

HUBUNGAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN KEMUDAHAN DENGAN MINAT PENGGUNA APLIKASI JKN *MOBILE* DI WILAYAH KERJA UPTD PUSKESMAS SUKAMERINDU KOTA BENGKULU

Viona Prazela¹, Deltari Novitasari², NH. Noeraini³

STIKes Bhakti Husada Bengkulu^{1,2,3}

Email : vionaaacuantikk@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Perkembangan teknologi digital di bidang kesehatan telah melahirkan aplikasi JKN Mobile, yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan Jaminan Kesehatan Nasional. Namun, tingkat penggunaan aplikasi masih rendah, khususnya di wilayah kerja UPTD Puskesmas Sukamerindu Kota Bengkulu. masalah dalam penelitian adalah rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi JKN Mobile. bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan dengan minat penggunaan aplikasi JKN Mobile.

Jenis penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel sebanyak 48 responden diperoleh menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan uji *chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 56,3% responden memiliki persepsi kebermanfaatan tinggi, 62,5% memiliki persepsi kemudahan tinggi, dan 66,7% responden memiliki minat tinggi menggunakan aplikasi JKN Mobile. Hasil uji *chi-square* bivariat antara persepsi kebermanfaatan ($p=0,020$) dan persepsi kemudahan ($p=0,005$).

Kesimpulannya, adanya hubungan signifikan antara persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan dengan minat penggunaan aplikasi. semakin tinggi persepsi kebermanfaatan dan kemudahan, semakin besar pula minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi JKN Mobile. disarankan pihak Puskesmas dan BPJS Kesehatan untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi JKN Mobile guna memperluas akses layanan kesehatan digital, terutama bagi masyarakat yang kurang melek teknologi.

Kata kunci: JKN Mobile, persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, minat pengguna.

ABSTRACT

Background: The development of digital technology in the health sector has led to the creation of the JKN Mobile application, which aims to make it easier for the public to access National Health Insurance services. However, the usage rate of this application is still low, especially in the working area of the Sukamerindu Community Health Center in Bengkulu City. The research question in this study is the low interest of the public in using the JKN Mobile application.

This study aims to determine the relationship between perceived usefulness and perceived ease of use with interest in using the JKN Mobile application. This study uses a quantitative approach with a cross-sectional design. A sample of 48 respondents was obtained using total sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using the chi-square test.

The results showed that 56.3% of respondents had a high perception of usefulness, 62.5% had a high perception of ease of use, and 66.7% of respondents had a high interest in using the JKN Mobile app. Bivariate analysis showed a significant relationship between perceived usefulness ($p=0.020$) and perceived ease of use ($p=0.005$) with interest in using the application.

In conclusion, the higher the perceived usefulness and ease of use, the greater the public's interest in using the JKN Mobile application. The researchers suggest that Puskesmas and BPJS Kesehatan increase socialization and education regarding the benefits and how to use the JKN Mobile application to expand access to digital health services, especially for people who are less tech-savvy.

Keywords: JKN Mobile, perceived usefulness, perceived ease of use, user interest.

PENDAHULUAN

Seiring kemajuan teknologi digital, sektor kesehatan juga mengalami transformasi, salah satunya melalui aplikasi JKN Mobile yang mempermudah akses masyarakat terhadap layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi ini menawarkan fitur seperti pengecekan kepesertaan, antrean online, hingga pemantauan klaim, dan sangat relevan dalam mendukung pemerataan layanan kesehatan di seluruh Indonesia, termasuk daerah terpencil. Berdasarkan data WHO (2020), lebih dari 80% negara telah mengadopsi teknologi digital dalam layanan kesehatannya, dan Indonesia pun turut serta melalui pengembangan sistem seperti JKN Mobile. Program ini mendukung prinsip Universal Health Coverage (UHC), yakni akses layanan kesehatan yang merata dan terjangkau, sebagaimana dijelaskan dalam Permenkes No. 12 Tahun 2022. Sejak diberlakukan pada tahun 2014, JKN terus diperluas melalui kemitraan dengan berbagai fasilitas kesehatan. Namun, meskipun cakupan peserta JKN semakin luas, penggunaan aplikasi JKN Mobile masih rendah. Data BPJS tahun 2022 menunjukkan bahwa dari jutaan peserta, pengguna aplikasi aktif masih sedikit. Hal ini juga tercermin dari data Puskesmas Sukamerindu Kota Bengkulu, yang menunjukkan bahwa meskipun jumlah pasien yang berobat meningkat dari

2022 ke 2024, pengguna aplikasi JKN Mobile hanya berjumlah 17 orang (2022), 28 orang (2023), dan 48 orang (2024). Hasil survei awal pada Februari 2025 terhadap 15 pengguna menunjukkan rendahnya minat akibat faktor seperti keterbatasan teknologi, preferensi antrean manual, dan masalah jaringan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menilai apakah persepsi kebermanfaatan dan kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi JKN Mobile. Penelitian ini bertujuan mengetahui distribusi persepsi manfaat, kemudahan, serta minat penggunaan aplikasi, dan menganalisis hubungan ketiganya di wilayah kerja Puskesmas Sukamerindu. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya, serta manfaat praktis berupa masukan bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan. Berbagai penelitian sebelumnya telah meneliti topik serupa, seperti yang dilakukan oleh Nihayatun Nikmah dkk di Nganjuk (2023), Wafa Khairunnisa dkk di Purwakarta (2023), Teuku Hanafi dkk di Tangerang (2023), dan Hilda Yulastuti dkk secara kualitatif. Namun, penelitian ini memiliki keunikan karena dilakukan di Puskesmas Sukamerindu dengan populasi, metode, dan konteks yang berbeda, sehingga dapat memberikan

sudut pandang baru dalam pengembangan layanan digital JKN.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik menggunakan pendekatan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 48 responden yang merupakan seluruh pengguna aplikasi JKN Mobile di wilayah kerja UPTD

Puskesmas Sukamerindu Kota Bengkulu, dengan teknik total sampling. Data dianalisis secara univariat untuk menggambarkan distribusi tiap variabel, dan bivariat menggunakan uji chi-square untuk melihat hubungan antar variabel, dengan tingkat signifikansi $\alpha \leq 0,05$. Jika syarat uji chi-square tidak terpenuhi, maka digunakan uji alternatif Fisher Exact.

HASIL :

1. Analisis Univariat

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Variabel Kebermanfaatan
Puskesmas Sukamerindu Kota Bengkulu

Kategori	Jumlah	Persen
Kurang bermanfaat	22	45,8
Bermanfaat	26	54,2
Total	48	100,0

Sumber: Data diolah 2025

Dari tabel diketahui dari 48 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, Hampir setengahnya (45,8%) menilai aplikasi JKN *mobile* tersebut kurang bermanfaat

Sedangkan data distribusi frekuensi responden terkait variabel kemudahan dapat di lihat pada Tabel 2 sebagaimana dibawah ini :

Tabel 2
Distribusi FrekuensiKemudahan
Puskesmas Sukamerindu Kota Bengkulu

Kategori	Jumlah	Persen
Susah	27	56,3
Mudah	21	43,7
Total	48	100,0

Sumber: Data diolah 2025

Dari tabel di atas, terkait variabel kemudahan penggunaan, diketahui bahwa sebagian besar responden (56,3%) menyatakan bahwa aplikasi ini

masih tergolong susah digunakan. Sedangkan sisa, yaitu hampir setengah responden (43,7) menilai aplikasi ini mudah digunakan

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Minat Pasien Puskesmas
Sukamerindu Kota Bengkulu

Kategori	Jumlah	Persen
Tidak Berminat	18	37,5
Berminat	30	62,5
Total	48	100,0

Sumber: Data diolah 2025

Terkait dengan minat penggunaan aplikasi, sebagian besar responden menunjukkan minat (62,5%),

sedangkan hampir setengahnya (37,5%) menyatakan tidak berminat menggunakan aplikasi JKN *Mobile*.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel. Berkaitan dengan penelitian ini terdapat 2 proses analisis bivariat

yang terdiri dari analisis bivariat antara Variabel Kebermanfaatan terhadap Variabel Minat dan Variabel Kemudahan terhadap Variabel minat

Tabel 4
Tabulasi Silang Kebermanfaatan terhadap Variabel Minat
Puskesmas Sukamerindu Kota Bengkulu

Kebermanfaatan	Minat Penggunaan JKN				Total		<i>p-value</i>
	Berminat		Tidak Berminat				
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
Kurang Bermanfaat	9	18,8	13	27,1	22	45,8	0,020
Bermanfaat	21	43,8	5	10,4	26	54,2	
Total	30	62,5	18	37,5	48	100,0	

Sumber :Data SPSS diolah,2025

Dari 30 responden yang berminat, hanya 18,8% menilai aplikasi kurang bermanfaat. Sebaliknya, dari 18 responden yang tidak berminat, mayoritas (27,1%) menilai aplikasi kurang bermanfaat. Hasil analisis menunjukkan hubungan signifikan

antara persepsi kebermanfaatan dan minat penggunaan aplikasi JKN *Mobile* ($p = 0,020 < 0,05$). Artinya, semakin tinggi persepsi manfaat, semakin besar minat responden untuk menggunakan aplikasi

Tabel 5
Tabulasi Silang Kemudahan terhadap Variabel Minat Puskesmas
Sukamerindu Kota Bengkulu

Kemudahan	Minat Penggunaan JKN						p-value
	Berminat		Tidak Berminat		Total		
	Jml	%	jml	%	Jml	%	
Sulit	13	27,1	14	29,2	27	56,3	0,005
Mudah	17	35,4	4	8,3	21	43,7	
Total	30	62,5	18	37,5	48	100,0	

Sumber :Data SPSS diolah,2025

Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan aplikasi JKN Mobile dan minat penggunaan ($p = 0,005 < 0,05$). Dari 30 responden yang berminat, 35,4% menilai aplikasi mudah digunakan, sementara 27,1% masih menganggapnya sulit. Dari 18

responden yang tidak berminat, 29,2% merasa aplikasi sulit dan hanya 8,3% yang menilainya mudah. Temuan ini menegaskan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, semakin besar minat masyarakat untuk menggunakannya.

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis univariat, mayoritas responden merasa aplikasi JKN Mobile bermanfaat dalam mempercepat layanan, namun masih mengalami kesulitan dalam penggunaannya. Beberapa responden menyatakan aplikasi membantu, khususnya fitur antrean online, tetapi kendala literasi digital dan koneksi internet menjadi hambatan. Persepsi kemudahan juga masih rendah, di mana lebih dari separuh responden menilai aplikasi sulit digunakan. Hal ini dipengaruhi oleh antarmuka yang kurang ramah pengguna dan kebiasaan manual yang masih melekat. Dari sisi minat, sebagian besar responden menyatakan berminat menggunakan aplikasi karena

merasa terbantu, meskipun tidak semua merasa mudah menggunakannya. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara persepsi kebermanfaatan ($p = 0,020$) dan persepsi kemudahan ($p = 0,005$) dengan minat penggunaan aplikasi. Menariknya, beberapa responden tetap menggunakan aplikasi meski merasa sulit atau kurang bermanfaat, karena kebutuhan, seperti kewajiban mendaftar antrean secara online di Puskesmas Sukamerindu. Temuan ini menegaskan bahwa baik manfaat maupun kemudahan berperan penting dalam membentuk minat, dan keduanya perlu ditingkatkan secara bersamaan melalui edukasi, pendampingan, serta penyederhanaan fitur aplikasi.

Simpulan

Simpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi kebermanfaatan dan kemudahan yang

masih rendah, meskipun minat penggunaan cukup tinggi. Terdapat hubungan signifikan antara persepsi kebermanfaatan dan kemudahan dengan minat penggunaan aplikasi JKN Mobile.

Saran

disarankan agar BPJS Kesehatan dan Puskesmas melakukan edukasi rutin, menyediakan tutorial yang mudah dipahami, meningkatkan tampilan

aplikasi agar lebih ramah pengguna, serta memperkuat dukungan teknis bagi kelompok yang belum terbiasa dengan teknologi, guna mendorong adopsi aplikasi secara lebih luas dan efektif..

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A., Rasul, T., Yousaf, A., & Zaman, U. (2020). **Understanding Factors Influencing Elderly Diabetic Patients' Continuance Intention to Use Digital Health Wearables: Extending the Technology Acceptance Model (TAM).** *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(81), 1-15. <https://doi.org/10.3390/JOITMC6030081>
- Almasri, A. (2022). **The Users' Behavioral Intention to use Mobile Health-Tech Application to Prevent the Spreading of Coronavirus.** *South East European Journal of Economics and Business*, 17(2), 18–33. <https://doi.org/10.2478/jeb-2022-0012>
- Fatmawati, Endang (2015), *Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan terhadap Sistem Informasi Perpustakaan*, Jurnal Iqra', Vol. 9, No. 1, hlm. 1-13.
- (Hanafi et al., 2023) Hanafi, T., Supriyatna, R., & others. (2023). **Hubungan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Minat dengan Pemanfaatan Aplikasi Pandawa di Wilayah Kerja BPJS Cabang Tangerang Tahun 2023: The Relationship Of Perception Of Benefits, Perception Of Ease, And Interest With The Use Of The Pandawa Applic.** *Indonesian Scholar Journal of Medical and Health Science*, 3(03), 107–115.
- Hilda Yuliasuti¹, Moh. Jawahir (2023). **analisis Efektifitas pemanfaatan aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia.**
- Harsono, H., Sugiharto, S., & Rinayati, R. (2021). **Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis Technology Acceptance Model di Klinik Pratama Surya Medika Semarang.** *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 191–200. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.793>
- Irmadhani., & Mahendra, A. N. (2012). **Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.** Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. Indriantoro, N., & Supomo, B. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Jamitko Nugroho., Laksito, Herry (2020), *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-Ticket (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang)*, Diponegoro Journal of Accounting, Vol. 1, No. 2, hlm. 1-15.
- Nikmah, N., Adi, S., Mawarni, D., & Ulfah, N. H. (2024). **Hubungan Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi**

- Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah BPJS Kesehatan Kabupaten Nganjuk.** *Sport Science and Health*, 6(3), 293–303. <https://doi.org/10.17977/um062v6i32024p293-303>
- Sari et al.,(2024)Hanafi, T., Supriyatna, R., & others. (2023). **Hubungan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Minat dengan Pemanfaatan Aplikasi Pandawa di Wilayah Kerja BPJS Cabang Tangerang Tahun 2023: The Relationship Of Perception Of Benefits, Perception Of Ease, And Interest With The Use Of The Pandawa Applic.** *Indonesian Scholar Journal of Medical and Health Science*, 3(03), 107–115.
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). **Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS.** *Jurnal Penelitian Kesehatan SUara Forikes*, 13(2), 262–267.
- Surya & Kur'aini. (2022). **Bisnis Kesehatan Berbasis Digital: Perceived Usefulness Terhadap Intensi Penggunaan Aplikasi Digital Telemedicine.** *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 5(2), 272–278.
- Supriyanti, S., & Cholil, M. (2017). **Aplikasi Technology Acceptance Model Pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.** *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(1), 42. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i1.3817>
- Sevtiyani, I., Sedyono, E., & Nugraheni, S. A. (2018). **Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menggunakan Technology Acceptance Model di RSUD Kaje Kabupaten Pekalongan.** *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 61–66.
- Teuku Hanafi,Nina , Rahmat Supriyatna (2023). **Hubungan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Minat dengan Pemanfaatan Aplikasi Padawa di Wilayah Kerja BPJS Cabang Tangerang Tahun 2023**
- Wafa Khairunnisa,mutiara andayani komara , imay kurniawantahun (2023). **Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Puwakarta Dengan Menggunakan Metode Combid Technology Acceptance Model And Theori of Planned Behavior (C-TAM-TPB).**
- Wahyuni, F. (2021). **Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.** 3(3), 377–384.
- Yudiana, Setiyani, L., & Nungrum, N. L. S. (2021). **Analisis Penerimaan Aplikasi BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Studi Kasus Pengguna BPJS Kesehatan Di Karawang.** *Seminar Nasional Inovasi Dan Adopsi Teknologi*, September, 137–146. <https://alumni.rosma.ac.id/index.php/inotek/article/view/135>

