

INFORMASI ARTIKEL

Received: May, 11, 2026

Revised: July, 16, 2026

Available online: July, 17, 2026

at: <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk>

Determinan penggunaan aplikasi *mobile* JKN terhadap generasi muda

Putri Widya Ningsih*, Dwi Noerjoedianto, Adila Solida, Rumita Ena Sari

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Putri Widya Ningsih. *Email: putriwidyan24@gmail.com

Abstract

Background: The development of digital technology in healthcare has prompted the Social Security Agency to introduce the *Mobile JKN* application as an innovation to facilitate public access to healthcare services. However, the application's utilization among adolescents remains suboptimal, despite the younger generation being a group familiar with digital technology.

Purpose: To analyze the determinants of *Mobile JKN* application usage among the younger generation.

Method: Quantitative research with a cross-sectional approach. The population in the study were students of Batanghari 5 State Senior High School in the 2025/2026 academic year. The research sample consisted of 110 respondents selected using a stratified random sampling technique. Data collection was carried out using a questionnaire based on the Technology Acceptance Model (TAM) theory. Data analysis was carried out univariately and bivariately using the chi-square test and Fisher Exact Test.

Results: The study showed that 68.2% of respondents used the *Mobile JKN* application. There was a significant relationship between perceived usefulness and *Mobile JKN* application usage ($p\text{-value} = 0.000$; $PR = 2.895$), as well as a significant relationship between intention to use and *Mobile JKN* application usage ($p\text{-value} = 0.000$; $PR = 5.613$). Meanwhile, perceived ease of use ($p\text{-value} = 0.206$) and attitude toward use ($p\text{-value} = 0.262$) were not significantly associated with the use of the *Mobile JKN* application.

Conclusion: Perceived usefulness and intention to use are significantly associated with the use of the *Mobile JKN* application among the younger generation.

Keywords: *Mobile JKN*; Perceived Usefulness; Technology Acceptance Model; Usage Intention; Young Generation.

PENDAHULUAN

Dalam sistem layanan kesehatan nasional, keberhasilan program pemerintah bergantung pada partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap manfaat serta cara penggunaannya. Di era digital saat ini, kemajuan teknologi telah menghadirkan perubahan signifikan dalam pengelolaan layanan kesehatan melalui berbagai inovasi digital, termasuk aplikasi berbasis perangkat *mobile*. Sistem Jaminan Sosial Nasional di Indonesia adalah program pemerintah yang dibuat untuk menjamin perlindungan serta kesejahteraan sosial bagi seluruh warga negara. Sistem yang dikelola oleh BPJS ini merupakan wujud pelaksanaan amanat UUD 1945 dan Pancasila, yang diatur dalam Undang-Undang

Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Salah satu programnya, yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), memiliki *platform* digital yang dibuat untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan terkait JKN secara terpadu, praktis, dan cepat. JKN beroperasi berdasarkan prinsip asuransi sosial dan pemerataan dengan menawarkan berbagai layanan kesehatan kepada pesertanya, termasuk pelayanan preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Sistem pelayanan kesehatan Indonesia mengalami banyak transformasi sejak diterapkannya Jaminan

Kesehatan Nasional (JKN) pada tahun 2014. Pelayanan kesehatan diselenggarakan melalui sistem rujukan berjenjang yang berperan dalam meningkatkan kualitas fasilitas kesehatan di setiap tingkatan (Hia, 2025). Namun demikian, berbagai kendala masih dihadapi, terutama terkait dukungan kepesertaan dan mekanisme pembiayaan yang belum optimal. Selain itu, panjangnya antrian pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan masih menjadi masalah yang sering ditemukan di fasilitas kesehatan. Kondisi tersebut mendorong perlunya inovasi layanan kesehatan berbasis digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Handasari, Wulandari, & Haikal, 2024).

Penggunaan teknologi di kalangan masyarakat, khususnya generasi muda, semakin meningkat seiring dengan tingginya adopsi perangkat *mobile* dan media sosial sehingga menjadikan generasi muda sebagai pengguna aktif aplikasi digital. Generasi muda memiliki peran penting dalam pembangunan bangsa karena merupakan penerus generasi sebelumnya. Di Indonesia, generasi muda didefinisikan sebagai kelompok usia produktif 16–30 tahun sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2009 tentang Kepemudaan. Generasi muda yang terbiasa dengan teknologi digital diharapkan mampu memanfaatkan platform *Mobile* JKN secara optimal, sehingga program ini dapat berjalan secara efektif dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat (Wahyuni, Nurgahayu, & Haeruddin, 2022).

Keberhasilan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN sangat bergantung pada tingkat pemahaman pengguna terhadap manfaat dan tata cara penggunaannya. Kurangnya pemahaman yang benar dapat menghambat efektivitas penggunaan aplikasi, menurunkan kepatuhan peserta, dan mengurangi keberhasilan program JKN itu sendiri. Berdasarkan data BPJS Kesehatan Nasional per 31 Oktober 2025, jumlah peserta JKN tercatat sebanyak 282,459,613 peserta. Jumlah tersebut menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya yang berada pada kisaran 278 juta peserta (Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2025). Kenaikan ini menggambarkan bahwa cakupan kepesertaan JKN terus berkembang setiap tahun seiring meningkatnya kesadaran masyarakat dan penguatan layanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan.

Data BPJS Kesehatan Cabang Jambi menunjukkan adanya peningkatan jumlah pengguna aplikasi *Mobile* JKN selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2023 jumlah pengguna tercatat sebanyak 66,712 orang, meningkat menjadi 68,447 orang pada tahun 2024, dan hingga

Oktober 2025 mencapai 76,744 orang atau naik sekitar 12% dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan tersebut menunjukkan efektivitas digitalisasi layanan kesehatan yang dilakukan BPJS Kesehatan dalam memperluas akses layanan, meningkatkan efisiensi, serta meningkatkan kepuasan peserta. Selain itu, peningkatan penggunaan aplikasi juga dipengaruhi oleh semakin meratanya akses internet, meningkatnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital, serta hadirnya berbagai inovasi fitur pada aplikasi *Mobile* JKN yang memungkinkan peserta memperoleh informasi dan layanan kesehatan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan (Badan Pusat Statistik, 2022).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kelompok usia remaja akhir memiliki tingkat pengetahuan yang lebih baik terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN. Responden dengan rentang usia 17–25 tahun memiliki tingkat pengetahuan yang baik mengenai aplikasi *Mobile* JKN (Safitri, Purnamasari, & Ningrum, 2024). Namun demikian, pada kelompok usia 20–35 tahun, hanya sekitar 52% yang telah menjadi anggota BPJS Kesehatan, sedangkan hampir setengahnya masih belum terdaftar. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat partisipasi generasi muda dalam program JKN masih perlu ditingkatkan (Agustina, Dartanto, Sitompul, Susiloretni, Suparmi, Achadi, Taher, Wirawan, Sungkar, Sudarmono, Shankar, & Thabrany, 2019).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Batanghari tahun 2024, jumlah penduduk Kabupaten Batanghari mencapai 316,550 jiwa dan Kecamatan Bajubang merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terbesar kedua yaitu sebanyak 43,180 jiwa. Kecamatan Bajubang hanya memiliki satu sekolah menengah atas negeri, yaitu SMAN 5 Batanghari, sehingga sekolah ini dinilai representatif untuk menggambarkan perilaku dan tingkat pemanfaatan teknologi kesehatan digital oleh generasi muda di wilayah tersebut. Generasi muda khususnya siswa SMA merupakan kelompok yang strategis dalam penggunaan aplikasi berbasis digital. Namun, tingkat pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN di kalangan remaja masih belum optimal.

Berdasarkan data absensi siswa kelas X dan XI di SMAN 5 Batanghari, tercatat sebanyak 418 kali absen sakit pada kelas X dan 209 kali pada kelas XI. Tingginya angka ketidakhadiran karena sakit menunjukkan bahwa kebutuhan siswa terhadap akses layanan kesehatan yang cepat, praktis, dan mudah sangat penting. Dalam konteks ini, aplikasi *Mobile* JKN berpotensi menjadi sarana yang membantu generasi muda memperoleh

Putri Widya Ningsih*, Dwi Noerjoedianto, Adila Solida, Rumita Ena Sari

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Putri Widya Ningsih. *Email: putriwidyan24@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3227>

informasi dan layanan kesehatan secara lebih efektif (Stiyawan & Ainy, 2023). Selain itu, data Dinas Kesehatan Kabupaten Batanghari tahun 2025 menunjukkan masih tingginya kasus penyakit menular maupun penyakit tidak menular seperti diare, TBC, hipertensi, dan diabetes melitus yang dapat memengaruhi kondisi kesehatan masyarakat usia produktif.

Hasil penjangkaran kesehatan pada siswa SMAN 5 Batanghari juga menunjukkan masih adanya berbagai masalah kesehatan seperti gangguan status gizi, anemia, serta gangguan penglihatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa remaja sekolah menengah atas merupakan kelompok yang memiliki risiko kesehatan cukup signifikan dan memerlukan pemantauan serta akses layanan kesehatan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, pemanfaatan layanan kesehatan digital melalui aplikasi *Mobile* JKN menjadi penting sebagai salah satu sarana pendukung akses informasi dan pelayanan kesehatan bagi remaja.

Hasil survei awal yang dilakukan pada 30 siswa SMAN 5 Batanghari menunjukkan bahwa sebagian besar siswa telah mengenal BPJS Kesehatan, namun masih banyak yang belum mengetahui dan belum pernah menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Sebanyak 77% siswa mengetahui BPJS Kesehatan dan sekitar 74% telah memiliki kartu BPJS. Akan tetapi, sebanyak 61% siswa belum mengetahui aplikasi *Mobile* JKN. Meskipun demikian, sebagian besar siswa menganggap aplikasi tersebut penting atau cukup penting bagi generasi muda. Alasan utama siswa belum menggunakan aplikasi adalah karena tidak mengetahui cara penggunaan aplikasi serta belum memiliki BPJS sendiri. Menariknya, sebanyak 68% siswa menyatakan berminat menggunakan *Mobile* JKN apabila memperoleh penjelasan yang jelas mengenai manfaat dan cara penggunaannya.

Penelitian Aditya Liliyan et al. (2024) menyatakan bahwa persepsi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan merupakan aspek penting yang dapat mendorong minat seseorang dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN (Liliyan, Febisatria, & Wiguna, 2024). Remaja memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan program JKN, terutama melalui pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN sebagai media sosialisasi (Rizqulloh, Widyeningrum, & Anggraynie, 2023). Edukasi penggunaan aplikasi *Mobile* JKN pada siswa SMA mampu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman siswa secara signifikan terhadap fitur dan manfaat aplikasi dalam mengakses pelayanan kesehatan (Wardiah, Izhar, Butar, & Minami, 2023).

Masih rendahnya pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN di kalangan generasi muda menunjukkan perlunya penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis determinan ketertarikan generasi muda terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN

METODE

Penelitian kuantitatif dengan metode survei *cross sectional*. Instrumen penelitian berupa kuesioner berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), serta melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Populasi dalam penelitian adalah siswa dan siswi SMAN 5 Batanghari tahun ajaran 2025/2026. Sampel dalam penelitian terdiri dari siswa/siswi kelas X dan XI. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *probability sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 5%, sehingga jumlah sampel yang diperoleh dianggap dapat mewakili seluruh populasi siswa.

Kriteria inklusi meliputi siswa di sekolah terkait, berasal dari kelas X dan XI, memiliki atau menggunakan *smartphone* yang mendukung instalasi aplikasi *Mobile* JKN, dan bersedia menjadi responden dengan mengisi kuesioner penelitian secara jujur. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi siswa yang tidak hadir pada saat pengambilan data, siswa kelas XII karena sedang mempersiapkan ujian, serta responden yang mengisi kuesioner secara tidak lengkap atau tidak sesuai dengan petunjuk pengisian.

Variabel dependen dalam penelitian adalah penggunaan aplikasi *Mobile* JKN, sedangkan variabel independennya meliputi persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), dan minat penggunaan (*behavioral intention to use*). Seluruh variabel diukur menggunakan kuesioner berbasis TAM dan dikategorikan berdasarkan skor total, yaitu ≤ 30 buruk dan > 30 baik. Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk menilai tingkat persepsi responden terhadap variabel yang diteliti. Skala tersebut terdiri dari lima kategori, yaitu: 1 (Sangat Setuju), 2 (Setuju), 3 (Netral), 4 (Tidak Setuju), dan 5 (Sangat Tidak Setuju).

Data yang diperoleh kemudian diolah melalui tahap *editing*, *coding*, *scoring*, *entry data*, dan *cleaning* sebelum dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil analisis selanjutnya diinterpretasikan dan disusun secara sistematis dalam bentuk laporan penelitian yang meliputi pembahasan, kesimpulan, dan saran terkait determinan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN.

Putri Widya Ningsih*, Dwi Noerjoedianto, Adila Solida, Rumita Ena Sari

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Putri Widya Ningsih. *Email: putriwidyan24@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3227>

HASIL

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Demografi Responden (N=110)

Variabel	Hasil
Umur (n/%) (Mean±SD)(Rentang)(Tahun)	(16.39±0.54)(15–17)
15	3/2.7
16	61/55.5
17	46/41.8
Kelas (n/%)	
X	59/53.6
XI	51/46.4
Jenis Kelamin (n/%)	
Laki-laki	41/37.3
Perempuan	69/62.7
Penggunaan Aplikasi (n/%)	
Ya	75/68.2
Tidak	35/31.8
Persepsi Kemanfaatan (n/%)	
Bermanfaat	78/70.9
Tidak bermanfaat	32/29.1
Persepsi Kemudahan Penggunaan (n/%)	
Mudah	103/93.6
Sulit	7/6.4
Sikap Terhadap Penggunaan (n/%)	
Positif	102/92.7
Negatif	8/7.3
Minat Penggunaan (n/%)	
Berminat	82/74.5
Kurang berminat	28/25.5

Berdasarkan Tabel 1. karakteristik demografi responden, diperoleh bahwa sebagian besar responden berusia 16 tahun (55.5%). Berdasarkan tingkat kelas, mayoritas responden berada pada kelas X (53.6%). Ditinjau dari jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan (62.7%). Sebagian besar responden diketahui menggunakan aplikasi (68.2%). Selain itu, mayoritas responden memiliki persepsi bahwa aplikasi bermanfaat (70.9%), mudah digunakan (93.6%), serta menunjukkan sikap positif terhadap penggunaan aplikasi (92.7%). Dari sisi minat, sebagian besar responden juga memiliki minat untuk menggunakan aplikasi (74.5%).

Putri Widya Ningsih*, Dwi Noerjoedianto, Adila Solida, Rumita Ena Sari

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Putri Widya Ningsih. *Email: putriwidyan24@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3227>

Tabel 2. Hubungan Persepsi dengan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Variabel	Penggunaan Aplikasi		p-value	PR (95%CI)
	Ya	Tidak		
Persepsi Kemanfaatan (n/%)			0.000	2.895 (1.727-4.881)
Bermanfaat	62/79.5	16/20.5		
Tidak bermanfaat	19/59.4	13/40.2		
Persepsi Kemudahan Penggunaan (n/%)			0.206	1.899 (0.937-3.846)
Mudah	72/69.9	31/30.1		
Sulit	3/42.9	4/57.1		
Sikap terhadap Penggunaan (n/%)			0.262	1.645 (0.775-3.492)
Positif	71/69.6	31/30.4		
Negatif	4/50.0	4/50.0		
Minat Penggunaan (n/%)			0.000	5.613 (3.237-9.734)
Berminat	70/85.4	12/14.6		
Kurang berminat	5/17.9	23/82.1		

Berdasarkan Tabel 2. hasil analisis bivariat, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kemanfaatan dengan penggunaan aplikasi ($p=0.000$; $PR=2.895$; $95\%CI=1.727-4.881$), yang berarti responden yang menganggap aplikasi bermanfaat memiliki peluang 2.9 kali lebih besar untuk menggunakan aplikasi dibandingkan dengan yang tidak menganggap bermanfaat. Selain itu, minat penggunaan juga memiliki hubungan yang signifikan dengan penggunaan aplikasi ($p=0.000$; $PR=5.613$; $95\%CI=3.237-9.734$), dimana responden yang memiliki minat menggunakan aplikasi berpeluang 5.6 kali lebih besar untuk menggunakan aplikasi. Sementara itu, persepsi kemudahan ($p=0.206$; $PR=1.899$; $95\%CI=0.937-3.846$) dan sikap terhadap penggunaan ($p=0.262$; $PR=1.645$; $95\%CI=0.775-3.492$) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan penggunaan aplikasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi adalah persepsi kemanfaatan dan minat penggunaan, dengan minat sebagai faktor yang paling dominan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, ditemukan bahwa sebanyak 80% siswa telah menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi aplikasi di kalangan siswa tergolong tinggi, mengindikasikan

adanya penerimaan yang baik terhadap pemanfaatan teknologi digital dalam layanan kesehatan. Sementara itu, sebanyak 31.8% siswa lainnya belum menggunakan aplikasi tersebut. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kurangnya pemahaman mengenai fitur dan manfaat aplikasi, keterbatasan akses perangkat, serta belum adanya kebutuhan yang mendesak untuk menggunakan layanan tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, diketahui bahwa peserta BPJS Kesehatan di Kota Medan sebagian besar sudah mengetahui serta memahami cara penggunaan aplikasi *Mobile* JKN. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi layanan kesehatan digital sudah cukup baik (Widianto, Ratnawati, & Apriliani, 2024). Pemahaman tersebut dapat dilihat dari kemampuan peserta dalam mengakses fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi *Mobile* JKN, seperti pengecekan kepesertaan, antrian online, perubahan data peserta, hingga informasi layanan kesehatan lainnya. Kondisi ini juga menggambarkan bahwa sosialisasi dan perkembangan penggunaan layanan digital BPJS Kesehatan telah membantu masyarakat menjadi lebih familiar dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebagai sarana pelayanan kesehatan yang praktis dan mudah diakses (Darmawangsa & Sanica, 2021).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang tidak menggunakan aplikasi *Mobile*

Putri Widya Ningsih*, Dwi Noerjoedianto, Adila Solida, Rumita Ena Sari

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Putri Widya Ningsih. *Email: putriwidyan24@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3227>

JKN lebih mendominasi, yaitu sebesar 71.8%. Kondisi ini menggambarkan bahwa pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN masih tergolong rendah (Apriyani, Kusumawati, Wulandari, & Suwigyo, 2024). Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh masih kurangnya pengetahuan dan minat responden dalam menggunakan layanan digital kesehatan, serta masih adanya responden yang belum terdaftar sebagai peserta JKN sehingga tidak dapat memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN secara optimal.

Mayoritas responden dalam penelitian berada pada kelompok usia remaja akhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta JKN di Kelurahan Polehan yang memiliki tingkat pengetahuan baik mengenai aplikasi *Mobile* JKN didominasi oleh responden dengan rentang usia 17–25 tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa kelompok usia remaja akhir cenderung lebih mudah memahami serta memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN dibandingkan kelompok usia lainnya (Safitri et al., 2024). Bertambahnya usia seseorang dapat meningkatkan tingkat kematangan berpikir dan pengalaman, sehingga berpengaruh terhadap kedewasaan individu. Namun, pada penelitian tersebut ditemukan bahwa tingkat pengetahuan yang baik lebih banyak dimiliki oleh kelompok usia muda. Hal ini disebabkan karena usia remaja merupakan fase pencarian jati diri yang ditandai dengan rasa ingin tahu yang tinggi, sehingga perkembangan teknologi informasi mendorong munculnya minat dan ketertarikan untuk mencoba serta menggunakan teknologi baru.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, didapatkan bahwa 79.5% responden memiliki persepsi yang bermanfaat dan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN, sedangkan 59.4% responden memiliki persepsi bahwa aplikasi tidak bermanfaat dan tidak menggunakan aplikasi. Setelah dilakukan uji *chi-square* didapatkan hasil *p-value* sebesar 0.000 ($p < 0.05$) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kemanfaatan dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN.

Temuan penelitian ini didukung oleh teori *Technology Acceptance Model* yang menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) merupakan keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi dapat membantu meningkatkan efektivitas dan mempermudah aktivitas penggunaannya. Dalam konteks aplikasi *Mobile* JKN, persepsi kemanfaatan dapat dilihat dari kemampuan aplikasi dalam memberikan kemudahan akses

layanan kesehatan, seperti pengecekan kepesertaan, antrean online, perubahan data peserta, hingga informasi fasilitas kesehatan secara praktis dan efisien. Semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut (Minapo, Noerjoedianto, & Mekarisce, 2026).

Persepsi kemanfaatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN. Berdasarkan hasil uji parsial (uji *t*), diperoleh nilai *t*-hitung sebesar 2.426 dengan nilai signifikansi 0.017 (< 0.05), sehingga menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN (Febisatria & Liliyan, 2024).

Sebagian peserta menilai aplikasi *Mobile* JKN kurang memberikan manfaat apabila mereka tidak sedang membutuhkan pelayanan kesehatan. Persepsi tersebut menjadi salah satu faktor yang menyebabkan tingkat penggunaan aplikasi *Mobile* JKN masih relatif rendah. Padahal, aplikasi *Mobile* JKN tetap memiliki berbagai manfaat yang dapat digunakan meskipun peserta dalam kondisi sehat atau tidak memerlukan layanan medis, seperti memperoleh informasi mengenai program JKN-KIS serta melakukan pengecekan status kepesertaan secara mudah dan praktis.

Layanan dan informasi yang tersedia pada aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif dalam membantu masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan, yang terlihat dari tingginya tingkat kepuasan peserta dalam menggunakan aplikasi tersebut (Gea, Khairina, & Salsabila, 2023). Kepercayaan masyarakat yang baik terhadap *Mobile* JKN menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki potensi besar sebagai sarana pelayanan kesehatan digital yang mampu meningkatkan kemudahan dan kecepatan akses layanan kesehatan. Selain itu, meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *Mobile* JKN diharapkan dapat mendorong keterlibatan peserta dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sehingga turut mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas dan pemerataan pelayanan.

Berdasarkan temuan penelitian, peneliti mengasumsikan bahwa penggunaan aplikasi *Mobile* JKN tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi sangat bergantung pada bagaimana responden menilai manfaat nyata yang diperoleh dari aplikasi tersebut. Responden yang merasakan

Putri Widya Ningsih*, Dwi Noerjoedianto, Adila Solida, Rumita Ena Sari

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Putri Widya Ningsih. *Email: putriwidyan24@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3227>

kemudahan, efisiensi, dan kepraktisan dalam mengakses layanan kesehatan cenderung memiliki persepsi positif sehingga terdorong untuk menggunakan aplikasi secara aktif. Sebaliknya, jika manfaat yang dirasakan tidak langsung atau dianggap kurang relevan dengan kebutuhan saat ini, maka minat penggunaan menjadi rendah. Oleh karena itu, persepsi kemanfaatan diasumsikan sebagai faktor pendorong utama yang membentuk sikap dan keputusan individu dalam menggunakan *Mobile* JKN, yang juga dipengaruhi oleh pengalaman pribadi, kebutuhan layanan kesehatan, serta tingkat pemahaman terhadap fungsi aplikasi tersebut (Narmansyah, Indar, Rahmadani, Arifin, & Thaha, 2022).

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, didapatkan bahwa 69.9% responden memiliki persepsi kemudahan penggunaan dan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN, sedangkan 57.1% responden memiliki persepsi bahwa aplikasi tidak mudah digunakan dan tidak menggunakan aplikasi. Setelah dilakukan uji chi-square didapatkan nilai *p-value* sebesar 0.206 ($p < 0.05$) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara persepsi kemudahan dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN.

Sebagian besar responden hanya berada pada kategori sedang dalam persepsi kemudahan penggunaan, yaitu sebesar 67.6%. Meskipun aplikasi *Mobile* JKN dinilai cukup mudah digunakan, pengguna masih mengalami berbagai kendala seperti keterbatasan literasi digital, kesulitan memahami fitur aplikasi, serta pengalaman penggunaan teknologi yang berbeda-beda pada setiap responden (Ibrahim, Gusti, & Wulandari, 2025).

Terdapat hubungan signifikan antara persepsi kemudahan dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0.000 (< 0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN (Zulfa, Yuniarti, & Wahyuningsih, 2024).

Namun, minimnya persepsi kemudahan penggunaan sering dikaitkan dengan masyarakat yang masih merasa aplikasi *Mobile* JKN belum mudah digunakan. Hal tersebut disebabkan karena masih adanya kekurangan pada fitur aplikasi serta sering terjadinya gangguan atau error pada sistem. Kondisi tersebut menimbulkan berbagai kritik dan keluhan dari pengguna sehingga berdampak pada

rasa kecewa terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN.

Asumsi peneliti bahwa tidak adanya hubungan yang signifikan antara persepsi kemudahan dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dapat disebabkan oleh faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap keputusan responden dalam menggunakan aplikasi. Meskipun sebagian responden menilai aplikasi *Mobile* JKN cukup mudah digunakan, persepsi tersebut belum tentu menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan aplikasi (Pumamasari, 2022). Penggunaan aplikasi *Mobile* JKN juga dipengaruhi oleh kebutuhan terhadap layanan BPJS Kesehatan, kebiasaan masyarakat yang masih lebih nyaman menggunakan pelayanan secara langsung di fasilitas kesehatan, serta tingkat literasi digital responden yang berbeda-beda. Selain itu, pengalaman responden saat menggunakan aplikasi, seperti terjadinya gangguan sistem, error, atau kendala pada fitur aplikasi, juga dapat memengaruhi minat dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Oleh karena itu, persepsi kemudahan saja belum cukup untuk menentukan apakah seseorang akan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN atau tidak.

SIMPULAN

Persepsi kemanfaatan dan minat penggunaan memiliki hubungan yang signifikan dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN, yang berarti semakin besar manfaat yang dirasakan dan semakin tinggi minat siswa, maka semakin tinggi pula penggunaan aplikasi tersebut. Sementara itu, Persepsi kemudahan penggunaan dan sikap terhadap penggunaan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN, sehingga kedua faktor tersebut tidak menjadi penentu dalam penggunaan aplikasi oleh siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., Dartanto, T., Sitompul, R., Susiloretni, K. A., Suparmi, Achadi, E. L., Taher, A., Wirawan, F., Sungkar, S., Sudarmono, P., Shankar, A. H., Thabrany, H. (2019). Universal health coverage in Indonesia: concept, progress, and challenges. *Lancet (London, England)*, 393(10166), 75–102.
- Apriyani, A., Kusumawati, R. M., Wulandari, K., & Suwigyo, S. (2024). Edukasi manfaat *Mobile* JKN sebagai pendukung paperless di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda. *Jurnal Pranita Abdi*, 8(4), 772–780.

Putri Widya Ningsih*, Dwi Noerjoedianto, Adila Solida, Rumita Ena Sari

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Putri Widya Ningsih. *Email: putriwidyan24@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3227>

- Badan Pusat Statistik. (2022). *Analisis Profil Penduduk Indonesia*. Diakses dari: <https://www.bps.go.id/id/publication/2022/06/24/e52f6a38d3913a5bc557c5f/analisis-profil-penduduk-indonesia.html>
- Darmawangsa, I., & Sanica, I. G. (2021). Penggunaan digitalisasi program BPJS untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. *Bali Health Journal*, 5(2), 93–103.
- Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2025). *Monthly Report Monitoring JKN*. Diakses dari: https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/doc/laporan-bulanan/Monthly_Report_JKN_10_2025.pdf
- Febisatria, A., & Liliyan, A. (2024). Analisis persepsi konsumen terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 384–394.
- Gea, A., Khairina, E., & Salsabila, L. (2023). Persepsi masyarakat terhadap program jaminan kesehatan berbasis pemerintah di Kota Batam: Studi kasus aplikasi *Mobile* JKN berbasis Elektronik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 325–337.
- Handasari, S. P., Wulandari, R., & Haikal, H. (2024). Evaluation of the usability and user experience of the Jaminan Kesehatan Nasional *mobile* application in Indonesia. *Healthcare Informatics Research*, 30(4), 324–332.
- Hia, M. H. (2025). Gambaran minat penggunaan aplikasi *Mobile* JKN di Kecamatan Cilodong. *Dohara Publisher Open Access Journal*, 4(6), 197–202.
- Ibrahim, M. M., Gusti, T. E., & Wulandari, A. (2025). Korelasi antara kesiapan teknologi dengan persepsi kemudahan pada pengguna aplikasi *Mobile* JKN. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 8(2), 227–234.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Jaminan Kesehatan Nasional*. Diakses dari: <https://ayosehat.kemkes.go.id/?p=5799>
- Liliyan, A., Febisatria, A., & Wiguna, S. V. (2024). Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan pada minat menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital, Ekonomi Kreatif dan Entrepreneurship*, 4, 461–472.
- Minapo, A. S., Noerjoedianto, D., & Mekarisce, A. A. (2026). Determinan pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional pada kelompok remaja: Studi di SMA Negeri 5 dan 8 Kota Jambi. *Public Health Journal Kesehatan Masyarakat*, 4(3), 333–337.
- Narmansyah, S., Indar, I., Rahmadani, S., Arifin, M. A., & Thaha, R. M. (2022). Analisis pemanfaatan sistem informasi JKN *Mobile* di Kota Makassar. *Sehat Rakyat (Jurnal Kesehatan Masyarakat)*, 1(3), 196–204.
- Purnamasari, A. T. (2022). Peningkatan pengetahuan tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui sosialisasi di Kelurahan Kampung Dalem Kota Kediri, 4(2), 1283–1291.
- Rizqulloh, L., Widyeningrum, B. N., & Anggraynie, R. D. (2023). Penyebaran informasi kesehatan mengenai penggunaan *Mobile* JKN pada remaja di Kota Semarang. *ENGAGEMENT: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 143–148.
- Safitri, R., Purnamasari, A. T., & Ningrum, H. D. (2024). Gambaran tingkat pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi *Mobile* JKN di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang. *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Record*, 1(1), 39–45.
- Stiyawan, Y., & Ainy, A. (2023). Pemanfaatan layanan kesehatan peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Jejawi. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 9(1), 163–175.
- Wahyuni, B., Nurgahayu, N., & Haeruddin, H. (2022). Faktor yang mempengaruhi masyarakat mengikuti program Jaminan Kesehatan Nasional. *Window of Public Health Journal*, 3(1), 157–168.

Putri Widya Ningsih*, Dwi Noerjoedianto, Adila Solida, Rumita Ena Sari

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Putri Widya Ningsih. *Email: putriwidyan24@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3227>

Determinan penggunaan aplikasi *mobile* JKN terhadap generasi muda

- Wardiah, R., Izhar, M. D., Butar, M. B., & Minarni, M. (2023). Edukasi penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dalam upaya memudahkan akses pelayanan kesehatan (BPJS Kesehatan) di SMAN 11 Kota Jambi. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 4(1), 25–31.
- Zulfa, N. M., Yuniarti, Y., & Wahyuningsih, W. (2024). Hubungan persepsi kemudahan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN peserta BPJS di Kabupaten Pemalang. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(1), 1–5.
- Widianto, H., Ratnawati, R., & Apriliani, E. D. (2024). Edukasi pentingnya Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan. *APMa Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 123–129.

Putri Widya Ningsih*, Dwi Noerjoedianto, Adila Solida, Rumita Ena Sari

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi
Korespondensi penulis: Putri Widya Ningsih. *Email: putriwidyan24@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i5.3227>