%)

3. Distribusi Frekuensi faktor predisposisi pada aspek keyakinan

No	Pengetahuan	Frekuensi (f)	Persentase %
1	Salah	55	55.6
2	Benar	44	44.4
	Total	99	100.0

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi keyakinan pada 99 responden, diperoleh bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat keyakinan rendah, yaitu sebanyak 55 responden (55,6%). Sementara itu, responden yang memiliki tingkat keyakinan tinggi berjumlah 44 responden (44,4%).

4. Distribusi Frekuensi faktor predisposisi pada aspek karakteristik individu

a) Usia

No	Usia	frekuensi (f)	Persentase %
1	17-25	7	7.1
2	26-35	24	24.2
3	36-45	10	10.1
4	46-55	31	31.3
5	>56	27	27.3
	Total	99	100.0

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi usia pada 99 responden, diperoleh bahwa kelompok usia

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9282

terbanyak berada pada rentang 46–55 tahun, yaitu sebanyak 31 responden (31,3%). Selanjutnya, responden dengan usia >56 tahun berjumlah 27 responden (27,3%), usia 26–35 tahun sebanyak 24 responden (24,2%), usia 36–45 tahun sebanyak 10 responden (10,1%), dan usia 17–25 tahun sebanyak 7 responden (7,1%).

b) Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase %
1	SD	20	20.2
2	SMP	26	26.3
3	SMA	20	20.2
4	Diploma	21	21.2
5	Sarjana	12	12.1
	Total	99	100.0

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi tingkat pendidikan pada 99 responden, diperoleh bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMP, yaitu sebanyak 26 responden (26,3%). Selanjutnya, responden dengan pendidikan Diploma berjumlah 21 responden (21,2%), pendidikan SD dan SMA masing-masing sebanyak 20 responden (20,2%), serta pendidikan Sarjana sebanyak 12 responden (12,1%).

c) Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase %
1	Tidak Bekerja	39	39.4
2	Bekerja	60	60.6
	Total	99	100.0

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi pekerjaan pada 99 responden, diperoleh bahwa sebagian besar responden memiliki status bekerja, yaitu sebanyak 60 responden (60,6%). Sementara itu,

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9282

responden yang tidak bekerja berjumlah 39 responden (39,4%).

PEMBAHASAN

a. Pengetahuan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengetahuan rendah (55,6%), persepsi rendah (58,6%), dan keyakinan rendah (55,6%) terhadap pemanfaatan Mobile JKN. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor predisposisi masih menjadi hambatan utama dalam optimalisasi penggunaan Mobile JKN pada pendaftaran rawat jalan di RSU Madina.

Sejalan dengan teori (Pakpahan, 2021) pengetahuan merupakan salah satu faktor predisposisi yang dapat memengaruhi terbentuknya perilaku kesehatan seseorang. Pengetahuan yang baik akan memudahkan individu dalam memahami manfaat suatu program kesehatan sehingga dapat mendorong terbentuknya perilaku yang positif, termasuk dalam pemanfaatan layanan kesehatan berbasis digital. Sebaliknya, pengetahuan yang rendah dapat menjadi hambatan bagi individu dalam menerima dan memanfaatkan inovasi pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini menunjukkan kecenderungan yang serupa dengan pennelitian (Pohan,2025) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden (65,39%) memiliki pengetahuan kurang mengenai Mobile JKN. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa mayoritas responden tidak menggunakan aplikasi Mobile JKN, sehingga menunjukkan bahwa rendahnya pengetahuan dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhirendahnya pemanfaatan Mobile JKN.

Menurut asumsi peneliti, rendahnya tingkat pengetahuan responden mengenai pemanfaatan Mobile JKN menunjukkan bahwa informasi terkait penggunaan aplikasi tersebut belum dipahami secara menyeluruh oleh masyarakat. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh perbedaan kemampuan responden dalam menerima dan mengolah informasi, terutama yang berkaitan dengan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, karakteristik responden yang didominasi oleh kelompok usia dewasa dan lanjut usia memungkinkan adanya keterbatasan dalam memahami fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN. Akibatnya, responden belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai manfaat, fungsi, serta kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut, sehingga pemanfaatannya dalam proses pendaftaran rawat jalan masih belum optimal.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9282

b. Persepsi

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang rendah terhadap pemanfaatan Mobile JKN, yaitu sebanyak 58 responden (58,6%), sedangkan responden yang memiliki persepsi tinggi sebanyak 41 responden (41,4%).

Dalam teori (Pakpahan 2021), persepsi termasuk ke dalam faktor predisposisi yang dapat memengaruhi perilaku seseorang. Persepsi merupakan proses individu dalam menafsirkan dan memberikan makna terhadap informasi yang diterima. Persepsi yang positif terhadap suatu program atau layanan kesehatan akan meningkatkan kemungkinan seseorang untuk menerima dan memanfaatkan layanan tersebut, sedangkan persepsi yang negatif dapat menjadi penghambat dalam penggunaannya.

Hasil ini didukung oleh penelitian Andhi Febisatria dan Aditya Liliyan (2023) yang melaporkan bahwa pengguna masih mengalami berbagai kendala dalam penggunaan Mobile JKN sehingga memengaruhi persepsi mereka terhadap aplikasi tersebut. Ketika pengguna mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi atau tidak merasakan manfaat secara langsung, persepsi positif terhadap layanan digital akan sulit terbentuk.

Menurut asumsi peneliti, rendahnya persepsi responden terhadap pemanfaatan Mobile JKN menunjukkan bahwa aplikasi tersebut belum sepenuhnya dipandang sebagai sarana yang dapat memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan kesehatan. Kondisi ini dapat disebabkan oleh pengalaman responden yang masih terbatas dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN maupun kurangnya pemahaman mengenai manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Selain itu, kendala yang dirasakan saat menggunakan aplikasi, seperti kesulitan dalam mengoperasikan fitur tertentu atau kurangnya informasi terkait tata cara penggunaan, dapat memengaruhi cara pandang responden terhadap Mobile JKN. Persepsi yang kurang baik tersebut pada akhirnya berpotensi menurunkan minat masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi Mobile JKN sebagai alternatif dalam mengakses pelayanan kesehatan, termasuk untuk pendaftaran rawat jalan.

c. Keyakinan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 99 responden di RSU Madina Tahun 2025, diperoleh bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat keyakinan yang rendah

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9282

terhadap pemanfaatan Mobile JKN, yaitu sebanyak 55 responden (55,6%), sedangkan responden yang memiliki tingkat keyakinan tinggi sebanyak 44 responden (44,4%).

Menurut teori (Pakpahan, 2021), keyakinan merupakan salah satu faktor predisposisi yang dapat memengaruhi perilaku kesehatan seseorang. Keyakinan berkaitan dengan kepercayaan individu terhadap manfaat, kemudahan, keamanan, dan efektivitas suatu program atau layanan kesehatan. Individu yang memiliki keyakinan tinggi terhadap suatu layanan cenderung lebih bersedia untuk menerima dan memanfaatkan layanan tersebut dibandingkan individu yang memiliki keyakinan rendah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kinasih dkk. (2025) yang menemukan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kualitas layanan yang dirasakan pada sistem pendaftaran online Mobile JKN. Ketika harapan pengguna tidak terpenuhi, tingkat kepercayaan terhadap layanan digital juga cenderung menurun. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan aplikasi perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap Mobile JKN.

Menurut asumsi peneliti, rendahnya tingkat keyakinan responden terhadap pemanfaatan Mobile JKN menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum memiliki kepercayaan yang kuat terhadap kemampuan aplikasi tersebut dalam mendukung akses pelayanan kesehatan. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan yang masih terbatas, kurangnya pemahaman mengenai manfaat aplikasi, serta adanya keraguan terhadap kemudahan dan keandalan sistem yang tersedia. Selain itu, responden yang belum pernah atau jarang menggunakan Mobile JKN cenderung memiliki tingkat keyakinan yang lebih rendah karena belum memperoleh pengalaman langsung mengenai manfaat yang dapat dirasakan dari penggunaan aplikasi tersebut. Akibatnya, responden lebih memilih menggunakan cara konvensional dalam mengakses pelayanan kesehatan dibandingkan memanfaatkan layanan yang tersedia melalui Mobile JKN.

d. Karakter Individu

1) Usia

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 46–55 tahun, yaitu sebanyak 31 responden (31,3%), diikuti kelompok usia >56 tahun sebanyak 27 responden (27,3%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9282

kategori usia dewasa akhir dan lanjut usia.

Usia merupakan salah satu faktor predisposisi yang dapat memengaruhi perilaku seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Menurut teori (Pakpahan, 2021), karakteristik individu seperti usia dapat memengaruhi kemampuan seseorang dalam menerima informasi, memahami teknologi, serta mengambil keputusan terkait perilaku kesehatan. Semakin bertambah usia seseorang, maka kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan cenderung meningkat karena adanya penurunan kondisi fisik dan meningkatnya risiko penyakit.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Krisda Vanitri Purba dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa pengguna lansia masih mengalami kendala dalam penggunaan Mobile JKN, terutama dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi berbasis digital. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 46 tahun ke atas, dimana kelompok usia tersebut cenderung memiliki tantangan dalam pemanfaatan teknologi kesehatan digital.

Menurut asumsi peneliti, dominannya responden pada kelompok usia 46–55 tahun dan usia di atas 56 tahun menunjukkan bahwa pengguna layanan rawat jalan di RSU Madina sebagian besar berasal dari kelompok usia dewasa akhir dan lanjut usia yang memiliki kebutuhan pelayanan kesehatan lebih tinggi dibandingkan kelompok usia yang lebih muda. Namun, pada kelompok usia tersebut kemampuan dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital cenderung berbeda-beda. Sebagian responden kemungkinan mengalami kesulitan dalam memahami tata cara penggunaan aplikasi Mobile JKN, sehingga pemanfaatan fitur-fitur yang tersedia belum dilakukan secara optimal. Selain itu, kebiasaan menggunakan metode pelayanan secara langsung yang telah berlangsung dalam waktu lama juga dapat memengaruhi kecenderungan responden untuk tetap memilih pendaftaran secara konvensional dibandingkan melalui aplikasi Mobile JKN.

2) Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMP, yaitu sebanyak 26 responden (26,3%). Sementara itu, responden dengan pendidikan Diploma sebanyak 21 responden (21,2%), pendidikan SD dan SMA masing-masing sebanyak 20 responden (20,2%), dan pendidikan Sarjana sebanyak 12 responden (12,1%).

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9282

Penelitin ini sejalan dengan teori (Pakpahan, 2021), tingkat pendidikan termasuk dalam karakteristik individu yang dapat memengaruhi perilaku kesehatan seseorang. Individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi umumnya memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memahami informasi kesehatan serta lebih mudah beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Ayu Tyas Purnamasari dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berperan dalam pemahaman masyarakat terhadap penggunaan Mobile JKN. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa responden dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih mudah memahami informasi mengenai Mobile JKN dibandingkan responden dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah.

Menurut asumsi peneliti, tingkat pendidikan responden dapat memengaruhi kemampuan dalam menerima, memahami, dan menginterpretasikan informasi terkait pemanfaatan Mobile JKN. Dominannya responden dengan tingkat pendidikan SMP menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan menengah pertama, sehingga kemampuan dalam memahami informasi mengenai teknologi kesehatan digital dapat berbeda dengan responden yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi. Pendidikan yang lebih tinggi umumnya memberikan kesempatan yang lebih besar bagi individu untuk memperoleh informasi, mengembangkan pola pikir yang lebih terbuka terhadap inovasi, serta meningkatkan kemampuan dalam menggunakan teknologi. Sebaliknya, responden dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah cenderung memerlukan penjelasan dan pendampingan yang lebih intensif agar dapat memahami manfaat dan tata cara penggunaan Mobile JKN secara optimal.

3) Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki status bekerja, yaitu sebanyak 60 responden (60,6%), sedangkan responden yang tidak bekerja sebanyak 39 responden (39,4%). Sejalan dengan teori (Pakpahan, 2021) pekerjaan merupakan karakteristik individu yang dapat memengaruhi perilaku seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Jenis pekerjaan seseorang dapat memengaruhi tingkat pendapatan, akses terhadap informasi, pengalaman, interaksi sosial, serta ketersediaan waktu untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9282

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Ayu Tyas Purnamasari dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pengetahuan baik mengenai Mobile JKN sebagian besar berasal dari kelompok karyawan swasta. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pekerjaan dapat memengaruhi akses individu terhadap informasi dan teknologi digital, sehingga dapat mendukung pemanfaatan Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan.

Menurut asumsi peneliti, tingginya proporsi responden yang bekerja menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki aktivitas dan mobilitas yang cukup tinggi. Namun, kondisi tersebut belum tentu diikuti oleh kemampuan yang baik dalam memanfaatkan Mobile JKN. Hal ini terlihat dari karakteristik responden yang sebagian besar memiliki tingkat pendidikan SMA ke bawah, sehingga kemungkinan terdapat keterbatasan dalam memahami informasi dan penggunaan layanan kesehatan berbasis digital. Selain itu, faktor kebiasaan dalam menggunakan sistem pendaftaran secara langsung serta kurangnya pengalaman menggunakan aplikasi kesehatan digital dapat menyebabkan responden yang bekerja tetap belum memanfaatkan Mobile JKN secara optimal. Dengan demikian, pekerjaan bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi pemanfaatan Mobile JKN, melainkan perlu dipertimbangkan bersama karakteristik individu lainnya seperti pendidikan, pengetahuan, persepsi, dan keyakinan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Gambaran Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Mobile JKN pada Pendaftaran Rawat Jalan di RSU Madina Tahun 2025 yang melibatkan 99 responden, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada aspek pengetahuan, mayoritas responden masih memiliki tingkat pengetahuan yang rendah mengenai Mobile JKN yaitu sebanyak 55 responden (55,6%) pada Temuan ini mengindikasikan bahwa pemahaman masyarakat terkait fungsi, manfaat, serta fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN masih belum memadai.

2. Pada aspek persepsi, sebagian besar responden menunjukkan persepsi yang rendah ter-hadap pemanfaatan Mobile JKN yaitu Sebanyak 58 responden (58,6%) Hasil tersebut menggambarkan bahwa Mobile JKN belum sepenuhnya dipersepsikan sebagai sarana yang

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9282

mampu memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan kesehatan.

3. Pada aspek keyakinan, mayoritas responden memiliki tingkat keyakinan yang rendah terhadap penggunaan Mobile JKN yaitu sebanyak 55 responden (55,6%). Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat keraguan di kalangan masyarakat terhadap manfaat, kemudahan, serta efektivitas penggunaan Mobile JKN dalam menunjang akses pelayanan kesehatan.

4. Berdasarkan karakteristik individu pada aspek usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 46–55 tahun, yaitu sebanyak 31 responden (31,3%), disusul Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden termasuk dalam kelompok usia dewasa akhir dan lanjut usia yang cenderung menghadapi tantangan dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital.

5. Berdasarkan karakteristik individu pada aspek pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMP sebanyak 26 responden (26,3%). Selanjutnya, responden dengan pendidikan Diploma berjumlah 21 responden (21,2%), pendidikan SD dan SMA masing-masing sebanyak 20 responden (20,2%), serta pendidikan Sarjana sebanyak 12 responden (12,1%). Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan menengah yang berpotensi memengaruhi kemampuan dalam memahami dan memanfaatkan teknologi kesehatan berbasis digital.

6. Berdasarkan karakteristik individu pada aspek pekerjaan, sebagian besar responden memiliki status bekerja, yaitu sebanyak 60 responden (60,6%), sedangkan responden yang tidak bekerja berjumlah 39 responden (39,4%). Meskipun demikian, status pekerjaan tidak secara otomatis mencerminkan optimalnya pemanfaatan Mobile JKN, karena penggunaan aplikasi tersebut juga dipengaruhi oleh faktor lain, seperti tingkat pengetahuan, persepsi, keyakinan, usia, dan pendidikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor predisposisi yang meliputi pengetahuan, persepsi, keyakinan, serta karakteristik individu masih menggam-

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9282

barkan adanya berbagai keterbatasan yang dapat memengaruhi pemanfaatan Mobile JKN pada pendaftaran rawat jalan di RSU Madina Tahun 2025. Rendahnya tingkat pengetahuan, persepsi, dan keyakinan yang ditemukan pada sebagian besar responden menunjukkan perlunya upaya peningkatan edukasi dan sosialisasi guna mendorong pemanfaatan Mobile JKN secara lebih optimal.

B. SARAN

1. Bagi RSU Madina

RSU Madina disarankan untuk meningkatkan upaya sosialisasi dan edukasi terkait pemanfaatan Mobile JKN kepada pasien melalui berbagai media informasi, seperti banner, leaflet, video edukasi, dan media sosial. Selain itu, rumah sakit dapat memberikan pendampingan secara langsung melalui petugas pendaftaran guna membantu pasien dalam proses pengunduhan, registrasi, serta penggunaan aplikasi Mobile JKN. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan pemanfaatan Mobile JKN oleh pasien secara lebih optimal.

2. Bagi BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan diharapkan terus melakukan pengembangan dan peningkatan kualitas layanan Mobile JKN melalui penyempurnaan fitur aplikasi, peningkatan keandalan sistem, serta perluasan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan tingkat pengetahuan, membentuk persepsi yang lebih positif, serta memperkuat keyakinan masyarakat dalam memanfaatkan Mobile JKN sebagai sarana akses pelayanan kesehatan.

3. Bagi Masyarakat/Pasien

Masyarakat diharapkan lebih proaktif dalam mencari dan memahami informasi mengenai manfaat, fungsi, serta tata cara penggunaan Mobile JKN. Selain itu, masyarakat juga diharapkan dapat memanfaatkan aplikasi tersebut sebagai alternatif dalam mengakses pelayanan kesehatan. Dengan meningkatnya penggunaan Mobile JKN, masyarakat berpotensi memperoleh pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9282

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan desain penelitian analitik guna mengkaji hubungan maupun pengaruh faktor-faktor predisposisi terhadap pemanfaatan Mobile JKN. Selain itu, penelitian mendatang dapat memasukkan faktor pendukung (*enabling factors*) dan faktor pendorong (*reinforcing factors*) berdasarkan teori Lawrence Green sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan

DAFTAR PUSTAKA

[1]. BPJS. (2021). *Laporan pengelolaan Program & Keuangan 2021* (p. 1).

[2]. BPJS. (2022). Panduan Layanan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). *Jaminan Kesehatan Nasional*, *3*, 1–111.

[3]. BPJS Kesehatan Indonesia. (2024). *LAPORAN KINERJA PROGRAM JKN KUARTAL II TAHUN 2024 I . Kepesertaan Indonesia Semester II Tahun 2024*.

[4]. Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). *rawat jalan*. 167–186.

[5]. DJSN dan BPJS Kesehatan. (2020). *Statistik JKN 2014-2018: Mengungkap fakta dengan data*.

[6]. Hijra, C., Hasan, A., & Ahmad, R. (2025). *CORRELATION BETWEEN OUTPATIENTS ' KNOWLEDGE AND THE USE OF THE MOBILE JKN APPLICATION AT OTANAHA REGIONAL PUBLIC*. *6*(2), 72–81.

[7]. Indonesia, K. K. R. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 13 tahun 2022 tentang Rencana Strategis Kemenkes Th 2020-2024*. *3*, 1–592.

[8]. Lestari, Y., & Nurcahyanto, H. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi kasus pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang). *Journal of Public Policy and Management Review*, *6*(2), 1–12.

[9]. *Metode Penelitian - Sugiyono.pdf*. (2022).

[10]. *NHS App update*. (2024). *February*.

[11]. Pakpahan dkk. (2021). Promosi Kesehatan & Prilaku Kesehatan. In *Jakarta:*

[12]. *EGC*.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9282

[13]. Permusyawaratan, M., & Sekretariat, R. (1945). *jdih.bapeten.go.id*.

[14]. Puji Ramdani, A. (2009). Definisi Pelayanan Kesehatan. *Fkm Ui*, *1973*, 5–35.

[15]. RIZKI LESTARI. (2023). *FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN MOBILE JKN DI UNIT PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT AN NISSA KABUPATEN REJANG LEBONG TAHUN 2023*. *2*(4), 31–41.

[16]. Susanti, W. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Queen Latifa. *Jurnal Kesehatan*, *6*(6), 3.

[17]. World Health Organization. (2016). Framework on integrated people-centred health services. *Sixty-Ninth World Health Assembly*, *Provisiona*(April), 1–12.

[18]. Di, L., Sakit, R., Dan, H., & Rshd, D. O. A. (2024). *ANALISIS PENERAPAN JKN MOBILE BAGI PENGGUNA*. *6*(2), 1–15.

[19]. Febisatria, A. (2024). *Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN*. *2*(2), 384–394.

[20]. Kepuasan, T., Terhadap, P., Jalan, R., & Aplikasi, M. (2026). *JPKM Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*. *7*(1), 65–79.

[21]. Pohan, T. (2025). *PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI DESA AEK HARUAYA*. *7*(3).