

PENYEBAB RENDAHNYA PENGGUNAAN *MOBILE* JKN UNTUK PENDAFTARAN PASIEN KLASTER KIA DI PUSKESMAS SEDAYU I

Mesy Erina Dewi¹, Andi Karisma Nurdiansyah², Endang Purwanti³

INTISARI

Latar Belakang : Aplikasi *Mobile* JKN dikembangkan oleh BPJS Kesehatan sebagai solusi digital untuk memudahkan akses layanan kesehatan, salah satunya pendaftaran pasien secara daring. Namun, penggunaan aplikasi ini pada pasien Klaster Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Sedayu I masih tergolong rendah. Rendahnya penggunaan ini mencerminkan adanya kendala dan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi tersebut.

Tujuan Penelitian : Mengetahui faktor penyebab rendahnya penggunaan aplikasi *Mobile* JKN untuk pendaftaran pasien Klaster KIA di Puskesmas Sedayu I.

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang terdiri dari lima indikator: kemudahan penggunaan, kegunaan, sikap pengguna, niat perilaku, dan penggunaan aktual. Data diperoleh melalui wawancara mendalam kepada lima pasien KIA dan triangulasi dilakukan dengan penanggung jawab BPJS serta kepala puskesmas.

Hasil Penelitian : Hasil menunjukkan bahwa rendahnya penggunaan *Mobile* JKN disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, minimnya pendampingan dari petugas, keterbatasan pemahaman pengguna, serta masih kuatnya kebiasaan melakukan pendaftaran secara manual. Beberapa informan merasa aplikasi ini berguna, tetapi belum semua memahami cara penggunaannya.

Kesimpulan : Penggunaan aplikasi *Mobile* JKN oleh pasien Klaster KIA belum optimal. Diperlukan peningkatan edukasi, sosialisasi, serta pendampingan agar masyarakat dapat lebih memahami dan terbiasa menggunakan layanan digital kesehatan.

Kata Kunci : *Mobile JKN, Pendaftaran Online, Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Technology Acceptance Model (TAM), Puskesmas*

¹Mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

^{2,3}Dosen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Contributing to the Low Utilization of the Mobile JKN Application for Maternal and Child Health (MCH) Patient Registration at Sedayu I Community Health Center

Mesy Erina Dewi¹, Andi Karisma Nurdiyansyah², Endang Purwanti³

ABSTRACT

Background: Mobile JKN application was developed by BPJS Kesehatan to improve the accessibility and efficiency of healthcare services, including patient registration at primary healthcare facilities. Despite these advantages, its usage among Maternal and Child Health (MCH) patients at Sedayu I Community Health Center remains low. This condition reflects the existence of several barriers and influencing factors that need to be explored.

Purpose: This study aims to determine the factors contributing to the low utilization of the Mobile JKN application for the registration of MCH patients at Puskesmas Sedayu I.

Method: The study uses a descriptive qualitative approach and is based on the Technology Acceptance Model (TAM), which consists of five indicators: perceived ease of use, perceived usefulness, user attitude, behavioral intention, and actual system use. Data were obtained through in-depth interviews with five informants from the MCH patient group. Triangulation was also conducted through interviews with the BPJS program officer and the head of the health center.

Results: The results show that the low usage rate of Mobile JKN is influenced by several factors, including limited socialization, lack of guidance from health workers, technical difficulties in accessing the app, and users' unfamiliarity with digital registration processes. Many patients still prefer manual registration due to habit and a lack of information.

Conclusion: The Mobile JKN application has not been optimally utilized by MCH patients at Puskesmas Sedayu I. To increase its adoption, health centers must improve socialization, provide user assistance, and develop a more user-friendly approach to digital health services.

Keywords: Mobile JKN, MCH Registration, Technology Acceptance Model, Health Information System

¹Student of Records and Health Information (D3) Faculty of Health Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta

^{2,3}Lecturer of Medical Records and Health Information (D3) Faculty of Health Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta