

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

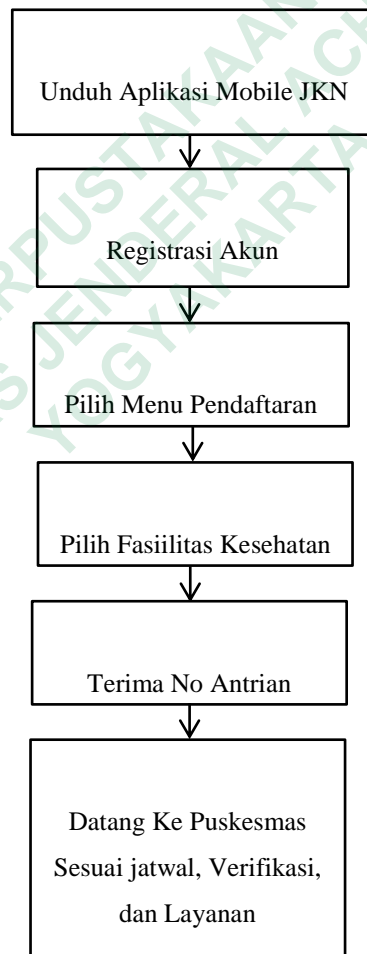
1. Gambaran Puskesmas Minggir

Puskesmas Minggir didirikan pada tahun 1995 sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan akses layanan kesehatan yang lebih baik di daerah pedesaan Kecamatan Minggir, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Sejak awal berdirinya, Puskesmas ini berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas, mencakup imunisasi, pemeriksaan kesehatan, dan pengobatan umum. Pada tahun 2000 an, Puskesmas Minggir mengalami perkembangan signifikan. Fasilitas dan sumber daya manusia ditingkatkan, dengan penambahan tenaga medis seperti dokter dan perawat, serta peningkatan infrastruktur untuk mendukung pelayanan. Puskesmas juga aktif dalam program-program kesehatan masyarakat, seperti promosi kesehatan dan pencegahan penyakit, yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan. Seiring perkembangan teknologi, pada tahun 2016, Puskesmas Minggir mulai memanfaatkan aplikasi Mobile JKN, yang memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran secara daring dan mengakses informasi layanan kesehatan dengan lebih mudah. Ini menjadi langkah penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi antrean di Puskesmas. Hingga saat ini, Puskesmas Minggir terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya, tetap berfokus pada pelayanan prima dan pengembangan kapasitas untuk menjawab tantangan kesehatan di era modern. Dengan visi menjadi pusat layanan kesehatan yang terpercaya dan berkualitas, Puskesmas Minggir berkomitmen untuk terus melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

2. Alur dan Prosedur Pendaftaran Menggunakan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Minggir

Penerapan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Minggir telah membawa perubahan signifikan dalam proses pendaftaran pelayanan rawat jalan. Sebelumnya, pasien hanya dapat mendaftar secara langsung di loket Puskesmas, yang kerap menimbulkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lama. Dengan hadirnya aplikasi Mobile JKN, pasien kini dapat melakukan pendaftaran secara daring dari rumah, sehingga lebih praktis dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi dan Focus Group Discussion (FGD), berikut ini adalah alur dan prosedur rinci pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi Mobile JKN:



Gambar4. 1 Alur dan Prodedur Pendaftaran

Namun demikian, implementasi alur ini belum berjalan sempurna. Ditemukan beberapa kendala teknis, seperti gangguan server pusat, aplikasi tidak dapat diakses saat jam padat, serta perbedaan data antara sistem BPJS dan aplikasi lokal SISKOMAS. Selain itu, pasien lansia dan masyarakat yang belum melek digital sering mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, sehingga tetap memilih untuk datang langsung ke loket.

Untuk mengatasi kendala tersebut, Puskesmas Minggir telah melakukan berbagai strategi, antara lain:

- a. Menyediakan bantuan teknis dari petugas loket.
- b. Memberikan edukasi penggunaan aplikasi kepada pasien secara langsung.
- c. Mendorong pasien yang lebih muda atau anggota keluarga untuk membantu mendaftarkan anggota keluarga yang lanjut usia.
- d. Menjalin komunikasi rutin dengan BPJS untuk menyinkronkan data Mobile JKN dan SISKOMAS.

Berdasarkan Hasil wawancara pada saat pelaksanaan Studi pendahuluan yang telah dilaksanakan, Pada bulan April 2025 yang lalu, sebanyak 24% atau sekitar 360 (Orang) pasien rawat jalan di Puskesmas Minggir telah memanfaatkan fitur antrean online aplikasi Mobile JKN. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun belum sepenuhnya optimal, proses digitalisasi layanan kesehatan di tingkat Puskesmas sudah mulai berjalan ke arah yang lebih baik.

3. Distribusi Responden

Tabel 4. 1 Distribusi Responden

No	Inisial Responden	Jenis Kelamin (L/P)	Usia	Pendidikan Terakhir
1.	R	P	38	D3
2.	W	L	52	SMA

3.	N	P	28	S1
4.	D	L	34	SMA
5.	S	P	48	SMP
6.	Y	P	30	S1
7.	R	L	19	SMP
8.	A	P	20	SMA

4. Penerimaan Pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Layanan Rawat Jalan Di Puskesmas Minggir

Puskesmas Minggir mulai menerima pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tahun 2016, seiring dengan peluncuran aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan akses dan efisiensi dalam pelayanan kesehatan masyarakat, terutama dalam layanan rawat jalan. Sebelum adanya aplikasi ini, masyarakat harus melakukan pendaftaran secara manual, yang sering kali memakan waktu dan menyebabkan antrean panjang. Dengan diperkenalkannya Mobile JKN, pasien kini dapat mendaftar secara daring, memeriksa antrian, dan mengakses informasi tentang layanan kesehatan dengan lebih mudah. Hal ini sangat membantu, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari Puskesmas. Sejak penerapan Mobile JKN, Puskesmas Minggir mencatat peningkatan jumlah pasien yang menggunakan layanan rawat jalan. Masyarakat merespons positif kemudahan yang ditawarkan, dan banyak yang mengapresiasi efisiensi proses pendaftaran. Selain itu, Puskesmas juga melakukan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi tersebut. Dengan penerimaan teknologi ini, Puskesmas Minggir berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memanfaatkan inovasi digital dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayahnya.

Hasil penelitian ini diperoleh melalui proses observasi dan *Focus Group Discussion* (FGD) yang dilakukan dengan petugas dan pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Minggir. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan model UTAUT. Analisis dilakukan melalui proses koding, kategori, dan tema yang ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 2 Sub Kategori (koding) - Kategori/Sub Tema - Tema

Sub Kategori (Koding)	Kategori / Sub Tema	Tema
Antrean online mudah	Kemudahan penggunaan aplikasi	<i>Effort Expectancy</i>
Pendaftaran cepat	Efisiensi pelayanan	<i>Performance Expectancy</i>
Edukasi dari petugas	Dukungan lingkungan	<i>Social Influence</i>
Koneksi internet terbatas	Hambatan teknis	<i>Facilitating Conditions</i>
Minat menggunakan aplikasi	Niat penggunaan	<i>Behavioral Intention</i>
Frekuensi penggunaan	Pengalaman penggunaan	<i>Use Behavior</i>

- a. Mengeksplorasi Hambatan Terkait Penerimaan Pengguna Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Minggir

Mengeksplorasi hambatan implementasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kepada petugas dilaksanakan dengan Metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Metode merupakan metode evaluasi yang digunakan untuk menganalisis hambatan yang ada pada Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilakukan peneliti dengan petugas Pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Minggir:

- 1) Mengeksplorasi Hambatan Terkait Penerimaan Pengguna Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Minggir dari segi *Performance expectancy*

Hambatan terkait penerimaan pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam pelayanan rawat jalan di Puskesmas Minggir dari segi *performance expectancy* (harapan kinerja) mencakup persepsi bahwa aplikasi belum sepenuhnya memberikan peningkatan efektivitas dalam pelayanan. Meskipun aplikasi Mobile JKN dirancang untuk mempercepat proses pendaftaran dan mengurangi antrean, pada praktiknya petugas menyebutkan bahwa kinerja sistem masih belum optimal. Salah satu hambatan utama adalah seringnya terjadi gangguan pada server pusat BPJS yang menyebabkan data antrean tidak muncul secara real time di sistem Puskesmas. Hal ini menyebabkan pasien yang telah mendaftar melalui aplikasi tetap harus mengantre ulang atau diverifikasi manual, sehingga mengurangi manfaat efisiensi yang seharusnya ditawarkan oleh aplikasi. Selain itu, fitur-fitur aplikasi yang belum terintegrasi secara penuh dengan sistem internal Puskesmas seperti Sistem Informasi Komunikasi Masyarakat (SISKOMAS) menimbulkan kesenjangan informasi, yang pada akhirnya membuat pelayanan tidak berjalan seefektif yang diharapkan. Akibatnya, sebagian petugas menilai bahwa penggunaan aplikasi belum secara signifikan memperbaiki kualitas pelayanan rawat jalan seperti yang ditargetkan.

Tabel 4. 3 Pertanyaan Pasien *Performance Expectancy*

Pertanyaan Pasien	Kuotasi
Apakah Anda merasakan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN mempercepat proses pendaftaran di Puskesmas?	“ya mbak sangat Cepat dan mudah digunakan saya jadi tidak repot-repot untuk antri mendaftar secara langsung” (Informan 1)
Dalam hal apa aplikasi ini membantu Anda	“Aplikasi ini sudah membantu saya dalam mendapatkan informasi layanan

mendapatkan informasi mengenai layanan kesehatan?	kesehatan, seperti mengetahui jadwal dan lokasi fasilitas kesehatan, mengecek status kepesertaan, mengambil antrian online, melihat riwayat pelayanan dan rujukan, serta mengakses edukasi kesehatan melalui fitur informasi dan artikel yang tersedia di aplikasi” (informan 2)
Apakah Anda memiliki pengalaman positif yang menunjukkan peningkatan efisiensi berkat penggunaan aplikasi ini?	“Ya ada mbak waktu itu saya terburu-buru untuk periksa dan antrian pendaftaran sangat banyak terus disarankan pakai aplikasi ternyata sangat mudah dan cepat sangat membantu sekali” (Informan 3)

Tabel 4. 4 Pertanyaan Petugas *Performance Expectancy*

Pertanyaan Petugas	Kuotasi
Apakah aplikasi Mobile JKN membantu Anda dalam mempercepat proses pendaftaran pasien rawat jalan?	“Ya sangat membantu ,karena mengurangi penumpukan di pendaftaran dan mempercepat proses pendaftaran pasien lain” (Infotman 1)
Sejauh mana Anda merasa aplikasi ini meningkatkan efisiensi kerja Anda di bagian pelayanan?	“Saya merasakan aplikasi ini sangat membantu dari sejak pertama kali saya mulai kerja hingga sekarang ini karna aplikasi tersebut juga mempermudah pekerjaan saya” (Informan 1)

Apakah penggunaan aplikasi Mobile JKN mempermudah Anda dalam mengelola data pasien secara digital?	“ya sangat mempermudah karena datanya lebi rinci dan jelas” (Informan 2)
--	---

- 2) Mengeksplorasi Hambatan Terkait Penerimaan Pengguna Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Minggir dari segi *Effort Expectancy*

Hambatan terkait penerimaan pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam pelayanan rawat jalan di Puskesmas Minggir dari segi *effort expectancy* (harapan usaha) terletak pada persepsi kemudahan penggunaan aplikasi yang masih rendah, terutama di kalangan pengguna dengan literasi digital yang terbatas. Meskipun aplikasi Mobile JKN memiliki antarmuka yang cukup sederhana, kenyataannya tidak semua pasien dapat mengoperasikannya secara mandiri, terutama pasien lanjut usia atau yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Petugas menyampaikan bahwa mereka sering kali harus memberikan penjelasan berulang mengenai cara penggunaan aplikasi, mulai dari proses *login*, pengambilan antrean, hingga pencarian informasi layanan. Proses edukasi ini menyita waktu dan menambah beban kerja administrasi, sehingga justru menghambat alur pelayanan yang seharusnya efisien. Selain itu, beberapa pasien mengeluh kesulitan dalam memahami istilah-istilah dalam aplikasi, serta bingung saat menghadapi kendala teknis seperti aplikasi yang tidak dapat dibuka atau tidak merespons. Hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi dimaksudkan untuk memudahkan proses, namun dalam praktiknya masih memerlukan pendampingan intensif agar pengguna merasa nyaman dan mampu menggunakannya secara efektif.

Tabel 4. 5 Pertanyakan Pasien *Performance Expectancy*

Pertanyaan Pasien	Kuotasi
Bagaimana pengalaman Anda saat menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk pendaftaran atau akses layanan? Apakah mudah atau sulit?	“Pertamanya itu sulit mbk Soalnya saya nggk tu yg begituan tapi diajarin terus lama-lama jadi bisa” (Informan 4)
Apa saja tantangan yang Anda temui saat menggunakan aplikasi ini, dan bagaimana Anda menyelesaikannya?	“Waktu itu saya belum punya Hp terus pas ke Puskesmas sama Bpk-bpk nya disuruh daftar pakai aplikasi JKN dan saya juga nggk tau gimana caranya, tapi setelah itu saya terus beli hp dan pas ke puskesmas saya mita edukasi biar saya bisa pakai aplikasi JKN” (Informan 5)
Sejauh mana Anda merasa nyaman menggunakan aplikasi ini dibandingkan dengan cara pendaftaran secara langsung?	“Menurut saya tu pakek aplikasi tu nyaman nya karna mudah ya mbak, terus ggk repot antrilama,pokony mudah lah intinya” (Informan 6)

Tabel 4. 6 Pertanyakan Petugas *Performance Expectancy*

Pertanyaan Petugas	Kuotasi
Seberapa mudah menurut Anda menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam menjalankan tugas sehari-hari?	“Kalau bagi saya ya mudah mudah aja ya mbak soalnya kan kita bekerja dituntut harus bisa mengikuti perkembangan teknologi saat ini dan dari puskesmas juga sudah menyediakan pelatihan untuk

	semua staf jadi ya sangat mudah” (Informan 2)
Apakah Anda mengalami kesulitan saat pertama kali menggunakan aplikasi ini? Jika ya, bagian mana yang paling sulit?	“Ya, Pertamanya saya mengalami kesulitan tidak bisa mendaftar tan ternyata disebabkan dari pemeliharaan system kalau sudah begitu sudah tidak bisa apa apa” (Informan 1)
Apakah Anda merasa cukup percaya diri menggunakan aplikasi ini tanpa bantuan orang lain?	“Saya cukup percaya diri karna itu kan sudah ranah saya juga” (Informan 2)

3) Mengeksplorasi Hambatan Terkait Penerimaan Pengguna Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Minggir dari segi *Social Influence*

Hambatan terkait penerimaan pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam pelayanan rawat jalan di Puskesmas Minggir dari segi *social influence* (pengaruh sosial) muncul karena belum meratanya dukungan dan dorongan dari lingkungan sekitar terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Petugas menyatakan bahwa sebagian masyarakat belum mendapatkan informasi yang cukup dari keluarga, teman, maupun tokoh masyarakat mengenai manfaat serta cara penggunaan aplikasi Mobile JKN. Kurangnya edukasi berbasis komunitas menyebabkan banyak pasien, terutama di wilayah pedesaan, merasa ragu atau kurang percaya diri untuk menggunakan aplikasi secara mandiri. Selain itu, tidak semua tenaga kesehatan secara aktif mendorong pasien untuk memanfaatkan aplikasi, sehingga pengguna cenderung tetap

memilih jalur konvensional. Meskipun telah ada upaya sosialisasi dari pihak Puskesmas, pengaruh sosial dari orang-orang terdekat pasien masih belum cukup kuat untuk mendorong perubahan perilaku dalam pemanfaatan teknologi ini. Akibatnya, penggunaan aplikasi Mobile JKN belum menjadi kebiasaan yang melekat di masyarakat karena minimnya panutan atau contoh penggunaan dari lingkungan sekitar yang dipercaya.

Tabel 4. 7 Pertanyaan Pasien *Social Influence*

Pertanyaan Pasien	Kuotasi
Apakah orang-orang terdekat Anda, seperti keluarga atau teman, mendukung Anda dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN? Dalam situasi apa mereka memberikan dukungan?	“Kalau saya itu didukung suami saya mbak sama anak saya juga karna pemakaiannya sangat mudah dan membantu banget” (Informan 1)
Bagaimana pendapat tenaga kesehatan tentang penggunaan aplikasi ini memengaruhi keputusan Anda untuk menggunakannya?	“Untuk petugasnya sendiri menurut saya jugamenanggapi baik ya karna dari pemeriksaan keberapa itu saya juga sudah di sarankan pakai aplikasi JKN” (Informan 2)
Apakah Anda merasakan tekanan dari lingkungan sekitar untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN? Jika ya, dari siapa?	“kalau saya tidak mbk, Karena dari waktu Priksa di Puskesmas dan pihak puskesmas Menyarankan menggunakan Aplikasi Mobile JKN saya langsung diajarin dan kemudian saya langsung coba dan ternyata Aplikasinya sangat mudah di gunakann dan lebih praktis

	tidak harus antri untuk mendaftar” (Informan 3)
--	--

Tabel 4. 8 Pertanyaan Petugas *Social Influence*

Pertanyaan Petugas	Kuotasi
Apakah rekan kerja atau atasan Anda mendukung penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan?	“Ya sangat mendukung karena mempermudah pekerjaan dan mempercepat pendaftaran di bagian rawat jalan sehingga tidak ada penumpukan pasien dibagian pendaftaran” (Informan 1)
Apakah Anda merasa terdorong menggunakan aplikasi ini karena adanya arahan dari BPJS atau Dinas Kesehatan?	“Ya soalnya kan penggunaan MJKN itu sudah ketentuan dari BPJS dan dari Dinkes” (Informan 2)
Apakah Anda merasa adanya harapan dari pasien atau masyarakat agar petugas menggunakan aplikasi Mobile JKN?	“Ya, ada Dek karena penggunaan aplikasi Mobile JKN sendiri terbilangan sangat praktis di gunakan untuk mendaftar dan selain itu pasien jadi lebih mudah untuk melakukan pendaftaran online tanpa harus antri lama untuk melakukan pendaftaran ” (Informan 1)

4) Mengeksplorasi Hambatan Terkait Penerimaan Pengguna Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Minggir dari segi *Facilitating conditions*

Hambatan terkait penerimaan pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam pelayanan rawat jalan di Puskesmas Minggir dari segi *facilitating conditions* (kondisi pendukung) mencakup keterbatasan infrastruktur dan sarana pendukung yang diperlukan untuk penggunaan aplikasi secara optimal. Berdasarkan penuturan petugas, banyak pasien tidak memiliki perangkat smartphone yang memadai atau tidak memiliki akses internet yang stabil, terutama di wilayah pedesaan. Hal ini membuat sebagian besar pasien tetap harus datang langsung ke Puskesmas untuk mendapatkan pelayanan, meskipun aplikasi tersedia. Selain itu, tidak semua pasien memiliki pemahaman atau keterampilan dasar dalam menggunakan aplikasi, dan belum tersedia pendampingan teknis secara berkelanjutan dari pihak eksternal seperti BPJS Kesehatan. Di sisi lain, petugas juga mengungkapkan bahwa pelatihan terkait pengelolaan aplikasi Mobile JKN masih minim, sehingga jika terjadi gangguan teknis atau kesalahan sistem, mereka kesulitan memberikan solusi cepat kepada pasien. Kondisi ini menghambat kelancaran penggunaan aplikasi dan menyebabkan aplikasi belum dapat dimanfaatkan secara maksimal dalam menunjang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Minggir.

Tabel 4. 9 Pertanyaan Pasien *Facilitating Conditions*

Pertanyaan Pasien	Kuotasi
Apakah Anda merasa bahwa fasilitas di Puskesmas memadai untuk mendukung penggunaan aplikasi Mobile JKN,	“Menurut saya sudah mungkin Cuma Internet nya saja kadang masi nggk bisa digunakan mungkin karena gangguan” (Informan 4)

seperti koneksi internet dan perangkat yang tersedia?	
Jika Anda mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, apakah Anda memiliki akses ke dukungan teknis? Siapa yang biasanya membantu Anda?	“Ya, biasanya anak saya yg membantu kalau ada masalah atau kesulitan” (Informan 5)
Sejauh mana Anda menemukan informasi mengenai penggunaan aplikasi ini tersedia dan mudah dipahami?	“Sudah banyak ya mbak informasi yg saya dapat dari penggunaan JKN Mobile ini” (Informan 6)

Tabel 4. 10 Pertanyakan Petugas *Facilitating Conditions*

Pertanyaan Petugas	Kuotasi
Apakah sarana seperti jaringan internet dan perangkat komputer/smartphone di Puskesmas sudah memadai untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN?	“Kalau untuk perangkat nya sudah cukup memadai mungkin yg menjadi acuan sekarang ini internet karena jaringan internet nya tiba tiba terputus sehingga cukup ada kendala sedikit ketika internet tiba tiba terputus selebihnya sudah memadai” (Informan 2)
Jika Anda menghadapi kendala saat menggunakan	“Ya kita cukup mengaandalkan diri kita sendiri karena di puskesmas ini kan tidak

aplikasi, apakah tersedia bantuan teknis yang bisa Anda andalkan?	ada Tim IT tidak seperti rumah sakit” (informan 2)
Apakah Anda merasa adanya harapan dari pasien atau masyarakat agar petugas menggunakan aplikasi Mobile JKN?	“Menurut saya sudah karena pelatihan itu di laksanakan nggk Cuma sekali jadi ya suddahh cukup lah untuk para petugas memahami cara-cara penggunaan aplikasi tersebut” (Informan 2)

B. Pembahasan

Penelitian ini menggunakan pendekatan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. dan telah banyak diaplikasikan dalam studi adopsi teknologi di bidang kesehatan (Fatimah et al., 2024; Nasruddin, 2024). Model ini terdiri atas empat konstruk utama, yaitu: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi langsung dan *Focus Group Discussion* (FGD) bersama pasien serta petugas yang terlibat dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, dan dianalisis secara tematik untuk mengevaluasi sejauh mana teknologi ini diterima dan digunakan dalam konteks layanan kesehatan tingkat pertama.

1. Performance Expectancy (Harapan Kinerja)

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Minggir, pasien memiliki harapan tinggi terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN, khususnya fitur antrean online yang dianggap dapat mempercepat pelayanan dan mengurangi kerumunan. Pasien merasa lebih leluasa mengatur waktu kedatangan dan mendapatkan informasi jadwal dokter serta estimasi waktu tunggu. Namun, implementasinya belum maksimal. Ketidaksesuaian antrean antara sistem dan kondisi lapangan masih terjadi, ditambah gangguan teknis seperti aplikasi sulit diakses saat jam sibuk dan server pusat sering *down*. Petugas juga mengalami

hambatan saat sistem bermasalah karena harus kembali ke metode manual, yang memperlambat pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Candra et al. 2024) yang menyatakan bahwa fitur antrean daring efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan karena mampu memperpendek waktu tunggu pasien. Demikian pula, (Pandan et al. 2024) juga menemukan bahwa Mobile JKN dapat meningkatkan kinerja pelayanan dengan catatan sistem berjalan stabil dan terintegrasi dengan baik. Perbedaan yang muncul terletak pada konteks implementasi: di beberapa wilayah integrasi sistem internal sudah berjalan lancar, sedangkan di Puskesmas Minggir integrasi dengan SISKOMAS masih terkendala. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN secara prinsip efektif meningkatkan kinerja, tingkat efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan stabilitas sistem di masing-masing fasilitas kesehatan.

2. Effort Expectancy (Harapan Usaha)

Penelitian ini menemukan bahwa kelompok usia muda dan pengguna yang terbiasa dengan teknologi menilai Mobile JKN mudah dioperasikan berkat antarmuka yang sederhana dan fitur yang fokus pada kebutuhan utama. Mereka dapat melakukan pendaftaran secara mandiri tanpa harus datang lebih awal. Sebaliknya, pasien lanjut usia dan yang memiliki keterbatasan literasi digital mengalami kesulitan, bahkan pada tahap dasar seperti login, memilih layanan, atau memperbarui data. Petugas sering kali harus membantu satu per satu, sehingga menambah beban kerja.

Temuan ini konsisten dengan penelitian (Silvia & Gunawan, 2024) yang menegaskan bahwa kesenjangan literasi digital merupakan hambatan utama dalam adopsi teknologi kesehatan. Demikian pula, penelitian (Anshari, 2021) menunjukkan bahwa pelatihan awal dapat meningkatkan pemahaman pengguna

sehingga aplikasi lebih mudah digunakan. Namun, hasil di Puskesmas Minggir mengindikasikan bahwa meskipun pelatihan awal membantu, pendampingan lanjutan dan sosialisasi berulang tetap diperlukan, khususnya bagi kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan keterbatasan akses digital.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Mobile JKN secara umum dinilai efektif dan mudah digunakan, baik menurut hasil penelitian ini maupun penelitian terdahulu. Perbedaannya terletak pada tingkat kesiapan pengguna: kelompok melek teknologi cukup dengan sosialisasi dasar, sedangkan kelompok lanjut usia dan kurang terbiasa teknologi membutuhkan pendampingan intensif. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan *effort expectancy* harus disesuaikan dengan karakteristik pengguna agar penerimaan aplikasi dapat merata di semua lapisan masyarakat.

3. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak pasien mengenal dan menggunakan Mobile JKN setelah mendapatkan informasi dari keluarga, petugas puskesmas, atau sesama pasien. Sosialisasi yang dilakukan di ruang tunggu juga membantu meningkatkan kesadaran penggunaan aplikasi. Namun, di beberapa komunitas pedesaan, masyarakat masih cenderung mempertahankan cara lama dan enggan mencoba teknologi baru jika tidak ada figur yang dipercaya yang memberi contoh langsung.

Temuan ini konsisten dengan penelitian (Nasruddin, 2024) yang menegaskan bahwa dukungan sosial dari keluarga maupun lingkungan sekitar efektif meningkatkan penerimaan teknologi kesehatan. Penelitian (Pratama, 2025) juga menunjukkan efektivitas yang sama, hanya saja faktor dominan yang ditemukan adalah sosialisasi formal dari petugas kesehatan. Sementara itu, di Puskesmas Minggir, pengaruh terbesar justru berasal dari keluarga dan tokoh masyarakat yang dipercaya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor sosial secara umum efektif dalam meningkatkan penerimaan Mobile JKN, baik menurut penelitian ini maupun penelitian terdahulu. Perbedaannya terletak pada siapa yang lebih dominan memberi pengaruh: di beberapa wilayah peran petugas kesehatan lebih menonjol, sedangkan di Puskesmas Minggir peran keluarga dan tokoh masyarakat menjadi penentu utama. Artinya, strategi sosialisasi aplikasi Mobile JKN sebaiknya menggabungkan pendekatan formal dari petugas dengan pendekatan berbasis komunitas agar penerimaan aplikasi lebih merata.

4. *Facilitating Conditions (Kondisi Pendukung)*

Berdasarkan hasil penelitian, ketersediaan perangkat dan akses internet menjadi kendala utama di Puskesmas Minggir. Sebagian pasien menggunakan ponsel berspesifikasi rendah atau bahkan tidak memiliki *smartphone*. Selain itu, keterbatasan kuota internet membuat pasien enggan memanfaatkan aplikasi. Dari sisi petugas, pelatihan pembaruan aplikasi belum dilakukan secara rutin sehingga respons terhadap masalah teknis sering terlambat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Fatimah et al. 2024) dan (Hakim et al. 2024) yang sama-sama menegaskan bahwa kesiapan teknis, infrastruktur yang memadai, serta pelatihan petugas secara berkelanjutan merupakan faktor yang efektif dalam mendorong keberhasilan adopsi teknologi kesehatan. Demikian pula, (Erlyna et al. 2023) melaporkan bahwa program bantuan perangkat dari pemerintah daerah terbukti efektif meningkatkan adopsi aplikasi digital di wilayah pedesaan. Dengan kata lain, penelitian-penelitian tersebut memperkuat temuan di Puskesmas Minggir bahwa dukungan infrastruktur dan sumber daya merupakan syarat utama agar aplikasi Mobile JKN dapat berjalan optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi pendukung memiliki peran krusial dan secara konsisten diakui efektif dalam berbagai penelitian. Perbedaannya terletak pada penerapan di lapangan: di beberapa wilayah sudah

ada intervensi berupa bantuan perangkat dan penguatan infrastruktur, sedangkan di Puskesmas Minggir dukungan tersebut belum sistematis sehingga kesenjangan penggunaan aplikasi masih terjadi. Artinya, efektivitas aplikasi Mobile JKN hanya dapat tercapai apabila didukung kesiapan perangkat, jaringan, serta peningkatan kapasitas tenaga kesehatan secara berkesinambungan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi Mobile JKN tidak hanya bergantung pada desain aplikasi atau niat pengguna, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknis, sosial, dan kultural. Model UTAUT memberikan kerangka yang komprehensif dalam memahami dinamika ini, dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keempat dimensi tersebut saling terkait erat dalam menentukan sejauh mana teknologi dapat diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas Minggir (Anshari 2021).

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil dan dalam merancang penelitian lanjutan. Salah satu keterbatasan utama terletak pada jumlah informan yang terlibat dalam kegiatan Focus Group Discussion (FGD). Dari total 12 responden yang telah direncanakan, hanya 8 orang yang dapat mengikuti kegiatan FGD sesuai jadwal yang telah ditentukan. Sebagian calon responden tidak dapat hadir karena memiliki urusan atau kepentingan pribadi yang tidak dapat ditinggalkan, sehingga tidak dapat memberikan kontribusi secara langsung terhadap pengumpulan data kualitatif. Kondisi ini menyebabkan representasi sudut pandang pengguna menjadi terbatas dan tidak mencakup seluruh variasi pengalaman dan persepsi yang mungkin timbul di lapangan. Selain itu, keterbatasan waktu pelaksanaan dan kondisi teknis di lapangan juga turut memengaruhi kelancaran proses observasi dan diskusi. Oleh karena itu, hasil penelitian ini hendaknya dipahami sebagai gambaran awal yang bersifat kontekstual, dengan ruang untuk dilakukan pengembangan atau pendalaman lebih lanjut melalui

penelitian lanjutan dengan jumlah partisipan yang lebih representatif dan pendekatan triangulasi data yang lebih kuat.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA