

## **BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil**

1. Gambaran Umum Puskesmas Sedayu I
  - a. Sejarah

Sejarah Puskesmas Sedayu I yaitu mulai beroperasi pada tahun 1983 dipimpin oleh dr. YB Purwono Ranu Subroto. Pada waktu itu, Kecamatan Sedayu di Kabupaten Bantul hanya memiliki satu puskesmas yang berlokasi di depan kantor Desa Argomulyo. Fasilitas bangunannya masih sederhana dan jumlah tenaga kesehatan pun terbatas, di antaranya Bapak Untung Agus W (PKL), Bapak Suprpto, Bapak Sriyono, Bapak Pono, serta beberapa petugas lain seperti juru malaria, petugas imunisasi, bidan, perawat gigi, dan staf administrasi. Di akhir tahun 1984, dr. Gandung bergabung, dan pada tahun 1985 wilayah pelayanan puskesmas dibagi menjadi dua yaitu Puskesmas Sedayu I melayani Desa Argomulyo dan Argosari, sementara Puskesmas Sedayu II melayani Desa Argorejo dan Argodadi.

Pada tahun 1986–1987, pembangunan gedung baru untuk Puskesmas Sedayu I dimulai di halaman depan kantor Desa Argomulyo, dengan ruang-ruang pelayanan yang lebih lengkap seperti layanan umum, KIA/KB, dan gigi. Jumlah tenaga medis pun terus bertambah. Kemudian pada tahun 1990, puskesmas mulai memberikan layanan rawat inap meskipun dengan sarana yang masih terbatas. Sekitar tahun 1993–1994, puskesmas dipindahkan ke lokasi baru di atas tanah hibah dari Kepala Desa Suwito. Gedung baru ini lebih luas dan dilengkapi dengan bangunan rawat jalan, rawat inap, serta rumah dinas dokter dan tenaga medis. Namun, karena letaknya lebih masuk ke dalam dan jauh dari jalan utama, jumlah pasien rawat inap menurun drastis.

Perkembangan puskesmas terus berlanjut dengan adanya penambahan tenaga kesehatan dan perbaikan sistem administrasi. Pada tahun 2000, drg. Elmi Yudihapsari memimpin Puskesmas Sedayu II dan mulai menerapkan

sistem manajemen mutu. Usaha tersebut membuahkan hasil, dengan diraihnya sertifikasi ISO dari WQA pada tahun 2008, yang terus dipertahankan hingga 2009. Sistem Informasi Kesehatan juga dikembangkan dan diakui sebagai salah satu yang terbaik di Kabupaten Bantul, bahkan DIY. Di bawah kepemimpinan drg. Kuncoro Sakti, M.Kes dan dilanjutkan oleh dr. Sistia Utami, berbagai pembenahan dilakukan, termasuk persiapan layanan rawat inap yang sempat berhenti. Akhirnya, pada 9 Maret 2010, layanan UGD 24 jam dan persalinan resmi dibuka kembali oleh Bupati Bantul, Drs. Idham Samawi.

b. Visi dan Misi Puskesmas Sedayu I

Menjadi Mitra Masyarakat dalam Mewujudkan Sedayu Sehat, dengan misi sebagai berikut:

- 1) Mendorong kemandirian individu, keluarga dan masyarakat untuk berperilaku sehat dan hidup dalam lingkungan yang sehat.
- 2) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau oleh masyarakat.

c. Tujuan Puskesmas Sedayu I

Puskesmas Sedayu I memiliki tujuan untuk selalu memenuhi persyaratan yang diminta oleh pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar, serta melakukan perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

d. Pelayanan Puskesmas Sedayu I

Puskesmas Sedayu I menyediakan Pelayanan Pemeriksaan Umum, Tindakan dan Gwat Darurat, Poli Batuk, Poli KIA, KB, dan Imunisasi (Kesehatan Ibu dan Anak, Keluarga Berencana), Gigi, Farmasi, Laboratorium, Psikolog, Fisioterapi, Konsultasi Gizi, Kesehatan Tradisional, Kesehatan Lingkungan

e. Jam Pelayanan

Senin - Kamis	: Jam 07.30 – 11.00 WIB
Jum'at	: Jam 07.30 – 10.00 WIB
Sabtu	: Jam 07.30 – 10.00 WIB

## 2. Karakteristik Informan di Puskesmas Sedayu I

Pada penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara secara mendalam terhadap 5 orang informan yang merupakan peserta jaminan kesehatan nasional dan 1 petugas kesehatan sebagai triangulasi sumber. Karakteristik responden diklasifikasikan berdasarkan umur, jenis kelamin, profesi, dan pendidikan. Adapun rincian karakteristik informan yang berpartisipasi dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut.

**Tabel 4.1 Karakteristik Informan Berdasarkan Umur**

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
25-30 Tahun	3	50%
31-35 Tahun	1	16,6%
36-40 Tahun	1	16,6%
41-45 Tahun	1	16,6%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 4.1 dari total enam orang informan yang menjadi partisipan dalam penelitian ini, tiga di antaranya berada dalam rentang usia 25 hingga 30 tahun. Sementara dua informan berada pada kelompok usia 31–35 tahun, 36–40 tahun, dan 41–45 tahun. Dengan demikian karakteristik informan berdasarkan umur paling banyak yaitu berusia 25-30 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa informan didominasi oleh kelompok usia produktif dan reprodktif, yang memang menjadi bagian dari sasaran program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA).

**Tabel 4.2 Karakteristik Informan Berdasarkan Profesi**

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Ibu Rumah Tangga	4	66,7%
Pegawai Negeri Sipil	2	33,3%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 4.3 dari total enam orang informan yang terlibat dalam penelitian ini, mayoritas atau sebanyak empat orang diketahui memiliki profesi sebagai Ibu Rumah Tangga. Sementara itu, dua orang informan lainnya bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar informan berasal dari kalangan non-pekerja formal, sedangkan sisanya berasal dari sektor pemerintahan. Dengan demikian mayoritas informan memiliki profesi sebagai ibu rumah tangga.

Tabel 4.3 Karakteristik Informan Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
SMA	3	50%
D-III	1	16,6%
S1	2	33,3%
<b>Total</b>	6	100%

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Tabel 4.4, diketahui bahwa dari enam orang informan yang diwawancarai, sebagian besar atau sebanyak tiga orang memiliki tingkat pendidikan terakhir pada jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA). Sementara itu, satu orang informan diketahui menempuh pendidikan hingga tingkat Diploma III (D-III), dan dua orang informan lainnya telah menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata 1 (S1). Dengan demikian Pendidikan terakhir paling banyak yaitu SMA. Tingkat pendidikan ini turut berpengaruh terhadap kemampuan dan kemauan dalam menggunakan aplikasi berbasis digital seperti *Mobile JKN*, terutama dalam memahami fitur-fitur yang disediakan

3. Hasil Penelitian Penyebab Rendahnya Penggunaan *Mobile JKN* untuk Pendaftaran Pasien Klaster KIA di Puskesmas Sedayu I
  - a. Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan atau *perceived ease of use* merujuk pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa menggunakan suatu sistem atau aplikasi tidak memerlukan banyak usaha. Dalam konteks ini, maksudnya adalah sejauh mana pasien Klaster KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) merasa bahwa aplikasi *Mobile JKN* mudah digunakan untuk melakukan pendaftaran pelayanan di Puskesmas Sedayu I.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap lima informan pengguna layanan KIA di Puskesmas Sedayu I, mereka menyebutkan bahwa secara umum navigasi dan tampilan aplikasi cukup sederhana dan tidak menyulitkan. Beberapa informan bahkan telah berhasil menggunakan aplikasi secara mandiri untuk proses pendaftaran. Meskipun demikian, masih terdapat kendala teknis dan kebingungan, terutama pada tahap awal penggunaan aplikasi. Beberapa informan mengaku masih kesulitan memahami fungsi dari beberapa menu atau fitur yang tersedia dalam aplikasi. Hambatan lain juga

muncul dari faktor perangkat, seperti keterbatasan kapasitas RAM pada ponsel, serta preferensi untuk tetap melakukan pendaftaran secara langsung karena dianggap lebih familiar. Kutipan dari beberapa informan menguatkan hal tersebut:

“Aplikasi *Mobile* JKN mudah di pelajari dan mudah digunakan.”

Informan 1

“Mudah tapi belum semua ya ini buat apa-ini buat apa.”

Informan 2

“Mudah dipelajari cuman karena hp-nya juga terbatas kapasitas RAM-nya tetapi kalau saya bisa aja mudah.”

Informan 3

“Aplikasi *Mobile* JKN mudah di pelajari dan mudah digunakan hanya saja masih bingung saat menggunakannya”

Informan 4

“Gampang-gampang aja sih mbak saya juga pakai tapi kalau buat daftar sih saya lebih milih daftar langsung.

Informan 5

Dari wawancara juga diketahui bahwa seluruh informan menyatakan bahwa aplikasi dapat digunakan kapan saja dan di mana saja, asalkan tersedia jaringan internet dan perangkat memadai. Tetapi informan 4 menyatakan bahwa mudah di gunakan hanya saja masih bingung waktu penggunaannya. Kemudahan akses ini dianggap sebagai keunggulan utama aplikasi *Mobile* JKN, terutama bagi pengguna yang memiliki mobilitas tinggi.

Hal ini ditegaskan melalui pernyataan:

“Yang penting ada sinyalnya... kalau ada ya bisa di mana saja.”

Informan 1, 2, 3, dan 4

“Iya bisa dong mbak... tiap pergi juga bawa hp jadi bisa akses kapan saja.”

Informan 5

Namun demikian, saat ditanya mengenai ketersediaan petunjuk pelaksanaan atau SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam aplikasi, seluruh informan menyatakan bahwa mereka tidak menemukan panduan resmi dalam aplikasi *Mobile JKN*. Akibatnya, beberapa dari mereka memilih untuk mencari informasi secara mandiri melalui internet atau bertanya kepada orang lain saat mengalami kesulitan. Kutipan dari informan menyatakan:

“Kalau soal petunjuk pelaksanaannya saya kurang tahu mbak.”

Informan 1, 3, dan 4

“Jarang yang ngasih tahu kita tentang aplikasi ini, jadi nyari tahu sendiri lewat *Google*.”

Informan 2 dan 5

Pernyataan informan tersebut diperkuat oleh triangulasi sumber, yaitu penanggung jawab BPJS di Puskesmas Sedayu I. Ia menyampaikan bahwa aplikasi *Mobile JKN* sebenarnya cukup mudah dipelajari dan digunakan. Namun, memang terdapat keterbatasan pada aspek sosialisasi dan ketersediaan petunjuk pelaksanaan, sehingga pengguna perlu inisiatif sendiri untuk memahami fitur-fitur yang tersedia. Temuan pada aspek ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi salah satu keunggulan dari aplikasi *Mobile JKN*. Namun, rendahnya tingkat sosialisasi, keterbatasan perangkat pengguna, serta tidak tersedianya SOP atau panduan resmi dalam aplikasi menjadi faktor penghambat pemanfaatan aplikasi secara optimal, terutama bagi pasien kluster KIA.

“Asalkan ada sinyal, pulsa, dan HP, aplikasi ini bisa digunakan kapan saja dan di mana saja.”

Triangulasi Sumber

“Tidak ada”

Triangulasi Sumber

“Sebenarnya penggunaan aplikasi ini cukup mudah, termasuk bagi pasien KIA. Mungkin perlu ditingkatkan promosi agar lebih banyak yang mendaftar.”

Triangulasi Sumber

b. Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

*Perceived Usefulness* atau persepsi kegunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem atau aplikasi akan meningkatkan efektivitas atau kinerjanya. Dalam konteks ini, yang dimaksud adalah sejauh mana pasien Klaster KIA (ibu hamil, ibu menyusui, dan anak) merasakan bahwa aplikasi *Mobile JKN* memberikan manfaat nyata dalam proses pendaftaran pelayanan kesehatan di Puskesmas Sedayu I. Aplikasi *Mobile JKN* ini dapat menghemat waktu karena bisa mendaftar dari rumah Sebagaimana disampaikan oleh beberapa informan:

“Iya mbak menghemat sekali.”

Informan 1 dan 4

“Kalau dari rumah kan bisa menyesuaikan waktu, daftar ulang gitu aja.”

Informan 3

“Saya jarang menggunakan *Mobile JKN*, meskipun sudah memilikinya. Saya pernah mencoba mendaftarkan anak ke BPJS melalui aplikasi, tetapi tidak berhasil dan harus ke kantor BPJS.”

Informan 2

“Sebenarnya iya sih mbak, soalnya kalau pakai aplikasi itu kan kita bisa daftar kan.”

Informan 5

“Asline iya, dapat menghemat waktu.”

Triangulasi Sumber

Wawancara dengan lima informan pengguna layanan KIA di Puskesmas Sedayu I menunjukkan bahwa sebagian besar informan menyatakan aplikasi *Mobile JKN* bermanfaat dan dapat menghemat waktu, terutama karena memungkinkan proses pendaftaran dilakukan dari rumah tanpa perlu datang langsung dan mengantre di fasilitas kesehatan. Keunggulan ini dinilai mempermudah perencanaan waktu berobat, serta memberikan fleksibilitas bagi pengguna dalam mengakses layanan.

Namun demikian, informan 2 menyatakan bahwa dirinya belum begitu merasakan manfaat penghematan waktu, karena jarang menggunakan

aplikasi dan sempat mengalami kendala teknis saat mencoba menambahkan anggota keluarga ke dalam layanan.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara triangulasi sumber, yaitu penanggung jawab BPJS di Puskesmas Sedayu I, yang menyampaikan bahwa aplikasi *Mobile JKN* memang dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses pendaftaran, sehingga pengguna tidak perlu lagi datang lebih awal untuk antri atau menunggu lama di loket pelayanan.

Selain menghemat waktu, aplikasi ini juga dianggap membuat proses pendaftaran menjadi lebih mudah dan praktis. Informan menyampaikan bahwa dengan menggunakan *Mobile JKN*, mereka dapat langsung memilih fasilitas kesehatan dan menghindari antrean panjang.

Kutipan pendukung dari informan:

“Iya betul mudah dan menurut saya itu tidak perlu antri.”

Informan 1, 2, dan 4

“Mudah, kita gak cari-cari faskesnya di mana terus nanti baru datang.”

Informan 3

“Kalau lebih mudah sih... kayaknya tetep sama aja ya mbak”

Informan 5

“Pendaftaran *online* lebih mudah... tinggal klik.”

Triangulasi Sumber

Namun, terdapat perbedaan persepsi pada satu informan yang menyatakan bahwa kemudahan yang ditawarkan aplikasi tidak jauh berbeda dengan cara pendaftaran langsung, sehingga belum memberikan nilai tambah yang signifikan.

Selanjutnya, sebagian besar informan menilai bahwa penggunaan aplikasi ini cukup efektif dalam mempercepat layanan, terutama untuk kalangan muda yang terbiasa menggunakan teknologi. Namun demikian, efektivitasnya dinilai masih terbatas pada kelompok usia tertentu, karena pengguna lansia atau yang tidak terbiasa dengan teknologi cenderung kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi ini secara mandiri. Hal ini juga

dipertegas oleh triangulasi sumber yang menyatakan bahwa pendaftaran *online* menggunakan aplikasi MJKN ini lebih mudah jika informan memahami cara penggunaannya.

Pernyataan informan terkait efektivitas:

“Menurut saya itu efektif sih mbak, gak perlu antri-antri lagi.”

Informan 1, 2, 3, dan 4

“Efektif atau enggaknya tergantung dari pasiennya... kalau anak-anak muda ya efektif, tapi orang tua kan sulit.”

Informan 5

Dari sisi manfaat secara umum, seluruh informan menyatakan bahwa aplikasi *Mobile* JKN memiliki nilai guna yang baik, terutama dalam membantu proses pendaftaran tanpa antre, memberikan kenyamanan, dan mempermudah akses ke informasi fasilitas kesehatan.

Pernyataan mendukung:

“Bermanfaat mbak.”

Informan 1 dan 5

“Bisa daftar dulu dari rumah, baru nanti berangkat.”

Informan 2 dan 3

“Kita tidak perlu antri lama ya.”

Informan 4

“Bermanfaat, tinggal klik-klik... cuma ya itu, kalau lupa *password* repot.”

Triangulasi Sumber

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan menganggap aplikasi *Mobile* JKN bermanfaat dan efektif dalam mendukung proses pendaftaran pasien secara *online* di Puskesmas Sedayu I. Salah satu manfaat utama yang dirasakan adalah kemampuan aplikasi untuk menghemat waktu, karena pengguna dapat melakukan pendaftaran dari rumah tanpa harus datang langsung dan mengantre di loket pelayanan.

Sebagian besar informan, seperti informan 1, 2, 3, 4, dan 5 menyatakan bahwa penggunaan aplikasi ini memang membantu mempercepat proses administrasi:

“Menghemat waktu, dari rumah nanti kesini tinggal itu kan menyesuaikan waktu.”

Informan 3

“Iyaa mbak, menghemat sekali.”

Informan 1 dan 4

"Saya jarang memakai *Mobile* JKN. Pernah coba daftarkan anak, tapi harus ke kantor BPJS."

Informan 2

Sementara itu, informan 2 menyatakan bahwa dirinya belum merasakan secara langsung manfaat penghematan waktu karena belum sering menggunakan aplikasi dan sempat mengalami kendala teknis ketika ingin menambahkan anggota keluarga dalam layanan JKN. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi masih dipengaruhi oleh tingkat pemahaman dan pengalaman pengguna.

Temuan ini didukung oleh triangulasi sumber, yaitu penanggung jawab BPJS di Puskesmas Sedayu I, yang menyatakan bahwa:

“Pendaftaran *online* sekarang hanya bisa dilakukan melalui aplikasi *Mobile* JKN. Sistem pendaftaran melalui *website* sudah ditutup, sehingga aplikasi ini menjadi satu-satunya sarana pendaftaran *online* yang aktif.”

Triangulasi Sumber

Hal ini mempertegas bahwa aplikasi *Mobile* JKN saat ini merupakan satu-satunya jalur resmi pendaftaran *online* di Puskesmas Sedayu I. Keberadaan aplikasi ini memberikan efisiensi yang tinggi bagi pengguna, khususnya dalam mengurangi antrean dan mempercepat proses administratif.

Terkait efektivitas, informan memberikan beragam pandangan. Informan 1 dan 4 menyatakan bahwa aplikasi ini efektif digunakan untuk pendaftaran *online*. Namun, informan 2 belum mengetahui bahwa aplikasi *Mobile* JKN dapat digunakan untuk pendaftaran, sehingga belum mencobanya. Informan

3 mengungkapkan bahwa pada awal penggunaan aplikasi berjalan lancar, namun belakangan sering mengalami kendala teknis. Sedangkan informan 5 berpendapat bahwa efektivitas aplikasi tergantung dari kemampuan dan karakteristik pasien, terutama terkait usia dan keterampilan menggunakan teknologi.

Pernyataan informan 5:

“Efektif atau enggaknya tergantung dari pasiennya... kalau anak-anak muda ya efektif, tapi orang tua itu susah.”

Informan 5

Triangulasi sumber memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa:

“Aplikasi *Mobile* JKN efektif digunakan untuk pendaftaran *online* di puskesmas karena sekarang hanya menggunakan satu aplikasi saja.”

Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber menyatakan bahwa aplikasi *Mobile* JKN ini efektif digunakan untuk pendaftaran *online* di puskesmas. Efektif digunakan untuk pendaftaran *online* karena puskesmas hanya memakai satu aplikasi untuk pendaftaran *online* yaitu dengan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN.

Sementara itu, dari sisi manfaat seluruh informan sepakat bahwa aplikasi *Mobile* JKN sangat membantu proses pendaftaran karena dapat dilakukan dari rumah, lebih cepat, dan menghindari antrean panjang. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi, seperti data peserta, faskes terdaftar, dan status kepesertaan, juga dianggap memadai dan relevan.

Kutipan dari informan:

“Bermanfaat, bisa daftar dari rumah, tidak perlu antre.”

Informan 1, 4, dan 5

“Iya mbak, bermanfaat, hemat waktu.”

Informan 3

“Bermanfaat, asal ingat NIK dan password saja.”

Informan 2

Namun, kelemahan minor juga ditemukan, yaitu pengguna perlu mengingat NIK dan *password* untuk bisa *login* ke aplikasi. Bila lupa, proses menjadi terhambat, sebagaimana disampaikan triangulasi sumber:

“Aplikasi *Mobile JKN* bermanfaat, hanya saja harus menghafal NIK dan *password*. Kalau lupa, itu yang repot.”

Triangulasi Sumber

Aplikasi *Mobile JKN* dinilai bermanfaat dan cukup efektif dalam mendukung layanan pendaftaran *online* di Puskesmas Sedayu I. Aplikasi ini memungkinkan pendaftaran dilakukan dari rumah, mengurangi antrean, serta memberikan kemudahan dalam mengakses informasi layanan. Meskipun begitu, masih diperlukan sosialisasi lebih lanjut dan bantuan teknis bagi pengguna, terutama mereka yang belum familiar dengan teknologi atau mengalami kendala teknis saat penggunaan.

c. Sikap Pengguna (*Attitude Toward Using*)

Sikap pengguna (*attitude toward using*) adalah sejauh mana seseorang memiliki perasaan positif atau negatif terhadap penggunaan suatu sistem atau aplikasi. Dalam konteks ini, maksudnya adalah bagaimana pasien Klaster KIA (ibu hamil, ibu menyusui, dan anak) menilai secara emosional dan pribadi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* untuk pendaftaran layanan di Puskesmas Sedayu I.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap lima informan, diketahui bahwa secara umum pengguna merasa nyaman saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, terutama dalam proses pendaftaran layanan kesehatan di Puskesmas Sedayu I. Para informan menyampaikan bahwa aplikasi ini tergolong mudah digunakan. Meskipun demikian, beberapa informan menyebutkan adanya kendala di awal penggunaan, khususnya saat membuat akun atau proses *login* yang dianggap sedikit rumit.

Kutipan informan:

“Kalau nyaman sih nyaman-nyaman aja ya mbak, cuma di awal bikin akun sama *login* itu agak ribet.”

Informan 1, 3, 4, dan 5

“Saya belum menjadi pengguna aktif, hanya sekadar memiliki aplikasinya dan baru sedikit mempelajarinya.”

Informan 2

Temuan ini diperkuat dengan pernyataan triangulasi sumber, yaitu penanggung jawab BPJS Puskesmas Sedayu I, yang menyatakan:

“Aplikasi *Mobile* JKN itu gampang, tinggal *download* dan tidak lupa *password* saja. Tapi memang kendalanya kalau tidak punya HP dan pulsa.”

Triangulasi Sumber

Hal ini menunjukkan bahwa kendala utama bukan pada sistem aplikasi, melainkan pada sarana pengguna, seperti perangkat dan akses internet. Terkait interaksi pengguna dengan aplikasi, empat dari lima informan (informan 1, 3, 4, dan 5) menyatakan bahwa mereka merasa senang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN, karena dirasa memudahkan dan praktis. Namun, informan 2 menyampaikan bahwa dirinya belum aktif menggunakan aplikasi dan baru mulai mempelajarinya, sehingga belum sepenuhnya merasakan manfaatnya.

Triangulasi sumber mendukung hal ini dengan menyatakan bahwa:

“Senang berinteraksi dengan aplikasi *Mobile* JKN.”

Triangulasi Sumber

Selanjutnya, dalam aspek kemandirian penggunaan aplikasi, tiga dari lima informan (informan 1, 2, dan 5) menyatakan mampu mengakses aplikasi secara mandiri tanpa bantuan. Sementara itu, dua informan (informan 3 dan 4) mengaku kadang memerlukan bantuan pasangan (suami), terutama saat mengalami kesulitan teknis.

Hal ini juga dikonfirmasi oleh triangulasi sumber:

“Saya belajar sendiri menggunakan aplikasi, jadi bisa akses sendiri tanpa bantuan orang lain.”

Triangulasi Sumber

Dari sisi pengalaman emosional, seluruh informan menyatakan bahwa aplikasi *Mobile* JKN merupakan layanan yang menyenangkan. Meskipun

belum semua fitur dicoba, fitur pendaftaran *online* dinilai sangat membantu dan membuat pengguna merasa lebih nyaman.

“Menyenangkan yaa, fiturnya banyak banget, meski saya baru pakai untuk daftar aja.”

Informan 1, 2, 3, 4, dan 5

Namun, triangulasi sumber memberikan catatan bahwa:

“Menyenangkan itu relatif. Yang tidak menyenangkan itu hanya kalau lupa *password*.”

Triangulasi Sumber

Mengenai kejelasan informasi, kelima informan menyatakan bahwa informasi dalam aplikasi cukup menyeluruh dan mudah dipahami, terutama oleh mereka yang sudah terbiasa menggunakan teknologi. Namun, informan juga menyadari bahwa pengguna dari kalangan orang tua mungkin akan mengalami kesulitan, terutama dalam memahami istilah atau navigasi aplikasi.

“Lumayan cukup mudah dipahami ya mbak, tapi untuk orang tua mungkin agak susah karena belum terbiasa.”

Informan 1, 2, 3, 4, dan 5

Pernyataan ini dikuatkan oleh triangulasi sumber yang menyampaikan:

“Harusnya bisa dipahami informasi yang ada di aplikasi.”

Triangulasi Sumber

Terkait minat penggunaan di masa depan, seluruh informan menyampaikan bahwa mereka berminat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, khususnya saat melakukan kunjungan atau pendaftaran layanan kesehatan berikutnya. Keinginan ini muncul karena kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi.

“Minat sih mbak, mungkin besok saya mau coba daftar pakai JKN deh.”

Informan 1, 2, 3, 4, dan 5

Triangulasi sumber menyatakan hal serupa:

“Saya berminat menggunakan aplikasi *Mobile JKN* karena gampang digunakan.”

Triangulasi Sumber

Sikap pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Sedayu I tergolong positif. Informan menyatakan rasa nyaman, senang, dan berminat dalam penggunaan aplikasi, meskipun masih terdapat kendala teknis kecil seperti lupa *password* atau kebutuhan bantuan saat awal penggunaan. Sebagian pengguna dari kalangan usia muda lebih cepat beradaptasi, sedangkan pengguna yang kurang akrab dengan teknologi membutuhkan waktu dan pendampingan. Secara keseluruhan, aplikasi ini dinilai menyenangkan, informatif, dan layak digunakan untuk mendukung pelayanan kesehatan.

d. Perilaku Pengguna (*Behavior Intention to Use*)

Perilaku pengguna (*behavior intention to use*) adalah sejauh mana seseorang memiliki niat atau kecenderungan untuk menggunakan suatu sistem atau aplikasi di masa mendatang. Dalam konteks ini, mengacu pada kemauan pasien Klaster KIA (ibu hamil, ibu menyusui, anak) untuk menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dalam proses pendaftaran pelayanan kesehatan di Puskesmas Sedayu I.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap lima informan, ditemukan bahwa secara umum pengguna memiliki niat positif untuk terus menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dalam melakukan pendaftaran *online* di Puskesmas Sedayu I. Empat dari lima informan (informan 1, 2, 3, dan 4) menyatakan bahwa mereka akan menggunakan aplikasi tersebut setiap kali ingin berobat atau berkonsultasi ke Puskesmas. Informan menyebut bahwa aplikasi ini memudahkan proses administrasi dan menghindarkan dari antrean panjang di fasilitas kesehatan.

“Ya, rencananya kalau besok periksa atau kontrol lagi, pasti daftar lewat aplikasi JKN, soalnya nggak perlu antre di loket.”

Informan 1, 2, 3, dan 4

Namun, informan 5 menyatakan bahwa dirinya masih mempertimbangkan untuk menggunakan aplikasi tergantung dari faskes yang dipilih. Hal ini karena informan pernah mengalami perbedaan layanan antara satu faskes dengan faskes lain sehingga masih ingin memastikan pelayanan sebelum menggunakan aplikasi secara rutin.

“Saya lihat dulu faskesnya di mana. Pernah daftar di puskesmas lain, pelayanannya beda.”

Informan 5

Pernyataan ini diperkuat dengan hasil wawancara triangulasi sumber, yakni petugas kesehatan yang menyampaikan bahwa aplikasi *Mobile* JKN layak digunakan, meskipun sebagai tenaga kesehatan dirinya tidak menggunakannya untuk mendaftar, karena langsung memberikan pelayanan.

“Kalau saya sebagai dokter ya langsung melayani, tapi kalau masyarakat sih ya niat pakai aplikasi itu tinggi. Soalnya lebih cepat.”

Triangulasi Sumber

Kelima informan juga menyampaikan bahwa mereka bersedia merekomendasikan aplikasi *Mobile* JKN kepada orang lain. Alasannya adalah karena aplikasi ini mengurangi waktu tunggu dan memudahkan pasien saat pendaftaran.

“Saya sarankan ke tetangga juga, biar nggak antre pagi-pagi di puskesmas.”

Informan 1, 2, 3, 4, dan 5

Hal ini diperkuat oleh triangulasi sumber yang menyatakan bahwa:

“Sebagai petugas kami memang punya target untuk meningkatkan penggunaan aplikasi. Jadi tentu kami sarankan ke pasien.”

Triangulasi Sumber

Terkait penggunaan di masa mendatang, kelima informan menyampaikan bahwa aplikasi *Mobile* JKN sangat relevan dengan perkembangan zaman dan akan terus digunakan. Mereka menilai bahwa sistem digital semacam ini semakin dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan yang praktis dan cepat.

“Zaman sekarang sudah canggih, masa masih antre manual, ya harusnya pakai aplikasi gini.”

Informan 1, 2, 3, 4 dan 5

Triangulasi sumber juga menyatakan hal serupa, yakni bahwa aplikasi ini masih akan terus digunakan dan sebaiknya dikembangkan lagi untuk menambah fitur-fitur baru sesuai kebutuhan pengguna.

“Aplikasi ini ke depannya masih bisa dipakai, kalau dikembangkan fiturnya pasti lebih bagus lagi.”

Triangulasi Sumber

Selain itu, seluruh informan menyatakan bahwa informasi yang disediakan dalam aplikasi *Mobile* JKN sudah sesuai dengan kebutuhan, seperti informasi mengenai faskes, daftar anggota keluarga yang terdaftar, hingga fitur pendaftaran *online* yang paling sering digunakan.

“Di situ saya bisa lihat faskes mana aja yang terdaftar, dan siapa saja anggota keluarga saya yang bisa didaftarkan.”

Informan 1, 2, 3, 4, dan 5

Triangulasi sumber mendukung hal ini dengan menyatakan:

“Informasi dalam aplikasi sudah cukup sesuai dengan kebutuhan pengguna.”

Triangulasi Sumber

Akhirnya, setelah memahami cara penggunaan aplikasi, keempat informan (1, 2, 3, dan 4) berkomitmen untuk menggunakannya di waktu mendatang. Informan 5, meskipun baru pertama kali datang ke Puskesmas Sedayu I, juga menyatakan keinginannya untuk mencoba mendaftar melalui aplikasi di kunjungan berikutnya.

“Besok kalau datang lagi ke sini saya mau coba pakai aplikasi JKN. Soalnya ini baru pindah faskes.”

Informan 5

Triangulasi sumber menambahkan bahwa pengguna yang sudah memahami cara kerja aplikasi biasanya akan tetap menggunakannya, karena sudah merasakan manfaatnya secara langsung.

“Setelah mereka paham, ya biasanya langsung pakai aplikasi buat daftar.”

Triangulasi Sumber

Perilaku penggunaan aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Sedayu I menunjukkan tren positif, dengan mayoritas informan menyatakan niat kuat untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Pengguna juga bersedia merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain dan menilai bahwa aplikasi ini cocok digunakan di masa depan. Meski terdapat sedikit kendala seperti pengalaman layanan berbeda antar faskes atau kebutuhan waktu untuk memahami sistem, secara umum aplikasi ini dinilai relevan, membantu, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini.

e. Penggunaan Secara Aktual (*Actual Use*)

Penggunaan secara aktual (*actual use*) adalah sejauh mana sistem atau aplikasi benar-benar digunakan oleh pengguna dalam kegiatan sehari-hari. Dalam konteks ini, mengacu pada berapa sering dan seberapa efektif pasien Klaster KIA benar-benar menggunakan aplikasi *Mobile* JKN untuk melakukan pendaftaran layanan di Puskesmas Sedayu I.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap lima informan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi *Mobile* JKN secara aktual di Puskesmas Sedayu I cukup bervariasi tergantung kebutuhan dan kebiasaan masing-masing pengguna. Secara umum, semua informan menyatakan bahwa aplikasi ini fleksibel, mudah diakses kapan saja dan di mana saja, selama terdapat jaringan internet atau sinyal yang memadai.

Informan 1, 4, dan 5 menyampaikan bahwa aplikasi *Mobile* JKN sangat fleksibel digunakan, sehingga mereka merasa bisa membuka dan menggunakannya di mana pun dan kapan pun sesuai kebutuhan.

“Saya bisa buka kapan aja, tinggal ada kuota sama sinyal, langsung buka buat daftar.”

Informan 1, 4, dan 5

Sementara informan 2 dan 3 juga mengakui fleksibilitas aplikasi, tetapi menekankan bahwa kemudahan tersebut tergantung pada ketersediaan jaringan internet dan kekuatan sinyal, yang terkadang menjadi hambatan.

“Kalau sinyal jelek ya susah juga. Tapi kalau normal, gampang-gampang aja.”

Informan 2 dan 3

Pernyataan para informan ini diperkuat oleh triangulasi sumber yang menyatakan bahwa aplikasi *Mobile JKN* memang fleksibel digunakan kapan dan di mana saja, menjadi solusi praktis dalam pelayanan pendaftaran kesehatan.

“Selama ada jaringan, bisa dibuka dari rumah, dari mana aja.”

Triangulasi Sumber

Namun, dalam praktiknya, para informan tidak menggunakan aplikasi ini setiap hari. Informan 1, 3, dan 4 menyebutkan bahwa mereka hanya membuka aplikasi saat dibutuhkan, seperti ketika ingin melakukan pendaftaran atau sekadar melihat fitur.

“Biasanya Cuma buka pas mau daftar. Sisanya nggak terlalu sering.”

Informan 1, 3, dan 4

Informan 2 menyatakan dirinya belum menjadi pengguna aktif karena belum terlalu familiar dengan fitur-fitur dalam aplikasi. Sementara informan 5 memiliki alasan teknis: ia sempat menghapus aplikasi karena memori ponselnya penuh, dan hanya akan mengunduh 44etika44 44etika hendak berobat.

“Kadang saya *uninstall*, kalau mau periksa ya baru *install* lagi.”

Informan 2

Hasil wawancara dengan triangulasi sumber pun menyatakan hal serupa, yaitu aplikasi digunakan saat dibutuhkan saja, bukan untuk penggunaan harian.

Terkait frekuensi mingguan, empat dari lima informan (1, 2, 3, dan 4) menyatakan tidak membuka aplikasi setiap minggu, melainkan hanya saat akan menggunakan layanan. Hanya informan 5 yang pernah mengakses aplikasi setiap minggu, karena saat itu sedang dalam masa promil (program hamil) dan perawatan PSA.

“Waktu promil dan PSA, saya buka aplikasi tiap minggu buat daftar atau lihat jadwal.”

Informan 5

Sementara itu, triangulasi sumber menyatakan bahwa secara umum pengguna tidak perlu membuka aplikasi setiap minggu, kecuali memang sedang memiliki kebutuhan khusus seperti kontrol berkala. Namun sebagai petugas, triangulasi sumber menyatakan bahwa ia sendiri sering mengakses aplikasi karena tuntutan kerja.

“Kalau saya buka tiap minggu, soalnya harus ngecek atau bantu pasien juga.”

Triangulasi Sumber

Dalam hal kepuasan terhadap penggunaan aktual, informan 1, 2, 4, dan 5 menyatakan puas dengan kinerja aplikasi *Mobile* JKN. Mereka menilai aplikasi ini sudah cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan pendaftaran secara *online*. Namun, informan 3 menyatakan tingkat kepuasan sebesar 80%, karena menurutnya masih ada kendala seperti loading lama dan ketergantungan pada sinyal.

“Kalau sinyal lancar ya bagus, tapi kadang ngelag juga.”

Informan 3

Triangulasi sumber menyatakan bahwa secara umum pengguna merasa puas karena aplikasi memberikan kemudahan dibandingkan metode konvensional.

“Pasien banyak yang puas, walaupun kadang ada yang masih butuh dibimbing.”

Triangulasi Sumber

Selanjutnya, terkait niat melanjutkan penggunaan aplikasi secara aktual, sebagian besar informan menyatakan bahwa setelah mengetahui cara kerja aplikasi, mereka akan menggunakan aplikasi setiap kali membutuhkan layanan kesehatan di Puskesmas Sedayu I.

Informan 1, 3, dan 4 menyatakan dengan tegas bahwa akan menggunakan aplikasi saat ingin berobat karena lebih cepat dan tidak perlu antre.

“Sekarang kalau mau periksa pasti pakai aplikasi. Lebih hemat waktu.”

Informan 1, 3, dan 4

Informan 2 juga menyatakan niat menggunakan aplikasi, meski sebelumnya belum disarankan oleh petugas.

“Baru tahu bisa daftar lewat aplikasi. InsyaAllah nanti pakai.”

Informan 2

Sedangkan informan 5 menyatakan keinginannya mencoba menggunakan aplikasi di faskes baru, yaitu Puskesmas Sedayu I, untuk membandingkan pelayanan dengan faskes sebelumnya.

“Mungkin sekarang mau coba, siapa tahu beda pelayanannya dari puskesmas dulu.”

Informan 5

Triangulasi sumber memperkuat bahwa setelah memahami cara penggunaan, pengguna umumnya akan memilih menggunakan aplikasi secara rutin saat memerlukan pelayanan kesehatan.

“Biasanya kalau sudah paham, pasti pakai terus.”

Triangulasi Sumber

Penggunaan secara aktual aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Sedayu I tergolong fleksibel dan efektif, namun intensitas penggunaannya bergantung pada kebutuhan pengguna. Sebagian besar pengguna hanya membuka aplikasi saat memerlukan layanan, terutama untuk pendaftaran. Meski tidak digunakan secara rutin atau mingguan, para pengguna menyatakan kepuasan terhadap kinerja aplikasi dan berniat untuk terus menggunakannya. Hambatan utama yang dihadapi adalah kendala teknis seperti keterbatasan memori perangkat dan masalah sinyal internet, namun secara keseluruhan aplikasi dinilai membantu dan efisien.

## B. Pembahasan

### 1. Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan di Puskesmas Sedayu I menyatakan bahwa aplikasi *Mobile JKN* relatif mudah digunakan, terutama bagi pengguna yang sudah familiar dengan teknologi. Beberapa informan menilai bahwa tampilan aplikasi cukup sederhana, dan proses penggunaannya seperti pendaftaran *online* dan pengambilan antrian dapat dilakukan sendiri tanpa bantuan orang lain.

Namun, terdapat beberapa kendala teknis yang masih sering dirasakan oleh informan, seperti kesulitan saat login, terutama jika lupa password atau NIK, serta masalah jaringan internet yang tidak stabil. Informan juga menyebutkan bahwa pada awal penggunaan aplikasi, mereka merasa cukup kebingungan karena belum terbiasa dengan alur dan menu yang tersedia, meskipun akhirnya merasa lebih nyaman setelah terbiasa.

Sebagian informan, khususnya yang lebih muda, menyatakan bahwa mereka tidak membutuhkan bantuan orang lain untuk mengakses aplikasi. Namun, terdapat pula informan (khususnya perempuan) yang kadang masih meminta bantuan kepada suami saat mengalami kesulitan teknis. Ini menunjukkan adanya variasi tingkat kemudahan penggunaan berdasarkan tingkat literasi digital pengguna.

Triangulasi sumber, yang merupakan tenaga kesehatan di puskesmas, menyampaikan bahwa aplikasi *Mobile JKN* cukup gampang digunakan, terutama bagi yang terbiasa dengan aplikasi ponsel. Namun demikian, kendala tetap ada, terutama jika pasien tidak memiliki ponsel pribadi atau pulsa internet, serta bagi pasien usia lanjut yang belum terbiasa dengan layanan digital.

Penelitian ini selaras dengan penelitian Ibrahim et al. (2024), yang menyebutkan bahwa meskipun aplikasi ini dianggap memberikan manfaat signifikan dalam pengelolaan layanan kesehatan, beberapa pengguna masih mengalami kendala teknis seperti ketidakstabilan jaringan internet dan kesulitan saat login.

Sementara itu, menurut Suhadi et al. (2022) aplikasi *Mobile JKN* aplikasi *Mobile JKN* adalah bentuk inovasi dari BPJS Kesehatan yang bertujuan memudahkan peserta dalam mengakses layanan administrasi kesehatan seperti pendaftaran, perubahan data, hingga pengecekan status kepesertaan. Namun, Rahmawati et al. (2024), menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaannya masih beragam, di mana beberapa pengguna mengeluhkan performa aplikasi yang belum optimal, serta kurangnya petunjuk atau panduan yang jelas dalam mengakses fitur-fitur tertentu.

Kemudahan penggunaan juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN* Meisari et al. (2024), pengguna yang merasa aplikasi ini mudah dipahami dan dioperasikan cenderung memiliki sikap positif, merasa nyaman, percaya diri, serta menunjukkan kesiapan untuk terus menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Febisatria & Liliyan (2024) kesulitan pasien dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN* menjadi salah satu alasan rendahnya minat penggunaan aplikasi. Kualitas layanan dan fitur aplikasi *Mobile JKN* masih perlu ditingkatkan, karena kemudahan dan keandalan fitur menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat penggunaannya.

Dengan demikian, kelima informan mengatakan kemudahan penggunaan aplikasi *mobile JKN*, namun satu informan mengatakan masih terdapat hambatan teknis dan individual yaitu kurang pemahaman tentang kegunaan aplikasi *mobile JKN*, terutama bagi kelompok pengguna yang kurang terbiasa dengan aplikasi *mobile JKN*. Oleh karena itu, edukasi dan pendampingan secara berkala kepada pasien, khususnya pada klaster KIA, sangat diperlukan guna meningkatkan penerimaan dan penggunaan aktual aplikasi secara konsisten.

## 2. Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan di Puskesmas Sedayu I menganggap bahwa aplikasi *Mobile JKN* memiliki

manfaat nyata dalam mendukung proses pelayanan kesehatan, terutama dalam hal penghematan waktu dan kemudahan pendaftaran. Informan 1, 3, 4, dan 5 menyatakan bahwa dengan adanya aplikasi ini, mereka bisa melakukan pendaftaran dari rumah, tanpa harus datang lebih awal ke puskesmas dan menunggu antrean. Hal ini tentu saja menjadi keuntungan tersendiri, terutama bagi pasien dengan keterbatasan waktu atau kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan untuk datang langsung.

Namun demikian, tidak semua informan merasakan manfaat tersebut secara optimal. Salah satu informan (informan 2) menyatakan bahwa dirinya belum terlalu merasakan manfaat penghematan waktu karena belum terbiasa menggunakan aplikasi, bahkan belum mengetahui bahwa aplikasi *Mobile JKN* dapat digunakan untuk pendaftaran, khususnya untuk klaster pasien KIA. Sedangkan informan 5 menyatakan bahwa daftar *online* ataupun datang langsung ke loket sama saja. Saat di wawancarai informan 5 menyatakan bahwa harus dua kali daftar. Daftar *online* nanti sesampainya di puskesmas harus daftar lagi. Hal ini membuat salah paham informan terkait pendaftaran dua kali. Sesuai dengan penelitian yang di lakukan oleh Istinaroh et al. (2025), mengatakan bahwa meskipun pasien sudah mendapatkan Nomor *Booking* tetapi saat sudah berada di faskes tetap harus melakukan verifikasi. Verifikasi setelah mendapatkan nomor *booking* di aplikasi *Mobile JKN* berfungsi untuk memastikan kehadiran peserta, dan menjadi syarat penting agar SEP (Surat Eligibilitas Peserta) dapat diterbitkan. Tanpa proses verifikasi, pelayanan kesehatan tidak bisa dilanjutkan karena sistem belum mengakui kehadiran peserta secara resmi.

Hal ini menunjukkan masih adanya celah dalam sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh pihak puskesmas terhadap kelompok pasien tertentu. Triangulasi sumber menyatakan bahwa saat ini pendaftaran *online* di Puskesmas Sedayu I hanya menggunakan *Mobile JKN*, dan sistem pendaftaran melalui *website* sudah tidak digunakan lagi.

Lebih lanjut, informan menyatakan bahwa aplikasi *Mobile JKN* juga efektif digunakan untuk melihat faskes, daftar anggota keluarga, serta

informasi kepesertaan, meskipun sebagian dari mereka belum mencoba seluruh fitur dalam aplikasi. Beberapa menyebut bahwa mereka hanya menggunakan fitur pendaftaran *online* atau daftar periksa, sedangkan fitur lainnya belum dijelajahi karena tidak mengetahui manfaatnya atau merasa belum dibutuhkan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nurjayanti & Novratilova (2025), yang menyatakan bahwa masih banyak pengguna, terutama lansia, belum memahami cara menggunakan aplikasi MJKN, sehingga pemanfaatannya belum optimal. Di RSUD H. Hanafie Muara Bungo, pihak rumah sakit bahkan melakukan pendampingan langsung kepada pasien agar mereka mampu memahami alur dan fungsi aplikasi secara mandiri.

Berdasarkan informasi dari BPJS Kesehatan, aplikasi *Mobile JKN* tidak hanya memberikan kemudahan dalam pendaftaran, tetapi juga memungkinkan peserta untuk mengecek data keluarga, tagihan iuran, lokasi fasilitas kesehatan, dan melakukan perubahan data kepesertaan. Pasien juga bisa menunjukkan kartu digital JKN langsung dari aplikasi kepada petugas, tanpa harus membawa kartu fisik.

Upaya Badan Pelaksana Jaminan Sosial Kesehatan dalam meningkatkan sosialisasi dan literasi digital terkait aplikasi ini masih perlu ditingkatkan. Menurut Setyawati (2020), peningkatan edukasi masyarakat terhadap layanan digital kesehatan dapat membantu mereka untuk lebih cepat beradaptasi dengan teknologi, serta mempercepat proses pelayanan dan memperkecil antrean di fasilitas kesehatan. Sejalan dengan itu, persepsi terhadap kegunaan aplikasi memiliki dampak besar terhadap sikap pengguna. Seperti dijelaskan oleh Meisari et al. (2024), pengguna yang merasa aplikasi ini bermanfaat akan lebih percaya diri dan merasa puas dengan sistem pelayanan kesehatan, serta memiliki keinginan lebih besar untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Adapun penelitian yang dilakukan Baskila et al. (2023), aplikasi *Mobile JKN* memudahkan masyarakat dalam mendaftar antrean kontrol rawat jalan secara *online*, sehingga tidak perlu menunggu lama di

fasilitas kesehatan. Fitur ini menjadi salah satu keunggulan dan keunikan aplikasi dibanding layanan lainnya.

Dengan demikian, kegunaan aplikasi *Mobile JKN* telah dirasakan sebagian besar informan, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan akses layanan. Tetapi satu informan belum merasakan kegunaan aplikasi *mobile JKN*. Seperti tingkat pemanfaatannya belum merata, dan dipengaruhi oleh kurangnya sosialisasi, keterbatasan pemahaman, jarang menggunakan aplikasi, serta minimnya eksplorasi fitur oleh pengguna. Oleh karena itu, strategi edukatif dan pendekatan partisipatif perlu diterapkan agar manfaat aplikasi ini dapat dirasakan secara lebih menyeluruh oleh semua pasien, termasuk pasien klaster KIA.

### 3. Sikap Pengguna (*Attitude Toward Using*)

Sikap pengguna (*attitude toward using*) terhadap aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Sedayu I menunjukkan kecenderungan positif, meskipun masih terdapat kendala teknis dan psikologis dalam proses penggunaannya. Sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka merasa nyaman menggunakan aplikasi, terutama dalam proses pendaftaran *online* yang dianggap lebih cepat dan tidak memerlukan antrean panjang di puskesmas. Informan 1, 3, 4, dan 5 mengungkapkan bahwa mereka senang berinteraksi dengan aplikasi *Mobile JKN*, karena membantu mempercepat proses pelayanan kesehatan.

Namun, pada tahap awal penggunaan, beberapa informan merasa kesulitan saat membuat akun atau login, karena harus mengingat NIK dan password yang digunakan. Hal ini menjadi kendala utama bagi sebagian pengguna, terutama yang kurang terbiasa dengan sistem aplikasi digital. Triangulasi sumber menguatkan hal tersebut, dengan menyatakan bahwa kendala yang umum ditemukan adalah lupa password, meskipun secara umum aplikasi dianggap mudah digunakan dan dapat diunduh dengan mudah melalui *Play Store*.

Dari sisi kemandirian penggunaan, empat dari lima informan menyatakan bahwa mereka bisa mengakses aplikasi secara mandiri tanpa

bantuan orang lain, sedangkan dua informan (informan 3 dan 4) kadang masih meminta bantuan pasangan atau anggota keluarga untuk menggunakan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat literasi digital pengguna berbeda-beda, sehingga dibutuhkan pendekatan yang lebih personal untuk mendorong kemandirian dalam penggunaan aplikasi kesehatan.

Para informan juga menyatakan bahwa aplikasi *Mobile JKN* merupakan aplikasi yang menyenangkan, karena menyediakan banyak fitur yang berguna. Meskipun sebagian besar hanya mencoba fitur "daftar periksa", mereka mengakui bahwa aplikasi memiliki potensi besar untuk digunakan secara lebih luas jika informasi fitur disampaikan secara efektif.

Namun demikian, salah satu tantangan yang dirasakan adalah tidak semua pengguna mau mengeksplorasi fitur yang tersedia, dan hanya menggunakan bagian aplikasi yang dirasa dibutuhkan.

Lebih lanjut, semua informan menyatakan bahwa informasi yang disajikan dalam aplikasi *Mobile JKN* mudah dipahami, terutama oleh pengguna yang memiliki pemahaman teknologi. Namun bagi pengguna yang lebih senior, seperti orang tua atau pasien klaster KIA, kesulitan memahami informasi dalam aplikasi masih ditemukan, terutama karena mereka belum terbiasa menggunakan teknologi digital.

Sikap positif terhadap aplikasi ini juga tercermin dari minat untuk terus menggunakan aplikasi di masa depan. Semua informan menyatakan keinginan untuk kembali menggunakan aplikasi *Mobile JKN* apabila akan berobat atau berkonsultasi ulang. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman yang baik, meskipun disertai kendala teknis, tetap dapat membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian Nurjayanti & Novratilova (2025), yang menyatakan bahwa sikap positif pengguna dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan akses layanan kesehatan. Ketika pengguna merasakan bahwa aplikasi membantu mereka mengakses layanan dengan cepat dan mudah, mereka cenderung mengembangkan sikap positif dan mendorong penggunaan secara konsisten.

Sejalan dengan penelitian yang Wahyudi et al. (2021), sikap positif terhadap aplikasi kesehatan digital seperti MJKN juga berkorelasi langsung dengan niat penggunaan berkelanjutan. Pasien yang merasakan pengalaman positif selama menggunakan aplikasi cenderung akan tetap menggunakannya secara berkala.

Namun, perlu dicatat bahwa kendala teknis seperti error atau lambatnya loading aplikasi masih menjadi hambatan yang mengganggu kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, Adya Febriana Putri et al. (2024) menekankan pentingnya pemantauan rutin dan perbaikan teknis secara berkala oleh BPJS Kesehatan agar pengguna merasa lebih nyaman dan percaya terhadap keandalan aplikasi.

Selain kendala teknis, pemahaman masyarakat terhadap literasi digital memiliki peran penting dalam mendorong keterlibatan aktif mereka dalam memanfaatkan layanan kesehatan berbasis teknologi. Dengan memahami dan mengoperasikan aplikasi seperti *Mobile JKN*, masyarakat lebih mudah mengakses informasi, mendaftar layanan secara *online*, dan mendapatkan pelayanan kesehatan secara cepat dan efisien (Sukawan et al., 2025).

Secara keseluruhan, sikap pengguna terhadap *Mobile JKN* di Puskesmas Sedayu I tergolong positif. Pengalaman yang menyenangkan, kemudahan akses, dan manfaat praktis dari aplikasi mendorong pengguna untuk terus memakainya. Namun demikian, keberlanjutan penggunaan akan sangat ditentukan oleh efektivitas penyampaian informasi, perbaikan teknis aplikasi, dan peningkatan literasi digital, khususnya pada kelompok pasien yang belum terbiasa dengan teknologi.

#### 4. Perilaku Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*)

Niat menggunakan (*behavioral intention to use*) perilaku untuk menggunakan aplikasi *Mobile JKN* di kalangan pasien, khususnya klaster KIA di Puskesmas Sedayu I, menunjukkan hasil yang cukup positif namun belum sepenuhnya konsisten. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas informan (1, 2, 3, dan 4) memiliki niat untuk menggunakan aplikasi *Mobile JKN* secara berkelanjutan, khususnya untuk keperluan pendaftaran

saat akan berobat atau berkonsultasi. Hal ini menunjukkan bahwa setelah mengetahui manfaat dan memahami cara kerja aplikasi, pasien cenderung terdorong untuk menggunakannya kembali.

Namun demikian, informan 5 menyatakan bahwa meskipun memiliki niat untuk mencoba aplikasi, masih perlu mempertimbangkan pengalaman layanan di fasilitas kesehatan sebelumnya, sehingga keinginan untuk menggunakan aplikasi belum sepenuhnya kuat. Ini menandakan bahwa pengalaman sebelumnya dan persepsi terhadap kualitas pelayanan di faskes juga turut mempengaruhi niat menggunakan aplikasi digital.

Triangulasi sumber juga menyatakan bahwa niat untuk menggunakan aplikasi *Mobile JKN* tetap ada, terutama karena kemudahan dalam proses pendaftaran, meskipun sebagai tenaga kesehatan, triangulasi sumber lebih sering langsung berinteraksi dengan pasien dibandingkan menggunakan aplikasi.

Dari sisi advokasi atau promosi antar pengguna, seluruh informan menyatakan bahwa mereka menyarankan aplikasi ini kepada orang lain, karena dianggap dapat mengurangi antrean dan mempercepat proses administrasi pelayanan kesehatan. Sikap ini mengindikasikan adanya kepercayaan terhadap manfaat aplikasi yang dapat ditransmisikan kepada pasien lain sehingga menjadi bagian penting dari strategi adopsi teknologi kesehatan secara sosial.

Lebih lanjut, kelima informan menyatakan bahwa aplikasi ini berpotensi untuk digunakan di masa mendatang, mengikuti perkembangan zaman dan digitalisasi layanan kesehatan. Mereka juga menyadari bahwa aplikasi ini menyediakan informasi yang sesuai kebutuhan, seperti daftar anggota keluarga, informasi faskes, serta jadwal dan lokasi pelayanan. Hal ini semakin memperkuat niat untuk tetap menggunakannya.

Namun demikian, hasil wawancara juga memperlihatkan bahwa niat untuk menggunakan aplikasi tidak selalu berbanding lurus dengan perilaku aktual, karena masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman teknis, minimnya sosialisasi dari petugas kesehatan, dan ketergantungan terhadap

metode konvensional/manual. Menurut Fadila et al. (2024), kurangnya sosialisasi membuat masyarakat belum paham cara menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk mengakses layanan jaminan kesehatan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ikhtiar et al. (2023), yang menyebutkan bahwa aplikasi MJKN memang mempermudah proses pendaftaran dan informasi layanan, namun keberlanjutan penggunaannya sangat dipengaruhi oleh faktor teknis seperti jaringan internet, kesalahan aplikasi (*error*), dan keterbatasan fitur.

Selain itu, Meisari et al. (2024) juga menekankan bahwa niat menggunakan aplikasi berperan besar terhadap realisasi penggunaan aktual. Pasien dengan pemahaman dan pengalaman positif lebih besar kemungkinannya untuk mengakses aplikasi secara konsisten. Namun, kurangnya pendampingan teknis dan rendahnya kepercayaan diri digital, terutama pada kelompok pasien usia lanjut atau belum melek teknologi, masih menjadi hambatan utama.

Sementara itu, menurut Safarah & Fanida (2023), pengembangan aplikasi secara berkelanjutan sangat dibutuhkan agar aplikasi tidak hanya dapat diakses dengan mudah, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan pengguna secara praktis dan menyeluruh. Hal ini penting untuk mengurangi kegagalan sistem, memperbaiki *error*, dan memastikan bahwa pengguna merasa aman dan nyaman dalam mengakses layanan kesehatan melalui aplikasi.

Dengan demikian, perilaku penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sangat dipengaruhi oleh sikap, persepsi manfaat, serta dukungan teknis dan edukatif dari fasilitas layanan kesehatan. Jika faktor-faktor ini dapat dimaksimalkan, maka niat menggunakan aplikasi akan berkembang menjadi perilaku aktual yang konsisten dan berdampak langsung pada peningkatan efisiensi pelayanan di puskesmas.

##### 5. Penggunaan secara Aktual (*Actual Use*)

Penggunaan aktual aplikasi MJKN untuk pendaftaran di Puskesmas Sedayu I masih tergolong rendah dan belum menjadi kebiasaan rutin sebagian

besar pengguna. Sebagian besar informan menyatakan bahwa aplikasi hanya digunakan saat dibutuhkan, terutama ketika akan berobat atau berkonsultasi, dan tidak digunakan setiap hari atau setiap minggu. Beberapa informan bahkan menghapus aplikasi dari ponsel mereka saat tidak sedang sakit, seperti yang dilakukan oleh salah satu informan karena alasan kapasitas penyimpanan ponsel yang terbatas.

Meskipun demikian, mayoritas informan mengakui bahwa aplikasi bersifat fleksibel, karena bisa diakses kapan saja dan di mana saja selama tersedia jaringan internet. Namun, terdapat catatan bahwa fleksibilitas ini sangat tergantung pada ketersediaan sinyal dan koneksi internet, yang masih menjadi kendala teknis dalam penggunaan sehari-hari. Hal ini diperkuat oleh triangulasi sumber yang menyatakan bahwa aplikasi digunakan hanya ketika diperlukan, misalnya saat mendaftar berobat, bukan secara terus-menerus.

Selain itu, tingkat kepuasan terhadap kinerja aplikasi cukup tinggi. Informan 1, 2, 4, dan 5 menyatakan puas karena proses pendaftaran menjadi lebih cepat dan tidak perlu mengantre. Namun, informan 3 menilai kepuasannya hanya 80% karena beberapa kendala seperti loading lambat dan sinyal tidak stabil. Kendala teknis seperti ini menjadi salah satu alasan mengapa aplikasi belum dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh pasien.

Temuan ini menunjukkan bahwa walaupun aplikasi MJKN dianggap membantu dan bermanfaat, namun penggunaannya masih bersifat situasional dan belum menjadi budaya digital dalam mengakses layanan kesehatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan edukasi lebih lanjut kepada masyarakat agar mereka memahami pentingnya aplikasi ini, serta perbaikan teknis agar aplikasi dapat berjalan lebih ringan dan stabil di berbagai perangkat dan jaringan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aji & Novratilova (2025), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas sistem sangat memengaruhi intensitas penggunaan teknologi. Pada kasus aplikasi permintaan rekam medis di RSUD Provinsi NTB, walaupun terdapat kendala

teknis, responden tetap menilai aplikasi mempercepat layanan, sehingga kesesuaian fitur dengan kebutuhan menjadi kunci keberlanjutan penggunaan.

Selain itu, menurut Febriana (2021), frekuensi dan konsistensi penggunaan aktual merupakan indikator keberhasilan sistem digital, karena menunjukkan bahwa teknologi tersebut benar-benar membantu proses layanan. Sementara itu, Nurul Rohman et al. (2023) menambahkan bahwa aspek frekuensi, durasi penggunaan, dan tingkat kepuasan pengguna saling berkaitan erat dalam menilai keberhasilan implementasi sistem berbasis digital di institusi layanan publik, termasuk puskesmas.

Namun, penelitian yang dilakukan Fadila et al. (2024), pasien di Klinik Pratama Surya Medika Semarang merasa mampu menggunakan aplikasi *Mobile* JKN secara mandiri, tanpa perlu pendampingan. Mereka dapat menjalankan berbagai fitur dalam aplikasi dengan mudah dan nyata, sehingga mempermudah akses terhadap layanan kesehatan.

Dengan demikian, meskipun aplikasi MJKN memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi layanan pendaftaran, perlu adanya perbaikan sistem, peningkatan infrastruktur jaringan, dan pendampingan teknis secara berkelanjutan, agar penggunaan aktual aplikasi ini semakin meningkat di masa mendatang.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

1. Minimnya pasien klaster KIA yang mempunyai aplikasi *Mobile* JKN.
2. Terhambatnya proses wawancara dengan triangulasi sumber karena kesibukan dan keterbatasan waktu informan.